

ZARZĄDZENIE Nr^{45. 2015}.....

Prezydenta Miasta Skierniewice
z dnia²⁷.....^{marca 2015}.....roku

w sprawie: **zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów
w Skierniewicach z działalności w 2014 roku.**

Na podstawie art. 92 ust.1 pkt.2 w związku z art. 4 ust. 1 pkt. 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym /Dz. U. 2013 r., poz. 595,645 / oraz art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz. U. 2015 , poz. 184/- **z a r z ą d z a m**, co następuje:

§ 1. Zatwierdzam sprawozdanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Skierniewicach z działalności w 2014 roku, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA

Krzysztof Jażdżyk

Załącznik do Zarządzenia Prezydenta
Miasta Skierniewice Nr45.2015.....
z dnia27 marca 2015 roku.....

SPRAWOZDANIE
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
w SKIERNIEWICACH
za 2014r

Skierniewice, marzec 2015 r.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	łódzkie
2. Miasto /Powiat	Skierniewice
3. PRK/ MRK	Miejski Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Maria Błaszczńska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	3/4 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	5 razy w tygodniu po 6 godzin
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika, (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	

Miejski Rzecznik Konsumentów - podstawa prawna działania

Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje powierzone mu zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn.zm.), które określają m.in. rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, usytuowanie miejskiego rzecznika konsumentów w urzędzie oraz jego zadania i kompetencje.

Zgodnie z §5 ust 2 pkt. 8 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Skierniewice stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 17.2011 Prezydenta Miasta Skierniewice z dnia 16 lutego 2011 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Skierniewice - bezpośredni nadzór nad działalnością Miejskiego Rzecznika Konsumentów sprawuje Prezydent Miasta Skierniewice.

Do zadań rzecznika należy;

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów;
- 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów lub w przepisach odrębnych.

Na podstawie art. 43 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Miejski Rzecznik Konsumentów w Skierniewicach przedkłada sprawozdanie z wykonania zadań w 2014 roku.

Realizacja zadań rzecznika w 2014 r.

Sposób wykonania	Ilość
porady oraz informacje telefoniczne i osobiste	614
porady i informacje pocztą elektroniczną	99
wystąpienia do przedsiębiorców oraz pisemne wyjaśnienia dla konsumentów	175
współpraca z innymi instytucjami	
sprawy przekazane wg właściwości	1
Ogółem sprawy	889

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub bezpośrednio interesantom zgłaszającym się do biura. Rzecznik realizując to zadanie przede wszystkim informuje konsumentów o obowiązujących przepisach prawnych, możliwości ich wykorzystania oraz udziela im porady odnośnie sposobu postępowania w danej konkretnej sprawie.

W 2014 roku z tej formy pomocy rzecznika skorzystało łącznie ponad 743 mieszkańców Skierniewic (wobec 642 w 2013 roku), w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej - 99.

Tak znaczny wzrost liczby osób korzystających z porad rzecznika konsumentów wynika z rosnącej świadomości konsumentów o możliwości dochodzenia swoich roszczeń, bezpłatnego charakteru świadczonych usług, a także niestety z powodu występowania na rynku szeregu negatywnych zjawisk, jak również pojawianiu się na nim nowych produktów i usług dotychczas nieznanym konsumentom.

Analiza zgłoszonych w 2014 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów problemów i spraw wykazała, mimo prowadzonych kampanii informacyjnych, niedostateczną znajomość prawa wśród konsumentów, a także brak należytej dbałości o własne interesy. Konsumentów, zwłaszcza w starszym wieku b. rzadko czytają podpisane

przez siebie umowy, co skutkuje brakiem możliwości skorzystania z przysługujących im praw np. prawa odstąpienia od umowy.

Wśród konsumentów przeważa przekonanie, że w sferze nabywania dóbr i usług, wszystkie transakcje regulowane są szczegółowo przez przepisy prawa, a w stosunku do przedsiębiorców uchylających się od odpowiedzialności za wadliwe towary lub nienależyte usługi, można zastosować rygor przymusu państwowego, m.in. za pośrednictwem rzecznika.

Trudność konsumentów w egzekwowaniu swoich praw wynikała również z braku umiejętności realnego ocenienia skutków i konsekwencji ponoszonych przez nich przy określonych zakupach (np. przez Internet).

