

**Uchwała Nr LXII/744/2006  
Rady Miasta Nowego Sącza  
z dnia 25 kwietnia 2005 r.**

***w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów za 2005 rok***

Na podstawie art. 38 ust.1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz.2080) w związku z art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. z o samorządzie powiatowym (Dz. U. 2001 r. Nr 142, poz.1592 z późn. zm.) Rada Miasta Nowego Sącza, na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu, postanawia:

§ 1

Zatwierdzić sprawozdanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu za 2005 rok w brzmieniu Załącznika Nr 1 oraz Załącznika Nr 2 do niniejszej uchwały.

§ 2

Niniejszą uchwałę wraz z załączonym sprawozdaniem przekazuje się do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Delegatura w Krakowie.

§ 3

Wykonanie uchwały powierza się Miejskiemu Rzecznikowi Konsumentów.

§ 4

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

***Wiceprzewodniczący Rady Miasta  
(-) Kazimierz Cabak***

**SPRAWOZDANIE  
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
w NOWYM SĄCZU ZA ROK 2005**

**Tabela nr 1.**

**Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielanych porad:**

| <b>WYSZCZEGÓLNIENIE</b>                                                     | <b>OGÓŁEM</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>I. Usługi ogółem, w tym:</b>                                             | <b>296</b>    |
| - bankowe                                                                   | 36            |
| - finansowe                                                                 | 25            |
| - ubezpieczeniowe                                                           | 23            |
| - systemy argentyńskie                                                      | 3             |
| - telekomunikacyjne                                                         | 80            |
| - dostawa energii                                                           | 15            |
| - motoryzacyjne                                                             | 16            |
| - turystyczne i hotelarskie                                                 | 3             |
| - pralnicze                                                                 | 8             |
| - remontowo-budowlane                                                       | 70            |
| - inne                                                                      | 17            |
| <b>II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:</b>                                   | <b>805</b>    |
| - wyposażenie wnętrz (meble, okna, sprzęt AGD, RTV)                         | 440           |
| - odzież                                                                    | 35            |
| - obuwie                                                                    | 203           |
| - samochody                                                                 | 12            |
| - inne(w tym telefony komórkowe, informacja na temat reklamacji, komputery) | 115           |
| <b>III. Umowy zawierane na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa:</b>   | <b>45</b>     |
| <b>PORADY OGÓŁEM:</b>                                                       | <b>1.146</b>  |

Tabela nr 2.

## Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów:

| WYSZCZEGÓLNIENIE                                                               | Ogółem    | Zakończone<br>pozytywnie | Zakończone<br>negatywnie                                               | W toku   |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>I. Usługi ogółem, w tym:</b>                                                | <b>33</b> | <b>16</b>                | <b>13</b>                                                              | <b>4</b> |
| - bankowe                                                                      | <b>4</b>  | 2                        | -                                                                      | 2        |
| - finansowe                                                                    | <b>4</b>  | 1                        | 2                                                                      | 1        |
| - ubezpieczeniowe                                                              | <b>3</b>  | 3                        | -----                                                                  | -----    |
| - systemy argentyńskie                                                         | -----     | -----                    | -----                                                                  | -----    |
| - telekomunikacyjne                                                            | <b>8</b>  | 1                        | 7<br>w trzech<br>przypadkach<br>brak racji po<br>stronie<br>konsumenta | -----    |
| - dostawa energii                                                              | -----     | -----                    | -----                                                                  | -----    |
| - motoryzacyjne                                                                | <b>2</b>  | 1                        | 1                                                                      | -----    |
| - turystyczne i hotelarskie                                                    | -----     | -----                    | -----                                                                  | -----    |
| - pralnicze                                                                    | -----     | -----                    | -----                                                                  | -----    |
| - remontowo-budowlane                                                          | <b>3</b>  | 3                        | -----                                                                  | -----    |
| - inne (w tym serwisowe, pośrednictwo<br>sprzedaży nieruchomości, przewozowe)  | <b>9</b>  | 5                        | 3                                                                      | 1        |
| <b>II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:</b>                                      | <b>29</b> | <b>17</b>                | <b>5</b>                                                               | <b>7</b> |
| - wyposażenie wnętrz (okna, drzwi,<br>RTV)                                     | <b>10</b> | 5                        | 2                                                                      | 3        |
| - odzież                                                                       | <b>3</b>  | 2                        | 1                                                                      | -----    |
| - obuwanie                                                                     | <b>6</b>  | 2                        | 2                                                                      | 2        |
| - samochody                                                                    | <b>5</b>  | 2                        | -----                                                                  | 3        |
| - inne (telefony komórkowe,<br>komputery,)                                     | <b>6</b>  | 6                        | -----                                                                  | -----    |
| <b>III. Umowy zawierane na odległość i<br/>poza lokalem przedsiębiorstwa :</b> | <b>10</b> | 5                        | 2                                                                      | 3        |

|                            |           |           |           |           |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>WYSTĄPIENIA OGÓŁEM:</b> | <b>73</b> | <b>38</b> | <b>20</b> | <b>15</b> |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|

