

Załącznik do zarządzenia Nr 498/2010
Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 16 marca 2010 r.

SPRAWOZDANIE

Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie za 2009 rok

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), na podstawie którego przedkładam w terminie do dnia 31 marca 2010 r. Prezydentowi Miasta Krakowa do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku poprzednim.

SPIS TREŚCI:

1. Wprowadzenie.....	str. 3.
2. Sprawozdanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów za 2009 r. - TABELE (1-3).....	str. 12.
3. Zadania realizowane na rzecz mieszkańców Powiatu Krakowskiego.....	str. 15.
4. Funkcjonowanie Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów.....	str. 17.
5. Wnioski końcowe.....	str. 19.
6. Prognozy na 2010 rok.....	str. 22.

I. WPROWADZENIE.

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.) niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia 2009 r. do dnia 31 grudnia 2009 r. W okresie sprawozdawczym, funkcję Miejskiego Rzecznika Konsumentów pełnił:

- **Tomasz Popiołek** - od dnia 7 stycznia 2009 r., powołany na to stanowisko przez Prezydenta Miasta Krakowa.

Na podstawie ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1592 z późn. zm.) ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. W oparciu o przepisy wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy uznać, iż podstawowym i nadrzędnym celem Miejskiego Rzecznika Konsumentów jest: **ochrona praw i interesów konsumentów.**

Zadania Miejskiego Rzecznika Konsumentów są następujące:

1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów:

Miejski Rzecznik Konsumentów w sprawach związanych z ochroną praw i interesów konsumentów, do których zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów, posiada legitymację, przyjmuje konsumentów osobiście lub poprzez pracowników Biura MRK. Merytoryczni pracownicy Biura posiadają wykształcenie prawnicze i wykazują się kompleksową wiedzą, dotyczącą tzw. „prawa zobowiązań” oraz ochrony praw i interesów konsumenta.

Ze względu na przedmiotowy zakres ochrony interesów i praw konsumentów niezbędna jest kontynuacja współpracy tut. Rzecznika z **jednostkami pomocniczymi Miasta Krakowa** oraz organizacjami pozarządowymi, których statutowym obowiązkiem jest ochrona konsumentów. W roku 2009 Miejski Rzecznik Konsumentów kontynuował rozpoczętą w grudniu 2005 r. realizację dyżurów prawnych w siedzibach Rad Dzielnic Miasta Krakowa. Zgodnie z przyjętym harmonogramem, w każdej z Dzielnic, porady prawne udzielane były z regularną częstotliwością - **43 dyżurów** we wszystkich 18 Dzielnicach Miasta Krakowa,

w całym 2009 roku – w godzinach od 14.00 do 15.00. Terminy dyżurów prawnych w Dzielnicach każdorazowo były ustalane z przewodniczącymi Rad Dzielnic oraz przekazywane do wiadomości dyrektora Kancelarii Rady Miasta i Dzielnic Krakowa. Informacja o możliwości skorzystania z pomocy prawnej Rzecznika Konsumentów w Dzielnicach ukazywała się cyklicznie w prasie lokalnej za pośrednictwem Kancelarii Prezydenta Miasta Krakowa (biuro prasowe). Ponadto poszczególne jednostki pomocnicze Miasta umieszczały informacje o dyżurach w gazetkach dzielnicowych oraz na tablicach ogłoszeń i stronach internetowych. **W roku sprawozdawczym z porad prawnych w trakcie dyżurów w dzielnicach skorzystało jednakże mniej osób (około 40) niż w 2008 roku,** kiedy to udzielono w trakcie dyżurów, porad prawnych około 100 osobom.

Oprócz dyżurów w siedzibach Rad Dzielnic, Miejski Rzecznik Konsumentów odbył **4 dyżury w siedzibie starostwa powiatowego w Krakowie,** ale zaledwie kilku konsumentów skorzystało z porad prawnych w trakcie tych dyżurów.