Charakterystyka problemów występujących w poszczególnych obszarach rynku

W 2014 roku konsumenci zwrócili się do rzecznika w 260 sprawach dotyczących świadczenia usług (wobec 231 spraw w 2013r).

Rzecznik podjął interwencję w 47 sprawach.

Najwięcej spraw konsumenckich było z zakresu usług telekomunikacyjnych - 89 porad, podjęto 20 interwencji. Dotyczyły one w szczególności:

1. nienależytego wykonania umów (nie wykonywanie postanowień umownych) -
2. zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa i stosowania przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny,
3. naruszanie przez operatorów prawa konsumenta do odstąpienia od umowy w przypadku zmiany jej warunków,
4. wprowadzania konsumentów w błąd przy zawieraniu umów(działania noszące znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych).

W zakresie umów o dzieło - główne zastrzeżenia zgłaszane przez konsumentów to, zła, jakość świadczonych usług - zwłaszcza pralniczych, remontów mieszkaniowych, wymiany okien i drzwi oraz montażu mebli.

Ponad 377 porad udzielono konsumentom w związku z zawartymi przez nich umowami sprzedaży. Rzecznik wystąpił z interwencją w 95 sprawach, w tym 69 interwencji dotyczyło nieuznanych reklamacji obuwia i odzieży.

Największa grupa zgłaszanych przez konsumentów pytań i problemów w tym zakresie dotyczyła:

1. prawa do zwrotu sprzedawcy pełnowartościowego towaru,
2. rozpatrywania przez sprzedawców reklamacji, a zwłaszcza odsyłanie konsumentów do gwaranta, naruszanie terminów rozpatrywania reklamacji, narzucania przez sprzedawców sposobu realizacji reklamacji (np. twierdzenie sprzedawcy, że istnieje możliwość tylko naprawy, nie można wymienić towaru),
3. brak informacji o możliwości odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

Należy podkreślić, iż najwięcej sporów konsumentów ze sprzedawcami dotyczyło braku zgodności towarów z umową i sposobu rozpatrywania reklamacji, jest to efektem słabej znajomości przez obie strony przepisów konsumenckich.

Odrębną grupę stanowią umowy zawierane przez konsumentów poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość - około 106 porad

Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa zawierane są przeważnie na pokazach, prezentacjach organizowanych w klubach osiedlowych, hotelach, lokalach gastronomicznych lub w czasie np. wycieczek do miejsc kultu religijnego, pobytu w sanatoriach, szpitalach. Zwykle w trakcie tych pokazów prezentowane są towary mające ponoć właściwości lecznicze przeciwdziałające wielu chorobom np. materace masujące, lampy lecznicze, pościel anty alergiczna itp. Adresatami tych pokazów są zazwyczaj osoby w starszym wieku, często schorowane, podatne na "manipulację" ze strony prowadzących pokazy. Ponadto formularze umów spisywanych z tymi starszymi ludźmi, są pisane drobnym drukiem, uniemożliwiającym zapoznanie się z na miejscu z treścią takiej umowy.

W 2014 roku swoją aktywność zwiększyły firmy zajmujące się sprzedażą energii

elektrycznej i gazu, które często stosują niezgodne z prawem praktyki (np. akwizytor informuje o upadłości dotychczasowego operatora, przedstawia się, że jest przedstawicielem operatora i przyszedł skontrolować licznik, itp.) trakcie zawierania umów o sprzedaż energii elektrycznej w domach konsumentów. Praktyki te wprowadzały często konsumentów w błąd powodując zawieranie niechcianych umów o sprzedaż energii elektrycznej.

Strukturę rodzajową spraw wnoszonych do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Skierniewicach w 2014 roku obrazuje tabela nr 1.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Wystąpienia rzecznika w sprawach ochrony praw i interesów konsumenta następowały w wyniku uchylania się przedsiębiorców od odpowiedzialności wynikającej z umów sprzedaży towarów czy też wykonywania usług (146).