**Tabela nr 3.**

**Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów – struktura powództw:**

| <b>Przedmiot sporu</b>                                                                                                                                               | <b>Rozstrzygnięcie sądu</b>                                                                                                                                | <b>Ilość powództw ogółem</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Powództwa dotyczące reklamacji mebli w związku z postępowaniem reklamacyjnym na łączną kwotę – <b>3.299 zł</b>                                                       | - jedna sprawa w toku o kwotę 2.300 zł<br>- uwzględnienie powództwa w całości – <b>poprzez zasądzenie kwoty 999 zł;</b><br>- jedno postępowanie zawieszone | <b>3</b>                     |
| Powództwa o zapłatę w zakresie umów o roboty budowlane <b>1.380 zł</b>                                                                                               | - ugoda sądowa na zapłatę <b>800zł</b> – ugoda już w 2006 r.                                                                                               | <b>1</b>                     |
| Sprzeciw od nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym na rzecz konsumenta, dotyczący należności z tytułu umowy kredytowej o kwotę <b>750 zł</b>                     | Uwzględnienie sprzeciwu w całości – poprzez oddalenie pozwu – <b>konsument uniknął zobowiązania do zapłaty kwoty 750 zł</b>                                | <b>1</b>                     |
| Powództwa o zapłatę w związku z usługami finansowymi – na łączną kwotę <b>5.541, 70 zł</b>                                                                           | - zasądzono łącznie <b>5.541,70 zł</b>                                                                                                                     | <b>2</b>                     |
| Powództwa o zapłatę z tytułu uchylecia się od skutków oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu – dotyczy <b>systemów argentyńskich na łączną kwotę 8.080 zł</b> | - Uwzględnienie powództwa w całości – 6 spraw, nakazy zapłaty prawomocne – <b>na łączną kwotę 8.080 zł;</b>                                                | <b>6</b>                     |

|                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                      |                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Powództwa o zapłatę związane z odstąpieniem od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa – na łączną kwotę <b>3.390 zł</b> | -zapłata dokonana przez pozwanego po otrzymanie wezwania na 1-szą rozprawę <b>790 zł</b> ; pozew cofnięty<br>- zasądzona kwota <b>1.600 zł</b> ;<br>- zasądzona kwota <b>1.000zł</b> | <b>2</b>                        |
| Powództwo o zapłatę z tytułu zwrotu zaliczki na wykonanie mebli – na kwotę 1.412,80 zł                                        | Zasądzenie od strony przeciwnej na rzecz konsumenta kwoty <b>1.412,80 zł</b>                                                                                                         | <b>1</b>                        |
|                                                                                                                               | SUMA ZASĄDZONYCH<br>KWOT : 20.222,80 zł                                                                                                                                              | <b>IŁOŚĆ SPRAW</b><br><b>16</b> |

**Informacja uzupełniająca do sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika  
Konsumentów w Nowym Sączu za rok 2005 r.**

- I. Wstęp i uwagi ogólne – organizacja pracy Miejskiego Rzecznika Konsumentów.**
- II. Udzielanie pomocy prawnej konsumentom :**
1. Bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacja prawna w zakresie ochrony interesów konsumentów;
  2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów;
  3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów;
  4. Zestawienie ilościowe działań podjętych przez Rzecznika w zakresie zadań określonych w punktach 1-3
  5. Charakter spraw, w których naruszono interes konsumentów
- III. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej i innymi organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów;**
- IV. Realizacja zadań Miejskiego Rzecznika Konsumentów wynikających z udziału w Krajowej Radzie Rzeczników Konsumentów**
- V. Edukacja konsumencka.**
- VI. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

**I. Wstęp i uwagi ogólne – organizacja pracy Miejskiego Rzecznika Konsumentów**

Miejski Rzecznik Konsumentów realizuje zadania samorządu powiatowego (miasta na prawach powiatu) w zakresie ochrony interesów konsumentów, działając na podstawie ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz.U. Nr 86, poz. 804).

1. Wymiar pracy Rzecznika – ½ etatu;
2. Rzecznik nie posiada samodzielnego biura Rzecznika, ale korzysta z pomocy biurowej sekretariatu Zespołu Radców Prawnych

**II. Udzielanie pomocy prawnej konsumentom**

- 1. Bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacja prawna w zakresie ochrony**

## **interesów konsumentów**

Podstawową działalność, tj. bezpłatne poradnictwo konsumenckie Miejski Rzecznik Konsumentów świadczy poprzez udzielanie porad prawnych i informacji, zarówno osobiście w biurze, jak i telefonicznie. Należy podkreślić, że duży udział w świadczonej pomocy prawnej stanowią porady udzielane telefonicznie (kilka dziennie).

