

Uchwała Nr XXXI/358/2004
Rady Miasta Nowego Sącza
z dnia 30 czerwca 2004r.

w sprawie: zatwierdzenia sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów za 2003 rok

Na podstawie art. 38 ust.1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz.804 ze zmianami) w związku z art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. z o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz.1592 ze zmianami) Rada Miasta Nowego Sącza, na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu, postanawia:

§ 1.

Zatwierdzić sprawozdanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu za 2003 rok w brzmieniu załącznika Nr 1 wraz z częścią opisową zawartą w załączniku 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.

Przewodniczący Rady Miasta
(-) Grzegorz Dobosz

SPRAWOZDANIE
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
w NOWYM SĄCZU za rok 2003

Tabela nr 1.

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

WYSZCZEGÓLNIENIE	OGÓŁEM
I. Usługi ogółem, w tym:	415
- bankowe	41
- finansowe	5
- ubezpieczeniowe	21
- systemy argentyńskie	37
- telekomunikacyjne	78
- dostawa energii	4
- motoryzacyjne	6
- turystyczne i hotelarskie	14
- pralnicze	19
- remontowo-budowlane	166
- inne	24
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	808
- wyposażenie wnętrz (meble, okna, sprzęt AGD, RTV)	394
- odzież	34
- obuwie	277
- samochody	17
- inne(w tym telefony komórkowe, informacja na temat reklamacji, komputery)	86
III. Umowy zawierane na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa:	29
PORADY OGÓŁEM:	1.252

Tabela nr 2.

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów:

WYSZCZEGÓLNIENIE	Ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	W toku
I. Usługi ogółem, w tym:	21	8	7	6
- bankowe	2	2		
- finansowe		-----		
- ubezpieczeniowe			-----	-----
- systemy argentyńskie	4		1	3
- telekomunikacyjne	5	1	3	1
- dostawa energii	-----	-----	-----	-----
- motoryzacyjne	-----	-----	-----	-----
- turystyczne i hotelarskie	2	-----	1	1
- pralnicze	-----	-----	-----	-----
- remontowo-budowlane	3	3		-----
- inne (w tym serwisowe)	5	2	2	1
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	33	20	9	4
- wyposażenie wnętrz	17	11	3	3
- odzież	2	2	-----	-----
- obuwie	9	6	3	-----
- samochody	-----	-----	-----	-----
- inne	5	1	3	1
III. Umowy zawierane na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa :	3	-----	-----	3
WYSTĄPIENIA OGÓŁEM:	57	28	16	13

Tabela nr 3.

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów – struktura powództw:

Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu	Ilość powództw ogółem
Powództwa dotyczące reklamacji i gwarancji towarów użytkowych	reklamacja samochodu – sprawa w toku	1
Powództwa przeciwegzekucyjne – o stwierdzenie nieważności umowy o kredyt bankowy	Uwzględnienie powództwa w całości – poprzez pozbawienie tytułu wykonawczego klauzuli wykonalności	1

Realizacja ustawowych zadań z zakresu ochrony konsumentów przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu w 2003 roku

I. Świadczenie pomocy prawnej na rzecz konsumentów :

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. Charakterystyka spraw, w których naruszono interes konsumentów.

II. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej i innymi organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów;

III. Edukacja konsumencka;

IV. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Ad. I. Świadczenie pomocy prawnej na rzecz konsumentów

Miejski Rzecznik Konsumentów w Nowym Sączu , Joanna Nestor 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 (Dz.U. Z 2003 r. Nr 86, poz.804 ze zmianami)

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.

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów;

W przypadku złożenia przez konsumenta pisemnego wniosku o udzielenie stosownej pomocy prawnej MRK prowadzi mediacje ze sprzedawcą lub usługodawcą na rzecz klienta. W przypadku, gdy ustne negocjacje są niewystarczające lub charakter sprawy wymaga pisemnej interwencji, MRK występuje pisemnie do sprzedawców lub wykonawców.

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów;

Podjęcie decyzji o wytoczeniu powództwa na rzecz konsumenta Rzecznika 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 2003 r. wytoczono jedno powództwo – powództwo przeciwegzekucyjne o stwierdzenie nieważności umowy bankowej – zakończone wygraną rzecznika; 1 sprawa w toku; 3 kolejne sprawy z 2003 r. zostaną skierowane na drogę postępowania sądowego.

5. Charakterystyka spraw, w których naruszono interes konsumentów w 2003 r.

- 1) sprawy dotyczące reklamacji towarów, w szczególności wyposażenia wnętrz (meble, okna, sprzęt AGD i RTV) oraz obuwia.
- 2) umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa (przez tzw. akwizytorów) – w wielu przypadkach, przedstawiciele sprzedawcy wprowadzali klientów w błąd, podkładając im do podpisu umowy kredytowe in blanco; poza tym sprzedawane towary charakteryzują się niską jakością użytkową i estetyczną, ceny natomiast są nadmiernie wygórowane,
- 3) umowy w tzw. systemie argentyńskim - często dochodzi do ewidentnego wprowadzania klientów w błąd co do istotnych warunków umowy w szczególności co do terminu dostarczenia towaru lub wypłaty środków finansowych oraz wytworzenia w świadomości konsumentów przekonania, że zawierają umowę kredytową.
- 4) umowy o roboty budowlane – znacząco wzrosła w stosunku do 2002 r. ilość udzielonych porad prawnych w tym zakresie, co zapewne wynika z ożywienia na rynku robót budowlanych, jakie miało miejsce w ubiegłym roku.

Ad. II. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej i innymi organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów;

Miejski Rzecznik Konsumentów utrzymywała stały kontakt z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, przede wszystkim ze względu na członkostwo w Krajowej Radzie Rzeczników Konsumentów, (jako przedstawicielka województw – małopolskiego i podkarpackiego). W tym zakresie MRK koordynowała udział rzeczników z województw małopolskiego i podkarpackiego w szkoleniach organizowanych przez UOKiK we współpracy z państwami członkowskimi Unii Europejskiej, a także współpracowała z pozostałymi członkami Rady (udział w posiedzeniach, opiniowanie projektów aktów prawnych z zakresu ochrony konsumentów, porozumienie w sprawie procedury reklamacyjnej z Polską Organizacją Handlu i Dystrybucji, skupiającą wielkie sieci handlowe).

Rzecznik utrzymywała stały kontakt z innymi rzecznikami konsumentów, Inspekcją Handlową – Delegaturą w Nowym Sączu oraz Klubem Federacji Konsumentów w Nowym Sączu, polegający na wzajemnej wymianie doświadczeń. W szczególności współpraca z Federacją Konsumentów polega na korzystaniu przez MRK z opinii biegłego rzeczoznawcy w zakresie obuwia, który sporządza opinie dla Federacji.

Ad. III. Edukacja konsumencka.

Celem edukacji konsumenckiej jest podniesienie świadomości konsumentów, a także podmiotów gospodarczych prowadzących działalność handlową i usługową. Miejski Rzecznik Konsumentów realizowała to zadanie poprzez działalność informacyjną w mediach oraz udział w konferencji konsumenckiej w Zespole Szkół Ekonomicznych.

Ad. IV. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa

miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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