Ponadto na bieżąco w roku 2009 w **Biuletynie Informacji Publicznej** modyfikowano i uaktualniano **stronę internetową Miejskiego Rzecznika Konsumentów (http://www.bip.krakow.pl/?dok_id=1287),** na której konsumenci, którzy korzystają z łączы internetowych mogą zapoznać się z zasadami prowadzenia spraw konsumenckich przez Biuro MRK, uzyskać informacje o pozostałych instytucjach ochrony konsumentów, np. Europejskim Centrum Konsumenckim, Rzeczniku Ubezpieczonych, Uniwersyteckiej Poradni Prawnej UJ. Na powyższej stronie znajdują się również wzory pism reklamacyjnych oraz harmonogram dyżurów w siedzibach Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa, a także w siedzibie starostwa powiatowego w Krakowie (oraz w poszczególnych gminach powiatu krakowskiego – terminy na 2010 rok).

Realizując obowiązek wykonywania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów udzieliło w roku ubiegłym ponad **39 tys. porad prawnych.** Dla porównania w roku 2005 było to nieco ponad 7 tys. porad, w roku 2006 ponad 8 tys., a w 2007 roku ponad 16,5 tys, zaś w 2008 roku około 54 tys.

W roku objętym niniejszym sprawozdaniem Biuro MRK przygotowało i wysłało wystąpienia przedsądowe w **606 sprawach** (w zależności od rodzaju sprawy i jej zawiłości zdarzało się po kilka lub kilkanaście pism w jednej sprawie) i pisma procesowe w **60 sprawach** (nie podaję świadomie danych z lat ubiegłych, kiedy przedstawiano ilość pism, a nie spraw, które rocznie sporządzał Miejski Rzecznik Konsumentów).

Ponadto odnotowano bardzo duży wzrost ilości spraw załatwianych przez Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów w formie elektronicznej – średnio ok. **250** e-maili miesięcznie (korespondencja e-mailowa z konsumentami, którzy piszą do Miejskiego Rzecznika Konsumentów na adres: rzecznik.konsumentow@um.krakow.pl). Na pewno ten sposób kontaktowania się konsumentów z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów będzie coraz bardziej rozpowszechniony i w następnych latach jego rola jeszcze bardziej wzrośnie.

2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów:

Bardzo istotna jest w tym przypadku współpraca tut. Rzecznika z organami Miasta, to jest: Radą i Prezydentem Miasta Krakowa. Rzecznik konsumentów ma prawo i obowiązek składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów **prawa miejscowego** w zakresie ochrony interesów konsumentów. Przysługuje mu inicjatywa zgłaszania propozycji i zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego, oczywiście w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku 2009 Rzecznik opiniował m. in. następujące projekty uchwał Rady Miasta Krakowa: **w sprawie ustalenia cen i opłat za usługi przewozowe, limitów opłat za przejazdu taksówkami, zmian Statutu Miasta Krakowa, licencji taksówkarskich, reorganizacji KZK w Krakowie, podatków na terenie miasta Krakowa, zmniejszenia ilości dzielnic na terenie miasta Krakowa.**

Ponadto na bieżąco analizowane były i są nadal wzorce umów stosowanych przez, tzw. przedsiębiorców dominujących na rynku, m.in.: dostaw energii elektrycznej, ciepłej, gazowej, usług wodociągowo-kanalizacyjnych, komunikacji miejskiej, wywozu śmieci, powszechnych usług telekomunikacyjnych i internetowych. W trakcie wykonywania ww. czynności nie stwierdzono poważnych uchybień w zakresie naruszania praw i interesów konsumentów. Spory pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, do których włączał się Rzecznik, które dotyczyły wyżej wymienionych przedsiębiorców wynikały najczęściej z nieuprawnionej interpretacji zapisów konkretnych umów lub regulacji prawnych, a także niestety z zaniedbań własnego interesu prawnego po stronie konsumentów.

3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów:

W zakresie kompetencji i zadań Miejskiego Rzecznika Konsumentów niezbędnym jest nie tylko wykonywanie przez rzecznika obowiązku i prawa występowania w sprawach ochrony interesów i praw konsumentów, ale również współpraca z organizacjami przedsiębiorców w zakresie eliminowania niezgodnych z przepisami o ochronie konkurencji i konsumentów praktyk i działań, a także bieżącej wymiany informacji o działalności Rzecznika. W okresie od stycznia do grudnia 2009 r. w budynkach Urzędu Miasta Krakowa przy **ul. Wielickiej oraz Al. Powstania Warszawskiego** na bieżąco uzupełniano druki ulotne w specjalnych tablicach, zawierające zasady udzielania pomocy prawnej przez Rzecznika oraz podstawowe informacje dotyczące ochrony indywidualnych interesów konsumentów, wydane w formie broszur, przekazanych do UMK w ramach współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich.