### **2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów;**

W przypadku złożenia przez konsumenta pisemnego wniosku o udzielenie stosownej pomocy prawnej Rzecznik występuje na piśmie do przedsiębiorcy.

W uzasadnionych przypadkach, Rzecznik podejmuje negocjacje ze sprzedawcą lub usługodawcą, albo prowadzi mediacje z udziałem klienta i jego kontrahenta.

### **3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów;**

Podjęcie decyzji o wytoczeniu powództwa na rzecz konsumenta Rzecznik uzależnia od istnienia rażącego naruszenia interesu konsumenta lub szerszej grupy konsumentów, a także szczególnej sytuacji życiowej konsumenta stanowiącej przeszkodę w samodzielnym dochodzeniu swoich praw przed sądem.

W zakresie spraw sądowych prowadzonych przez Rzecznika w 2005 r. zapadło 14 pozytywnych rozstrzygnięć sądowych na rzecz konsumentów, zasadzających w sumie kwotę 20.222,80 zł. W części spraw toczy się obecnie egzekucja. Natomiast w części spraw – dotyczących przede wszystkim systemów argentyńskich – egzekucja okazała się bezskuteczna. W sprawach tych prowadzone są postępowania karne i być może w ich wyniku będzie można doprowadzić do wyegzekwowania zasądzonych kwot.

### **4. Zestawienie ilościowe działań podjętych przez Rzecznika w zakresie zadań określonych w punktach 1-3 w porównaniu z latami 2000 do 2004 r.**

1). Liczba udzielonych porad prawnych i informacji – przeciętnie 5 dziennie. Liczba udzielonych porad telefonicznych w 2005 r. (1.146) nieznacznie wzrosła w stosunku do roku 2004 (1.018).

2). Ilość spraw konsumenckich prowadzonych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów spadła w stosunku do roku 2005 r., jednak charakter niektórych spraw, obciążenie Rzecznika nie spadło. Dotyczy to szczególnie spraw o umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa

Dla porównania, ilość nowych (licząc datę wpływu w danym roku) spraw prowadzonych przez Rzecznika w latach poprzednich przedstawia się następująco :

- w roku 2000 – 45 (od 01.06. – 31.12.2000 r.)
- w roku 2001 – 60
- w roku 2002 - 49
- w roku 2003 - 57
- w roku 2004 - 89
- w roku 2005 - 65

W roku 2005 r. oprócz nowych spraw Rzecznik prowadził także sprawy z lat poprzednich – 6 spraw. W niektórych sprawach (szczególnie dotyczących umów poza lokalem przedsiębiorstwa połączonych z zawarciem umowy kredytu), Rzecznik występował zarówno do sprzedawcy, jak i banku, co uwzględniono w zestawieniu ilości wystąpień. Nie uwzględniono natomiast sytuacji, w których stało się konieczne powtórne lub kolejne wystąpienie do tego samego przedsiębiorcy.

3). W roku 2005 r. – toczyło się 16 spraw sądowych z udziałem Rzecznika

W związku ze zmianą zasad zwolnienia od kosztów sądowych – rzecznicy konsumentów będą zwolnieni tylko w sprawach o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, a w sprawach indywidualnych, tylko w granicach zwolnienia konsumenta, przewiduje się zmniejszenie ilości spraw sądowych wniesionych przez Rzecznika lub z jego udziałem.

## **5. Charakter spraw, w których naruszono interes konsumentów**

### **A. Naruszenie praw konsumentów w 2005 r. dotyczyły najczęściej :**

- Reklamacji towarów z tytułu niezgodności towaru lub usługi z umową; Najczęściej problemy w tej dziedzinie dotyczą tego, że sprzedawcy nie chcą uznawać reklamacji w sytuacjach oczywistych lub zarzucają klientom ”niewłaściwe użytkowanie rzeczy” i w ten sposób przerzucają odpowiedzialność za wystąpienie wad na klientów. Powoduje to często konieczność uzyskania opinii biegłego rzeczoznawcy, a także rozwiązywania sporu na drodze postępowania sądowego.
- Zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa;
- Usług telekomunikacyjnych – nienależytego wykonywania usług.

### **B. Porównanie z rokiem 2004.**

Naruszenie praw konsumentów w 2005 r. przede wszystkim dotyczyło także reklamacji towarów. Radykalnie spadła ilość spraw związanych z zawieraniem umów w systemie argentyńskim – w związku z wprowadzeniem zakazu ich funkcjonowania. Wzrosła ilość spraw dotyczących umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość, Regionalnego.

