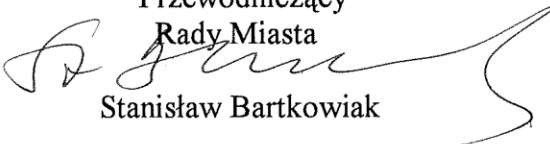


**UCHWAŁA NR XXII/187/2004
RADY MIASTA ŚWINOUJŚCIA
z dnia 29 kwietnia 2004 roku**

w sprawie sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Świnoujściu za 2003 rok.

Na podstawie art. 38 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003 roku Nr 86, poz. 804, Nr 170, poz. 1652) **Rada Miasta Świnoujścia uchwala, co następuje:**

- § 1. Zatwierdza się sprawozdanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Świnoujściu z działalności w 2003 roku, stanowiące **załącznik** do niniejszej uchwały.
- § 2. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący
Rady Miasta

Stanisław Bartkowiak

S P R A W O Z D A N I E

Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Świnoujściu za okres od dnia 01.07.2003 r. do dnia 31.12.2003 r.

I. Wstęp, uwagi ogólne, formalno-prawne usytuowanie, organizacja pracy, struktura biura, stan kadrowy i kwalifikacje.

Sprawozdanie niniejsze składam zgodnie z art. 38 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów za okres pełnienia funkcji tj. od dnia 01.07.2003 (dzień powołania) do dnia 31.12. 2003 r. (koniec okresu sprawozdawczego).

1. Miejski Rzecznik Konsumentów w Świnoujściu powołany został Uchwałą Nr IX/74/2003 Rady Miasta Świnoujścia z dnia 22 maja 2003 roku.
2. Funkcjonuje w strukturze Urzędu Miasta Świnoujścia określonej Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miasta Świnoujścia wprowadzonym Zarządzeniem Nr 281/2003 Prezydenta Miasta Świnoujścia z dnia 29 kwietnia 2003 r. z późn. zm., używając symbolu identyfikacyjnego MRK.
3. Wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów.
4. Miejski Rzecznik Konsumentów w Świnoujściu zatrudniony jest na ½ etatu.
5. Od 1 lipca 2003 r. funkcję tę pełni Adriana Lesiewicz mgr prawa administracyjnego (Uniwersytet Szczeciński, 1991).

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów.

1. ZAPEWNIENIE BEZPŁATNEGO PORADNICTWA KONSUMENCKIEGO I INFORMACJI PRAWNEJ W ZAKRESIE OCHRONY INTERESÓW KONSUMENTÓW.

1.1. Ogólna charakterystyka problemów, z jakimi zgłaszają się konsumenci.

Do najczęściej zgłaszanych problemów należały sprawy związane z usługami telekomunikacyjnymi (Błękitna Linia). Następnie sprawy dotyczące usług remontowo-budowlanych oraz reklamacji zakupionych towarów (najczęściej sprzętu komputerowego, AGD, RTV), a także skargi na usługi serwisowe. Oprócz tego, zdarzały się skargi nie podlegające kompetencji Rzecznika, np. w zakresie prawa spółdzielczego, wspólnot mieszkaniowych, prawa pracy.

1.2. Charakter udzielanej pomocy prawnej.

Pomoc prawna była udzielana głównie w postaci porad ustnych (w tym telefonicznych), wydruku potrzebnych w sprawie przepisów prawnych, przygotowania pism konsumentów do przedsiębiorców lub wystąpienie z takimi jako Rzecznik. Najskuteczniejsze okazywały się zawsze mediacje odbywające się przy udziale Rzecznika.

Poza tym skuteczne często bywa telefoniczne lub osobiste wyjaśnienie sytuacji prawnej przedsiębiorcy przez Rzecznika w związku z wniesioną skargą konsumenta.

1.3. Struktura udzielonych porad (Tabela nr 1).

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielonych porad :

Wyszczególnienie	2003-07-01 ÷ 2003-12-31
I. Usługi ogółem, w tym:	33
Bankowe,	0
Finansowe,	1
Ubezpieczeniowe,	0
Systemy argentyńskie,	2
Telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa),	10
Dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda),	3
Motoryzacyjne (serwis),	1
Turystyczne i hotelarskie,	5
Pralnicze,	0
Remontowo-budowlane,	7
Inne – AGD, RTV, komputery (serwis)	4
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	12
Wyposażenie wnętrz (meble, drzwi antywłamaniowe, AGD, RTV, komputery)	9
Odzież,	0
Obuwie,	3
Samochody,	0
Inne	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3

2. WYSTĘPOWANIE DO PRZEDSIĘBIORCÓW W SPRAWACH OCHRONY PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW.

2.1. Ogólna charakterystyka tematów wystąpień do przedsiębiorców.

Najczęściej przedmiotem wystąpień były niedotrzymanie terminów wykonania lub nienależyte wykonanie usług remontowo-budowlanych oraz serwisu AGD, RTV i sprzętu komputerowego. Rzecznik występował również do przedsiębiorców prowadzących działalność hotelową w temacie promocji i reklamy swoich produktów.