** - informacja o ilości wystąpień i pism procesowych powyżej w pkt 1) oraz w tabeli nr 2 i 3.*

4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, innymi urzędami i instytucjami oraz organizacjami konsumenckimi:

Istotnym elementem zadań wykonywanych przez Rzecznika Konsumentów jest współpraca z właściwą miejscowo **delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi**, szczególnie w zakresie wymiany wiedzy fachowej, wymiany informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mediacji i polubownym sądownictwie konsumenckim, lokalnych inicjatywach dotyczących ochrony konsumentów, nieuczciwych praktyk rynkowych. Od miesiąca października 2005 r. Rzecznik nawiązał stałą współpracę, która jest kontynuowana obecnie, z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Krakowie, Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Krakowie, Południowo-Wschodnim Oddziałem Terenowym Urzędu Regulacji Energetyki w Krakowie oraz Europejskim Centrum Konsumenckim w Warszawie. Współpraca z ww. urzędami i instytucjami polega m. in. na

wymianie doświadczeń i wiedzy fachowej w sprawach indywidualnego i zbiorowego naruszania praw konsumentów, a także udziale tut. Rzecznika i pracowników Biura MRK w szkoleniach organizowanych przez wskazane podmioty.

W komentowanym okresie skierowano **1 wniosek** o wszczęcie postępowania wyjaśniającego, do Południowo-Wschodniego Oddziału Terenowego Urzędu Regulacji Energetyki w Krakowie, w sprawie narzucania konsumentom uciążliwych warunków umów.

W roku 2009 skierowano **5 wniosków do UOKiK** w sprawie podjęcia czynności w zakresie stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych.

W tym samym okresie, skierowano ponadto do Urzędu Kontroli Skarbowej w Krakowie **1 wniosek - zawiadomienie o możliwości popełnienia wykroczenia lub przestępstwa skarbowego przez przedsiębiorcę.**

5) rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów:

Podstawę prawną do podejmowania powyższych działań przez Rzecznika Konsumentów stanowi art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.).

W roku 2009 Miejski Rzecznik Konsumentów wytoczył w **4 sprawach powództwa** (trzy zakończone, jedna w toku) na rzecz konsumentów.

Ponadto w **56 sprawach Miejski Rzecznik Konsumentów przygotował konsumentom pozwy i inne pisma procesowe.**

Należy zaznaczyć, że 58 spraw, w których Rzecznik wytoczył powództwa na rzecz konsumentów w lutym 2006 roku, pozostaje nadal w toku.

6) w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów rzecznik jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia:

Zgodnie z uregulowaniami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorcy, do których Rzecznik zwrócił się o zajęcie stanowiska w sprawie, w której występuje na rzecz konsumentów, mają obowiązek udzielenia mu wyjaśnień i odpowiedzi. W sytuacji naruszenia ww. przepisów ze strony przedsiębiorcy

Rzecznik może wystąpić do sądu z wnioskiem o ukaranie grzywną na zasadach i w trybie wynikającym z Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia. **W roku 2009 Rzecznik wezwał przedsiębiorców w 76 sprawach o złożenie pisemnych wyjaśnień. W roku ubiegłym w stosunku do 21 z nich wystąpiono z wnioskami o ukaranie do sądów grodzkich. Do dnia 31 grudnia 2009 r. w 16 sprawach zapadły prawomocne wyroki grzywny w wysokości co najmniej 2000 zł w każdej ze spraw.** Powyższe postępowania o wykroczenia odbywały się na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obowiązujących w tym zakresie od kwietnia 2007 r., które przewidują dolną granicę grzywny za naruszenie art. 114 ust. 1 ustawy w wysokości 2000 zł.

