

Uchwała Nr XXII/342/2008
Rady Miejskiej Kalisza
z dnia 29 kwietnia 2008 roku

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu.

Na podstawie art. 43 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) uchwała się co następuje:

§ 1.

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za rok 2007, stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2.

Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Kalisza.

§ 3.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Uzasadnienie

do uchwały Nr XXII/342/2008 Rady Miejskiej Kalisza

z dnia 29 kwietnia 2008 roku

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu.

Zgodnie z art. 43 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, rzecznik konsumentów w terminie do 31 marca każdego roku obowiązany jest przedłożyć radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Sprawozdanie to podlega zatwierdzeniu przez radę.

Załącznik
do uchwały Nr XXII/342/2008
Rady Miejskiej Kalisza
z dnia 29 kwietnia 2008 roku

SPRAWOZDANIE

z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2007r.

Stosownie do art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 50, poz. 331 z późn. zm.) rzecznik konsumentów, w terminie do 31 marca każdego roku, przedkłada radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Kaliszu powołany został uchwałą Rady Miejskiej Kalisza nr XXII/348/2000 z dnia 29 czerwca 2000r.

Do zadań rzecznika konsumentów, stosownie do art. 42 ust.1 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w szczególności 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 interesów 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 lub w przepisach odrębnych.*

W okresie od 1 stycznia 2007r. do 31 grudnia 2007r, do Miejskiego Rzecznika

Konsumentów w Kaliszu wpłynęło 114 spraw wymagających interwencji. W sprawach tych podjęto następujące działania: skierowano wystąpienia do przedsiębiorców, przeprowadzono mediację bezpośrednią, udzielono pomocy w skierowaniu sprawy na drogę sądową bądź w sformułowaniu pism, reklamacji i odwołań do przedsiębiorcy.

Skargi, które wpłynęły do Rzecznika dotyczyły reklamacji następujących towarów i usług:

- obuwia – 50,
- usług telekomunikacyjnych – 12,
- usług bankowych – 7,
- sprzętu rtv i agd – 7,
- odzieży – 5,
- mebli – 3,
- zakupu i montażu drzwi i okien – 3,
- samochodów -4,
- innych – 19.

Na 77 zakończonych spraw, w wyniku interwencji Rzecznika, w 36 sprawach przedsiębiorca uwzględnił roszczenia konsumenta, 4 sprawy zostały skierowane do Polubownego Sądu Konsumentckiego, a 1 konsument zwrócił się o pomoc w skierowaniu sprawy na drogę postępowania cywilnego przed sądem powszechnym. 37 spraw pozostaje nadal w toku, w 21 przypadkach roszczenia konsumentów nie były zasadne. Z powyższego wykazu wynika, że najczęściej skarg dotyczyło (jak z resztą każdego roku) reklamowanego obuwia. W związku z tym faktem, Rzecznik nadal kontynuuje współpracę z rzeczoznawcą, który dokonuje oceny organoleptycznej obuwia. Opinie rzeczoznawcy ułatwiają Rzecznikowi zajęcie właściwego stanowiska w sprawie i sformułowanie ewentualnych zarzutów merytorycznych wobec przedsiębiorcy.

W minionym okresie sprawozdawczym dużym zainteresowaniem zarówno konsumentów jak i przedsiębiorców cieszyło się rozstrzygnięcie sprawy na drodze ugodowej – na mediacji organizowanej przez Rzecznika. Należy podkreślić również, że coraz większa liczba przedsiębiorców zwraca się do Rzecznika o pomoc w interpretacji przepisów, a także zakończeniu sporu z konsumentem.

W roku 2007 nastąpił wyraźny wzrost – udzielania na bieżąco – informacji i porad bezpośrednich i telefonicznych, a także drogą elektroniczną.

Konsumenci zgłaszający się do Rzecznika poruszali w szczególności następujące problemy:

- 1) nierzetelne informowanie konsumentów przez przedsiębiorców o warunkach umowy,
- 2) brak informacji dot. możliwości odstąpienia od umowy,
- 3) nieuzasadnione wydłużanie napraw gwarancyjnych,
- 4) rzadkie ustosunkowywanie się przez przedsiębiorców do żądań konsumentów w ustawowym 14 - dniowym terminie,
- 5) brak potwierdzania przez przedsiębiorców warunków umowy na piśmie.

Jak wynika z powyższego w okresie objętym niniejszym sprawozdaniem, podobnie jak i w latach ubiegłych, przedmiotem składanych skarg były, przede wszystkim kwestie związane z gwarancją i niezgodnością towaru z umową.

Pozytywnie oceniam zwiększenie sankcji za nieudzielenie przez przedsiębiorcę odpowiedzi rzecznikowi na jego wystąpienie. Obecnie, stosownie do art. 114 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, kto wbrew przepisowi art. 42 ust.4, narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2000zł. Powyższe zaskutkowało, w okresie sprawozdawczym, udzielaniem przez przedsiębiorców odpowiedzi na wystosowane przez Rzecznika wystąpienia.

Rzecznik kontynuowała współpracę z organizacjami konsumenckimi, w tym przede wszystkim z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów i Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej – Delegaturą w Kaliszu, która przejawiała się w stałych kontaktach, wymianie doświadczeń i literatury fachowej, udziałem Rzecznika w charakterze arbitra w postępowaniach prowadzonych przed Polubownym Sądem Konsumenckim oraz wspólnym organizowaniem mediacji z Inspekcją Handlową.

Miejski Rzecznik Konsumentów przyjmuje interesantów w Urzędzie Miejskim w Kaliszu, przy ul. Kościuszki 1a, II piętro, pok. nr 2, w każdy poniedziałek i czwartek w godzinach pracy Urzędu.

Kalisz, dnia 27 marca 2008r.