2.2. Charakter prawny wystąpień.

Priorytetem było zawsze podjęcie mediacji, doprowadzenie do wspólnych rozmów stron w obecności Rzecznika, co zazwyczaj odnosiło pozytywny skutek. W niektórych przypadkach wystarczyła tylko telefoniczna rozmowa wyjaśniająca z przedsiębiorcą.

2.3. Przedmiotowa struktura wystąpień do przedsiębiorców (Tabela nr 2).

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów:

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi ogółem, w tym:	11	11	0	0
Bankowe,	1	1	0	0
Finansowe,	0	0	0	0
Ubezpieczeniowe,	0	0	0	0
Systemy argentyńskie,	0	0	0	0
Telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa),	2	2	0	0
Dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda),	0	0	0	0
Motoryzacyjne (serwis),	1	1	0	0
Turystyczne i hotelarskie,	2	2	0	0
Pralnicze,	0	0	0	0
Remontowo-budowlane,	3	3	0	0
Inne – AGD, RTV (serwis)	2	2	0	0
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	1	0	0	1
Wyposażenie wnętrz (AGD, RTV),	1	0	0	1
odzież,	0	0	0	0
obuwie,	0	0	0	0
Samochody,	0	0	0	0
Inne, jakie?	0	0	0	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	0	0	0	0

2.4. Skuteczność wystąpień.

Skuteczne są zazwyczaj mediacje lub osobiste (ewentualnie telefoniczne) wyjaśnienia sytuacji prawnej. Nieskuteczne są formy pisemnych wystąpień, które są zazwyczaj lekceważone.

3. WYTACZANIE POWÓDZTW NA RZECZ KONSUMENTÓW I WSTĘPOWANIE DO TOCZĄCEGO SIĘ POSTĘPOWANIA.

3.1. Ogólna charakterystyka wytaczanych powództw.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczącego się postępowania. Dwie sprawy są w toku od 2002 r.

Zarówno w sprawie przeciwko nieuzasadnionemu obciążeniu opłatą za nielegalny pobór energii elektrycznej jak i o sądowe podwyższenie wysokości renty odroczonej chodzi o bardzo czasochłonne postępowanie wyjaśniające jak i przygotowanie powództwa. Oba postępowania mają charakter publiczny ze względu na postawę pozwanych, którzy – jako duże przedsiębiorstwa – postępują

wyjatkowo nieprzejrzyste w zakresie wytoczonych powództw i występuje zupełny brak prawnie określonych procedur postępowania wyjaśniającego u pozwanych, co pozostawia praktycznie tylko drogę sądową.

3.2. Struktura powództw wytaczanych na rzecz konsumentów (Tabela nr 3).

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów – struktura powództw:

Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu	Ilość powództw ogółem
Powództwa dotyczące reklamacji i gwarancji towarów użytkowych		0
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług		0
Inne: – o sądowe podwyższenie wysokości renty odroczonej – przeciwko nieuzasadnionemu obciążeniu opłatą za nielegalny pobór energii elektrycznej	2 – sprawy w toku (z 2002 r.)	2

3.3. Charakterystyka wniesionych powództw (publiczny charakter).

Wytoczone powództwa mają publiczny charakter, gdyż postępowanie pozwanych choć odnosi się tu do konkretnych konsumentów, to bez sprzeciwu wobec niego może być kontynuowane wobec każdego konsumenta.

- Przeciwko nieuzasadnionemu obciążeniu opłatą za nielegalny pobór energii elektrycznej, mimo braku konkretnych zastrzeżeń w protokole kontroli.
- O sądowe podwyższenie wysokości renty odroczonej, gdyż pozwany proponował nieprzejrzyste procedury, a skuteczne było w wielu przypadkach w kraju tylko postępowanie sądowe.

3.4. Powództwa przygotowane do samodzielnego wniesienia przez konsumenta.

Rzecznik przygotował 2 powództwa do samodzielnego wniesienia przez konsumentów :

- usługi remontowo-budowlane – wadliwe wykonanie elewacji budynku,
- usługi remontowo-budowlane – wadliwy montaż drzwi zewnętrznych.

Jednak ostatecznie konsumenci zrezygnowali z wniesienia pozwu do Sądu.