7) w zakresie spraw, w których rzecznik nie uczestniczy, może przedstawiać sądowni istotne dla sprawy poglądy:

Na podstawie art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 63 Kodeksu postępowania cywilnego Rzecznik nie uczestnicząc w sprawie, może przedstawiać sądowni istotny dla sprawy pogląd. Oznacza to, iż w sytuacjach, w których przedmiotem sprawy wytoczonej bez udziału rzecznika konsumentów przed sądem jest naruszenie praw i interesów konsumentów, Rzecznik może zgłaszać opinie i poglądy, które sąd może przy ew. rozstrzygnięciu wziąć pod uwagę. W roku objętym sprawozdaniem Miejski Rzecznik Konsumentów zgłosił i przedstawił istotne dla sprawy poglądy w **2 sprawach**. Należy jednak dodać, że sąd nie jest w żaden sposób związany przedstawionym przez MRK poglądem, czy stanowiskiem.

8) współpraca z jednostkami pomocniczymi Miasta Krakowa (Dzielnice):

Od miesiąca grudnia 2005 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie kontynuuje dyżury prawne w siedzibach Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa. Od stycznia do grudnia 2009 r. odbyły się **43 dyżury prawne Rzecznika** w terminach i godzinach ustalonych z przewodniczącymi poszczególnych Rad Dzielnic. W trakcie dyżurów Rzecznik przyjmował interwencje konsumenckie oraz udzielał porad i pomocy prawnej na rzecz konsumentów. W czasie dyżurów Rzecznik spotykał się z konsumentami, którym udzielano na miejscu ustnej porady i pomocy prawnej lub przyjęto pełnomocnictwo do prowadzenia sprawy przeciwko przedsiębiorcy w trybie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Interwencje zgłaszane na dyżurach w Dzielnicach

dotyczyły, m.in.: zakupów na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy, usług telekomunikacyjnych, kredytów konsumenckich, zakupu mieszkań, remontów mieszkań i usług budowlanych, reklamacji obuwia, zakupów sprzętu RTV i AGD. **W roku 2009 w porównaniu z rokiem 2008 i latami ubiegłymi zmalało zainteresowanie poradnictwem konsumenckim w siedzibach Dzielnic.**

9) współpraca z Wydziałem Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego i szkołami:

W roku sprawozdawczym kontynuowana była współpraca pomiędzy Miejskim Rzecznikiem Konsumentów a Dziekanem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie, jak również z Europejskim Stowarzyszeniem Studentów Prawa UJ oraz Uniwersytecką Poradnią Prawną, a także innymi krakowskimi uczelniami. W roku 2009 w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów odbyło obowiązkową praktykę studencką lub wolontariat **26 studentów Wydziału Prawa i Administracji UJ oraz Europejskiego Stowarzyszenia Studentów Prawa UJ, a także innych krakowskich uczelni (m. in. Uniwersytetu Ekonomicznego).**

W roku 2009 MRK kontynuował, rozpoczętą w 2007 roku, realizację cyklu zajęć edukacji konsumenckiej z uczniami **krakowskich szkół**. I tak Rzecznik oraz pracownicy jego Biura prowadzili zajęcia dla uczniów Zespołu Szkół Mechanicznych Nr 1 w Krakowie. W trakcie zajęć uczniowie uczęszczający na zajęcia z przedsiębiorczości poznają praktyczne i formalne zagadnienia związane z ochroną konsumentów, m.in. dot. sprzedaży konsumenckiej, zawierania umów na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy.

Ponadto Miejski Rzecznik Konsumentów nawiązał współpracę z Młodzieżowym Domem Kultury im. K.I. Gałczyńskiego w Krakowie w zakresie prowadzenia wykładów o tematyce konsumenckiej dla uczniów krakowskich szkół (co w miesiącach styczniu i lutym 2010 roku miało już miejsce).