Nadto, odnotowano nowe sprawy – zakresu prawa lotniczego i przewozowego.

### **C. Wnioski dotyczące stanu przestrzegania praw konsumentów w Nowym Sączu**

Analizując zagadnienie przestrzegania praw konsumentów, należy rozróżnić kwestię naruszenia przepisów oraz naruszenia interesu konsumenta, które jest pojęciem nieco szerszym. Z naruszeniem tego interesu mamy bowiem do czynienia także w sytuacji, kiedy wprowadzie nie została naruszona żadna konkretna norma prawna, zagrożona jest jednak pozycja konsumenta.

Z mojej praktyki wynika, że podstawowym czynnikiem wpływającym na nieprzestrzeganie praw konsumentów jest obecnie w mniejszym stopniu niż w latach poprzednich nieznajomość przepisów przez sprzedawców, a bardziej – brak prokonsumenckiego nastawienia w czasie rozpatrywania reklamacji, a zatem problem w stosowaniu prawa. Dotyczy to przede wszystkim małych sklepów, a także wszelkich sklepów obuwniczych. Nadto konsumenci nadal skarżą się na niską jakość obsługi czy wręcz niegrzeczne traktowanie klientów.

Ogromny problem stanowią umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa, szczególnie, jeśli wiążą się z zawarciem umowy kredytu konsumenckiego. Sprzedawcy działający w systemie akwizycji,

niejednokrotnie nie informują klientów o zawarciu umowy kredytu lub zabierają taką umowę ze sobą. Kiedy klient otrzymuje ją z powrotem – po otrzymaniu z banku podpisanego egzemplarza – nie jest już możliwe odstąpienie od umowy kredytu.

### **III. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej i innymi organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów;**

Rzecznik utrzymywał stały kontakt z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów, Inspekcją Handlową oraz Klubem Federacji Konsumentów w Nowym Sączu, polegający na wzajemnej wymianie doświadczeń.

Rzecznik przekazał dokumentację dwóch spraw do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jako materiał dowodowy w prowadzonym przez niego postępowaniu administracyjnym o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów oraz jedno sprawozdanie dotyczące systemów argentyńskich.

Ponadto MRK uczestniczył w posiedzeniach Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów, której jest członkiem (pkt IV)

### **IV. Realizacja zadań Miejskiego Rzecznika Konsumentów wynikających z udziału w Krajowej Radzie Rzeczników Konsumentów**

Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów jest ustawowym, stałym organem opiniodawczo-doradczym Prezesa Urzędu w zakresie spraw związanych z ochroną praw konsumentów na szczeblu samorządu powiatowego. W skład Rady wchodzi dziewięciu rzeczników konsumentów, po jednym z obszaru właściwości miejscowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (art. 38 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Do zadań Rady zgodnie z art. 38 a ust. 3 ustawy należy w szczególności:

- 1) przedstawianie propozycji dotyczących kierunków zmian legislacyjnych w przepisach dotyczących ochrony praw konsumentów;*
- 2) wyrażanie opinii w przedmiocie projektów aktów prawnych lub kierunków rządowej polityki konsumenckiej;*
- 3) wyrażanie opinii w innych sprawach z zakresu ochrony konsumentów przedłożonych Radzie przez Prezesa Urzędu.*

W 2004 r. Rada wykonywała między innymi następujące zadania :

- opiniowanie projektów aktów prawnych
- opiniowanie projektu zmian do ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej;
- projekt ogólnodostępnej strony internetowej dla konsumentów (opis merytoryczny);
- prowadzenie bieżących spraw – wydawania opinii dla UOKiK
- prowadzenie bieżących spraw związanych z przekazaniem komputerów, finansowanych z funduszy europejskich dla rzeczników z podległych województw – małopolskiego i podkarpackiego;

### **V. Edukacja konsumencka;**

Celem edukacji konsumenckiej jest podniesienie świadomości, zarówno konsumentów, jak i sprzedawców.

Miejski Rzecznik Konsumentów realizował to zadanie poprzez :

- działalność informacyjną za pomocą mediów;
- udzielanie porad i informacji o przepisach;
- rozdawanie ulotek informacyjnych;

Należy wspomnieć w tym miejscu, że ponieważ do tej pory nie Ministerstwo Edukacji nie zakończyło opracowania programu dla szkół uwzględniającego elementy wiedzy konsumenckiej, obecnie nie jest możliwe wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programu nauczania szkół.

#### **VI. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

Rzecznik nie dopatrył się konieczności zmiany przepisów prawa miejscowego, które miałyby korzystnie wpłynąć na sytuację konsumentów.