4. WSPÓLDZIAŁANIE Z DELEGATURAMI URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW, ORGANAMI INSPEKCJI HANDLOWEJ, INSPEKCJI SANITARNEJ ORAZ ORGANIZACJAMI KONSUMENCKIMI W ZAKRESIE OCHRONY KONSUMENTÓW.

Współpracę z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej i Sanitarnej, Federacją Konsumentów oraz Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich oceniam jako bardzo dobrą i przynoszącą korzyści w pracy bieżącej Rzecznika.

Podkreślenia wymaga doskonała współpraca z Radą Klubu Federacji Konsumentów w Świnoujściu.

Do szczególnych wydarzeń należały:

- Udział w szkoleniu zorganizowanym przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, którego tematem były europejskie i polskie przepisy dotyczące sprzedaży konsumenckiej oraz ochrony zbiorowych interesów konsumentów, które odbyło się w Poznaniu w dniach 4-5 sierpnia 2003 r.
- Udział w Ogólnokrajowej Konferencji Prezesów i Prawników Federacji Konsumentów, która odbyła się w Świnoujściu w dniach 26-27 września 2003 r.
- Udział w szkoleniu rzeczników konsumentów pt. „Aktualne problemy konsumentów polskich i niemieckich” zorganizowanym przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów ze Szczecina, Zachodniopomorski Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej oraz delegaturę UOKiK w Gdańsku, które odbyło się w Pobierowie, w dniach 23-24 października 2003 r.

5. DZIAŁANIA O CHARAKTERZE EDUKACYJNO - INFORMACYJNYM.

Do szkół ponad podstawowych przekazano następujące materiały :

- ABC konsumenta czyli co każdy o zakupach wiedzieć powinien - opracowane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- Zaufaj Unii, Konsumentcie – opracowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich,
- Konsumentci i handel - opracowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.

Zainteresowanym konsumentom przekazano sfinansowaną przez UOKiK ulotkę „Kupujemy żywność – przewodnik konsumenta”. Zarówno treść ulotki oraz inne materiały o charakterze edukacyjno - informacyjnym są systematycznie umieszczane na stronie internetowej miasta.

Do działań o charakterze edukacyjno - informacyjnym należy zaliczyć również porady i informacje w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów przekazywane telefonicznie i w kontaktach bezpośrednich.

Z porad i informacji tych korzystają nie tylko konsumenci - choć oni przeważają - ale także przedsiębiorcy.

6. SKŁADANIE WNIOSKÓW W SPRAWIE STANOWIENIA I ZMIANY PRZEPISÓW PRAWA MIEJSCOWEGO W ZAKRESIE OCHRONY INTERESÓW KONSUMENTÓW, W TYM OPINIOWANIE UCHWAŁ RADY MIASTA.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz nie opiniował uchwał Rady Miasta.

III. Opis podejmowanych działań wynikających m.in. z ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów, ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (umowy zawierane na odległość, umowy poza siedzibą przedsiębiorcy, niedozwolone klauzule umowne).

Wynikające z powyższych ustaw sprawy zamknęły się w ramach konsultacji i wyjaśnień telefonicznych zarówno z konsumentami jak i przedsiębiorcami.

IV. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów.

Podstawową sprawą wydaje się działalność edukacyjno - informacyjna. Większość konsumentów nie zna swoich praw ale nie wie też o pułapkach zastawianych przez nieuczciwych przedsiębiorców. Należy rozwijać edukacyjną funkcję poradnictwa indywidualnego. Należy również podjąć realizację ustawowego zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jakim jest prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności poprzez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

Ponieważ Rzecznik nie ma żadnych kompetencji władczych, nie może nakazać określonego sposobu postępowania przedsiębiorcy podstawą jego działania są najczęściej mediacje. Brak tej wiedzy u konsumentów prowadzi do częstego żądania „załatwienia” sprawy w sposób nakazowy lub poprzez nie przysługujące Rzecznikowi środki. Generalnie, najczęściej uzasadnione skargi konsumentów trudne są do korzystnego dla nich wyjaśnienia i rozstrzygnięcia często właśnie z powodu traktowania Rzecznika nie jako pomocy w sprawie konsumenta, ale jako urzędu, który ma nakazać przedsiębiorcy rozwiązanie problemu po myśli konsumenta.

W sprawach nie dających się rozwiązać polubownie należy przygotowywać powództwa do samodzielnego wniesienia przez konsumentów. Zazwyczaj kończą się one rozstrzygnięciem na rzecz konsumentów, a koszty w uzasadnionych przypadkach nie są przez sąd pobierane. Zbyt wielu jednak konsumentów nadal boi się lub nie chce wchodzić samodzielnie na drogę sądową. Zazwyczaj zaś skargi konsumentów nie mają charakteru publicznego i powództwa nie powinny być wytaczane przez rzecznika.