10) współpraca ze środkami masowego przekazu:

W grudniu 2009 r. Miejski Rzecznik Konsumentów we współpracy z Biurem Prasowym Kancelarii Prezydenta Miasta Krakowa zorganizował **konferencję prasową, której tematem były przedświąteczne zakupy i związane z nimi „pułapki”, z którymi mogą się spotkać konsumenci.**

Ponadto Rzecznik **ponad 70 razy** miał kontakt z przedstawicielami mediów (prasa, radio, telewizja), którym udzielił informacji, wywiadów dotyczących zagadnień związanych z ochroną praw i interesów konsumentów. Rzecznik współpracował w okresie sprawozdawczym m. in. z: Dziennikiem Polskim, Gazetą Krakowską, Gazetą Wyborczą, Faktem, Kraków PL, Telewizją Kraków TVP 3, TVN, TVN – TURBO, Polsatem, Radiem Kraków, Radiem ESKA, Radiem Planeta FM, Radiem VOX FM, Radiem TOK FM, Radiem RMF i RMF MAXX, ANTYRADIEM, TV KRAK.

11) zmiany w przepisach prawa dotyczące tzw. „obrotu konsumenckiego”:

W 2009 r. znowelizowano przepisy **ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. Prawo upadłościowe i naprawcze** (tekst jednolity Dz. U. z 2009 r. Nr 175 poz. 1361 z późn. zm.), wprowadzając do niniejszej ustawy **TYTUŁ V - POSTĘPOWANIE UPADŁOŚCIOWE WOBEC OSÓB FIZYCZNYCH NIEPROWADZĄCYCH DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ**. W związku z tym, iż są to nowe przepisy, jak dotąd konsumenci rzadko z nich korzystają i jedynie sporadycznie zadawali pytania w zakresie stosowania tych nowych rozwiązań.

Ponadto w 2009 r. Sejm RP uchwalił **ustawę z dnia 17 grudnia 2009 roku o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. z 2010 r. Nr 7 poz. 44)**. Niniejsza regulacja wejdzie w życie 19 lipca 2010 roku, a jej celem jest ułatwienie dochodzenia swoich praw w sądowym postępowaniu cywilnym przez osoby poszkodowane (grupa co najmniej 10 osób w sprawie, w której są dochodzone roszczenia jednego rodzaju, oparte na tej samej lub takiej samej podstawie faktycznej) – konsumentów z tytułu odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny oraz z tytułu czynów niedozwolonych, z wyjątkiem roszczeń o ochronę dóbr osobistych.

Z kolei **ustawą z dnia 21 maja 2009 r. o zmianie ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego** (Dz. U. z 2009 r. Nr 115 poz. 960), ustawodawca nadał nowe brzmienie dotychczasowemu art. 7 ustawy: „Art. 7. Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, gdy kupujący w chwili zawarcia umowy o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć. To samo odnosi się do niezgodności, która wynikła z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez kupującego.”.

Kolejną istotną nowelizacją, była zmiana prawa telekomunikacyjnego opublikowana w Dzienniku Ustaw Nr 85, poz. 716 z dnia 24 kwietnia 2009 r. – **ustawa o zmianie ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw**. Weszła ona w życie z dniem 6 lipca 2009 r. Najważniejsze zmiany to ułatwienie w przenoszeniu numerów przy zmianie operatora (skrócenie czasu dla dokonania ww. czynności do max. 7 dni roboczych), uregulowanie zmiany umowy lub taryfy na odległość (w praktyce przez telefon, internet), poprzez obowiązek potwierdzenia zmian umowy na piśmie oraz utrwalenia i przechowywania treści nagrania (przez okres 12 miesięcy), przyznanie abonentowi bezwarunkowego prawa do odstąpienia od umowy, do dokonania wypowiedzenia umowy, bez podawania przyczyn poprzez złożenie stosownego oświadczenia na piśmie. Zmiana zasad naliczania „kary umownej” w wypadku jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta, od dnia 06.07.2009 r.; nie może ona przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do jej rozwiązania.

Jednocześnie warto dodać, że w 2009 roku ustawodawca podjął działania legislacyjne, mające na celu zmianę m. in. **przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych** (Dz. U. z 2004 r. Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.), a także **ustawy z dnia 20 lipca 2002 roku o kredycie konsumenckim** (Dz. U. z 2001 r. Nr 100 poz. 1081 z późn. zm.), które to zmiany powinny zostać uchwalone w 2010 roku i również będą miały wpływ na szeroko rozumianą ochronę praw i interesów konsumentów.

**II. SPRAWOZDANIEMIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
w KRAKOWIE za 2009 r. - TABELA.**

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów (dot. mieszkańców Krakowa i powiatu krakowskiego):

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
I. Usługi, w tym:				
bankowe	1.215	89	119	1.423
ubezpieczeniowe	504	15	-	519
systemy argentyńskie	146	20	-	166
inne finansowe			-	
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	1.923	88	56	2.067
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1.036	58	23	1.117
informatyczne	949	38	19	1.006
motoryzacyjne (serwis)	1.114	51	21	1.186
turystyczne i hotelarskie	1.526	36	88	1.650
pralnicze	962	26	21	1.009
remontowo - budowlane	1.814	81	108	2.003
pocztowe	589	24	12	625
medyczne	167	12	6	185
dentystyczne	231	14	-	245
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	877	34	46	957
komunikacyjne	536	14	25	575
transportowe	288	16	14	318
kamieniarskie	80	7	-	87
fotograficzne	205	9	13	227
krawieckie	99	6	8	113
lokalowe	1.146	34	82	1.262
Inne	1.913	42	77	2.032
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	1.362	39	39	1.440
sprzęt RTV i AGD	1.545	64	29	1.638
sprzęt komputerowy	1.142	46	33	1.221
odzież	1.481	67	77	1.625
obuwie	2.498	737	291	3.526
samochody i akcesoria	1.336	38	13	1.387
nieruchomości	1.371	55	49	1.475
materiały budowlane	1.749	77	68	1.894
kosmetyki	218	5	2	225
meble	404	52	31	487
sprzęt rehabilitacyjny	392	14	32	438
art. spożywcze	298	7	-	305
biżuteria	64	5	3	72
zabawki	200	8	15	223
zwierzęta	107	4	-	111
płyty CD, DVD	539	12	13	564
telefony komórkowe	1.221	21	86	1.328
Inne	1.822	53	77	1.952
III. Umowy poza lokalem i na odległość	587	38	12	637
Razem:	35.656	2.056	1.608	39.320

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:				
bankowe	62	53	5	3, + 1 sąd
ubezpieczeniowe	6	6	-	-
systemy argentyńskie	1	1	-	-
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	100	88	6	6
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	13	4	6	3
informatyczne	3	3	-	-
motoryzacyjne (serwis)	4	3	-	1 sąd
turystyczne i hotelarskie	31	27	-	4
pralnicze	5	4	1	-
remontowo - budowlane	47	45	-	2 sąd
okna i drzwi	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	1	1	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	2	1	1	-
komunikacyjne	3	3	-	-
pocztowe	2	2	-	-
kamieniarskie	2	2	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	4	4	-	-
Inne	13	9	4	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	36	30	-	4, + 2 sąd
sprzęt RTV i AGD	18	13	1	3, + 1 sąd
sprzęt komputerowy	11	10	-	1 sąd
odzież	18	17	1	-
obuwie	77	62	6	8, + 1 sąd
samochody i akcesoria	12	9	1	2 sąd
nieruchomości	16	16	-	-
materiały budowlane	28	17	5	4, + 2 sąd
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	6	6	-	-
art. spożywcze	2	2	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	3	3	-	-
telefony komórkowe	13	12	1	-
Inne	42	38	3	1 sąd
III. Umowy poza lokalem i na odległość	25	24	1	-
Razem	606	515	42	49

Tabela nr 3: Czynności procesowe na rzecz konsumentów:

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
	1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	3	-	1
42.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	13	-	2	15
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	31	-	10	41
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
7.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM	47	-	13	60

III. Zadania realizowane na rzecz mieszkańców Powiatu Krakowskiego.

Na podstawie art. 39 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i uchwały Nr XLIII/328/00 Rady Miasta Krakowa z dnia 26 stycznia 2000 r. w sprawie porozumienia Miasta Krakowa i Powiatu Krakowskiego o utworzeniu jednego wspólnego stanowiska rzecznika konsumentów oraz porozumienia z dnia 1 marca 2000 r., zawartego pomiędzy Miastem Kraków a Powiatem Krakowskim, Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie wykonuje swoje zadania ustawowe w Mieście i w Powiecie. Poniższa tabela odzwierciedla wykonywanie obowiązków Rzecznika na rzecz mieszkańców Powiatu Krakowskiego w okresie objętym sprawozdaniem.