W sytuacjach jednoznacznych, niebudzących wątpliwości prawnych, rzecznik proponował polubowne załatwienie sporu w oparciu o obowiązujące przepisy prawa. Natomiast w sprawach złożonych wymagających uzyskania szerszej informacji na temat przedmiotu sporu, rzecznik występował o udzielenie przez przedsiębiorcę stosownych informacji i wyjaśnień, dotyczących; np. przyczyn nie udzielenia odpowiedzi na reklamację lub naruszenie trybu i terminu jej rozpatrzenia, okoliczności zawarcia umów, przebiegu reklamacji itp.

Strukturę wystąpień Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Skierniewicach w 2013 r. do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów określa tabela nr 2.

Współdziałanie z instytucjami działającymi na rzecz konsumentów w zakresie ich ochrony.

Rzecznik w ramach realizacji tych zadań współpracował z podmiotami mającymi w swej działalności statutowej ochronę konsumentów, takimi jak:

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Państwową Inspekcją Handlową
Urząd Komunikacji Elektronicznej.

Współpraca z UOKiK sprowadza się głównie do wzajemnych kontaktów w trakcie spotkań i narad organizowanych przez UOKiK i inne organizacje konsumenckie, przekazywania tym organizacjom informacji dot. ochrony konsumentów oraz otrzymywanie od nich wyjaśnień, informacji, decyzji dot. ochrony konsumentów

Współpraca z Delegaturą Inspekcji Handlowej w Skierniewicach to wzajemne przekazywanie informacji o niepożądanych zjawiskach zachodzących na rynku lokalnym zgłaszanych przez konsumentów, wymagających niekiedy kontroli ze strony przedstawicieli Inspekcji Handlowej.

Działalność o charakterze edukacyjno – informacyjnym

Działania edukacyjne rzecznika prowadzone były poprzez:

- udzielanie szczegółowych wyjaśnień i porad prawnych konsumentom zgłaszającym się do biura rzecznika,
- Rozprowadzanie wśród konsumentów materiałów informacyjnych i publikacji dot. ochrony konsumentów przygotowanych przez UOKiK i inne organizacje i stowarzyszenia konsumenckie,
- współpraca z lokalnymi mediami - prasą oraz lokalnymi stacjami radiowymi.

Podsumowanie

Z analizy sprawozdania wynika, że co roku wzrasta zarówno różnorodność i stopień skomplikowania spraw zgłaszanych przez konsumentów, jak również liczba osób zasięgających porady rzecznika.

Dlatego też organizowanie, przez UOKiK bezpłatnych szkoleń tematycznych pozwoliłoby na stałe i systematyczne podnoszenie wiedzy i jakości pracy rzeczników, a także wymianę doświadczeń i integrację środowiska.

Działania rzecznika mogą ocenić tylko sami konsumenci, którym rzecznik służył pomocą. Największą satysfakcją w codziennej pracy rzecznika jest zadowolenie konsumentów z udzielonej porady i pozytywnego w załatwienia spraw.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2014R.
Miejski Rzecznik Konsumentów w Skierniewicach**

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	231
ubezpieczeniowa	14
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	16
remontowo-budowlana	12
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	11
telekomunikacja (telefony, TV)	96
turystyczno-hotelarska	4
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1
motoryzacja	15
pralnicza	9
timeshare	
pocztowa	2
gastronomiczna	1
przewozowa	5
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	10
medyczna	-
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	5
windykacyjne	13
inne	18
II. Umowy sprzedaży, w tym:	345
obuwie i odzież	184
wyposażenie mieszkania	30
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	68
komputer i akcesoria komputerowe	17
motoryzacja	10
artykuły spożywcze	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	3
inne	31
III. Umowy poza lokalem i na odległość	58

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				
ubezpieczeniowa	1		1	
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1	1		
remontowo-budowlana	1		1	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	1	1		
telekomunikacja (telefon, TV)	21	10	11	
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1		1	
motoryzacja	2	1		1
pralnicza	2	1		1
timeshare	-			
pocztowa	-			
gastronomiczna	-			
przewozowa	1		1	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3	3		
medyczna	-			
wyposażenie wnętrz	-			
pogrzebowa	1			
windykacyjne				
inne	3	1	1	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	30	15	14	1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	7	2	4	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3	3		
komputer i akcesoria komputerowe	2	1		1
motoryzacja	1			1
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki	1		1	
inne	2		1	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4	4		

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----		1
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	1	1
6.	Inne				
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				

*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)