

Uchwała Nr X/86/2003
Rady Miasta Nowego Sącza
z dnia 15 kwietnia 2003r.

w sprawie: zatwierdzenia sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów za 2002 rok.

Na podstawie art. 38 ust.1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2000 r. Nr 122, poz.1319) 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) Rada Miasta Nowego Sącza postanawia :

§ 1.

Zatwierdzić sprawozdanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu za 2002 rok w brzmieniu załącznika Nr 1 wraz z częścią opisową - 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 2002

Tabela nr 1.

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

WYSZCZEGÓLNIENIE	OGÓŁEM
I. Usługi ogółem, w tym:	325
- bankowe	14
- finansowe	33
- ubezpieczeniowe	19
- systemy argentyńskie	117
- telekomunikacyjne	55
- dostawa energii	2
- motoryzacyjne	13
- turystyczne i hotelarskie	7
- pralnicze	12
- remontowo-budowlane	31
- inne	22
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	839
- wyposażenie wnętrz	114
- odzież	67
- obuwie	385
- samochody	9
- inne	264
III. Umowy zawierane na odległość:	264
PORADY OGÓŁEM:	1188

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:	23	8	8	7
- bankowe	2	-----	-----	2
- finansowe	2	-----	1	1
- ubezpieczeniowe	1	1	-----	-----
- systemy argentyńskie	5	3	1	1
- telekomunikacyjne	8	3	2	3
- dostawa energii	-----	-----	-----	-----
- motoryzacyjne	-----	-----	-----	-----
- turystyczne i hotelarskie	1	-----	1	-----
- pralnicze	-----	-----	-----	-----
- remontowo-budowlane	2	1	1	-----
- inne	2	-----	2	-----
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	19	4	4	1
- wyposażenie wnętrz	6	5	1	-----
- odzież	2	2	-----	-----
- obuwanie	6	4	2	-----
- samochody	-----	-----	-----	-----
- inne	5	3	1	1
III. Umowy zawierane na odległość:	7	3	2	2
WYSTĄPIENIA OGÓŁEM:	49	25	14	10

Tabela nr 3.

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów – struktura powództw:

Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu	Ilość powództw ogółem
Powództwa dotyczące reklamacji i gwarancji towarów użytkowych	1)reklamacja okien – wyrok pozytywny dla Konsumenta 2)reklamacja samochodu – sprawa w toku	2
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	usługi turystyczne	1

Opis działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu

w 2002 roku

Sprawozdanie, według wzoru zaproponowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stanowi Załącznik Nr 1 do uchwały z dnia 15.04.2003r. Nie obejmuje ono jednak wszystkich zagadnień związanych z pracą rzecznika, dlatego w uzupełnieniu przedstawiam część opisową do sprawozdania, która obejmuje następujące zagadnienia :

I. Informacja o działalności Rzecznika w 2002 roku w zakresie podstawowych ustawowych zadań rzecznika realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i 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. Charakter 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. Informacja o działalności Rzecznika w 2002 roku w celu udzielenia pomocy prawnej konsumentom

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 (Dz.U. Nr 122, poz.)

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 podejmuje negocjacje ze sprzedawcą lub usługodawcą, albo prowadzi mediację z udziałem klienta i jego kontrahenta.

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.

5. Charakter spraw, w których naruszono interes konsumentów

- 1) sprawy dotyczące reklamacji towarów;
- 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 – konsumenci uważają, że zawierają umowę kredytową; należy podkreślić, że sama konstrukcja systemu argentyńskiego jest wyjątkowo niekorzystna dla klientów.

Ad. II. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu 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).

Rzecznik utrzymywała stały kontakt z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów, Inspekcją Handlową oraz Klubem Federacji Konsumentów, 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 takie opinie dla Federacji.

Ad. III. Edukacja konsumencka.

Celem edukacji konsumenckiej jest podniesienie świadomości, zarówno konsumentów, jak i sprzedawców. Miejski Rzecznik Konsumentów realizowała to zadanie przede wszystkim poprzez działalność informacyjną w

mediach. W poprzednich latach działalność ta obejmowała także wykłady w szkołach i działania zmierzające do wprowadzenia elementów wiedzy konsumenckiej do program nauczania dla szkół.

W minionym roku prowadzenie bezpośredniej edukacji w szkołach zostało ograniczone ze względu na fakt, że zmienić się znacznie miały przepisy dotyczące reklamacji. (nowe przepisy weszły w życie od 1 stycznia 2003 r.). Wprowadzenia elementów wiedzy konsumenckiej do program nauczania dla szkół

Nadto, z informacji uzyskanej w UOKiK, programy nauczania w zakresie wiedzy konsumenckiej, zostaną opracowane jednolicie na szczeblu ogólnopolskim.

Działalność informacyjna za pomocą mediów :

- stała rubryka z poradami prawnymi w poniedziałkowej Gazecie Nowosądeckiej, dodatku Gazety Krakowskiej
- porady prawne na internetowej stronie Urzędu Miasta.
- wywiady w Regionalnej Telewizji Kablowej,
- wywiady i informacje prasowe w gazetach lokalnych.

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

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