Ponadto od czerwca 2008 roku Miejski Rzecznik Konsumentów odbywa dyżury (podobnie, jak w siedzibach Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa) w siedzibie Starostwa Powiatowego – Aleja J. Słowackiego 20. Do dnia 31 grudnia 2009 roku odbyły się 4 dyżury (patrz pkt 1 sprawozdania).

Tabela nr 4: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów – mieszkańców Powiatu Krakowskiego:

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				
bankowe	7	5	2	-
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	12	10	-	2
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	6	3	2	1
informatyczne	1	1	-	-
motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-
turystyczne i hotelarskie	2	2	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo - budowlane	7	6	-	1
okna i drzwi	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	2	1	-	1
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
Inne	2	1	-	1

II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	2	2	-	-
sprzęt RTV i AGD	1	-	-	1
sprzęt komputerowy	2	2	-	-
odzież	3	3	-	-
obuwie	24	23	-	1
samochody i akcesoria	1	-	-	1
nieruchomości	3	3	-	-
materiały budowlane	10	9	-	1
kosmetyki	-	-	-	-
meble	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	1	1	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	2	2	-	-
Inne	3	3	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2	2	1	-
Razem	93	78	5	10

IV. Funkcjonowanie Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów:

Od dnia 11 kwietnia 2008 roku uruchomiono w Centrum Administracyjnym przy Al. Powstania Warszawskiego 10 (boks nr 72, na I piętrze) punkt konsultacji prawnych dla konsumentów – gdzie 2 pracowników (z wykształcenia prawnicy) zajmuje się konsultacjami i poradnictwem prawnym oraz obsługą konsumenckiego telefonu informacyjnego. Co istotne, na spotkania w punkcie konsultacyjnym nie trzeba się zapisywać wcześniej, każdy konsument, który przyjdzie w danym dniu zostanie obsłużony Do obsługi punktu zostali również zaangażowani studenci prawa krakowskich uczelni, które współpracują z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w zakresie organizowania praktyk studenckich i wolontariatu.

Do Rzecznika i jego pracowników mieszkańcy mogą dotrzeć na wielorakie sposoby: **osobiście, telefonicznie, e-mailowo, czy skierować zwykłe pismo lub faks.** Ponadto wychodząc naprzeciw potrzebom mieszkańców Rzecznik organizuje dyżury, o czym była mowa powyżej.

W czwartym kwartale 2009 roku wprowadzono w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów **ankietę badającą satysfakcję konsumentów**, którzy zgłaszają się do tut. Biura z prośbą o poradę, czy inną pomoc konsumencką. Ankieta ta jest rozdawana poszczególnym konsumentom, którzy odpowiadają na trzy krótkie pytania, dotyczące poziomu satysfakcji ze sposobu załatwienia ich sprawy. Wyniki ankiety są na bieżąco analizowane zarówno przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów, jak i inne odpowiednie służby Urzędu Miasta Krakowa.

W celu podniesienia jakości pomocy prawnej świadczonej konsumentom, **pracownicy Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów stale podnoszą swoje umiejętności** na kursach, szkoleniach, seminariach, konferencjach, a także studiach podyplomowych i aplikacjach prawniczych. W omawianym okresie tut. Rzecznik i pracownicy jego Biura wzięli udział w cyklicznych szkoleniach zorganizowanych m. in. przez Tauron S.A., Enion S.A., Telekomunikację Polską S.A. oraz Polską Telefonię Komórkową Sp. z o.o.. Szkolenia te w szczególności dotyczyły zagadnień odnoszących się do aktualnej lub przyszłej oferty przedsiębiorców lub do konkretnych spraw klientów ww. firm wniesionych przez rzeczników

konsumentów, planowanych zmian w obsłudze odbiorców i abonentów, współpracy z organizacjami konsumenckimi itp.

Ponadto warto podkreślić, że w 2009 roku Rzecznik Konsumentów wprowadził w kierowanym przez siebie Biurze, **zarządzenie wewnętrzne Nr 1/2009 z dnia 13 marca 2009 roku w sprawie zasad funkcjonowania Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie (z późn. zm.)**, które usystematyzowało zasady funkcjonowania Biura, określiło terminy w jakich pracownicy i Rzecznik są zobowiązani do udzielania odpowiedzi na pisma i e-maile wpływające od konsumentów i wreszcie ujęło w jednym dokumencie wzory pism stosownych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Odnosząc się do kwestii nowości organizacyjnych wprowadzonych w 2009 roku, należy dodać, iż korespondencja wpływająca z Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów jest sporządzana **na specjalnym papierze firmowym Urzędu Miasta Krakowa – Miejski Rzecznik Konsumentów**.

Jednocześnie w 2009 roku uległy zmianie godziny pracy Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów. **Obecnie Biuro funkcjonuje od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.30 do 15.30, a konsumenci są przyjmowani w boksie 72, we wskazanych powyżej dniach, od 7.40 do 15.30.**

V. WNIOSKI KOŃCOWE:

1. W całym roku 2009, który jest objęty niniejszym sprawozdaniem Miejski Rzecznik Konsumentów:

- 1) udzielił ponad **39.000** porad i informacji prawnych, drogą telefoniczną, pocztą elektroniczną, osobiście lub za pośrednictwem pracowników Biura,
- 2) wystąpił na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów do przedsiębiorców w **606** sporach, z których **515** zakończyło się uznaniem roszczeń konsumentów, **42** zakończyło się dla konsumentów negatywnie, **35** spraw jest w toku, a w **14** konsumenci wytoczyli powództwa przeciw przedsiębiorcom (powództwa wcześniej opracowane przez radcę prawnego Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów).

2. Interwencje konsumenckie wnoszone do Rzecznika w okresie objętym sprawozdaniem **przez mieszkańców Powiatu Krakowskiego** stanowią ponad **12 %** ogółu spraw, w których wystąpiono do przedsiębiorców lub w których wytoczono powództwa na rzecz konsumentów.

3. W zakresie porad i pomocy prawnej (art. 42 ust. 1 pkt 1), poniższe dane liczbowe przedstawiają wybrane kategorie pod względem największej liczby porad:

1) usługi konsumenckie:

- 2067 - telefonii stacjonarnej, komórkowej oraz telewizji kablowej,
- 2003 – remontowo – budowlane,
- 1650 – turystyczno – hotelarskie,
- 1423 – bankowe,
- 1262 – lokalowe,
- 1186 – motoryzacyjne (serwis),
- 1117 - dostawa mediów(prąd, gaz, ciepło, woda),

2) sprzedaż konsumencka:

- 3526 - porady dotyczyły obuwia i towarów skórzanych,
- 1894 – porady dotyczy sprzedaży materiałów budowlanych

- 1638 - porad dotyczyło sprzedaży sprzętu RTV i AGD,
- 1625 – porad dotyczyło sprzedaży odzieży,
- 1440 – porad dotyczyło sprzedaży materiałów wyposażenia wnętrz,
- 1387 – porad dotyczyło sprzedaży samochodów i akcesoriów samochodowych,
- 1328 - porad dotyczyło sprzedaży telefonów komórkowych.

4. W zakresie występowania na rzecz konsumentów do przedsiębiorców (art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów):

1) usługi konsumenckie:

- 100 (najwięcej) wystąpień dotyczyło usług telefonii stacjonarnej, komórkowej oraz telewizji kablowej,
- 62 wystąpienia dotyczyły usług bankowych,
- 47 wystąpień dotyczyło usług remontowo - budowlanych,
- 31 wystąpień dotyczyło usług turystyczno – hotelarskich,

2) sprzedaż konsumencka:

- 77 (najwięcej) wystąpień dotyczyło sprzedaży obuwia,
- 36 wystąpień dotyczyło sprzedaży przedmiotów wyposażenia wnętrz,
- 28 wystąpień dotyczyło sprzedaży materiałów budowlanych,
- 25 wystąpień dotyczyło umów zawartych poza lokalem i na odległość.

5. W okresie objętym sprawozdaniem wytoczono na rzecz konsumentów, bądź przygotowano konsumentom **60 powództw**, z czego **19** dotyczyło odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów, a **41** dotyczyło niewykonania lub nienależytego wykonania usług. Spośród wyżej wymienionych spraw – **47** zakończyło się prawomocnym wyrokiem sądu uwzględniającym żądanie konsumenta w zasadniczej części, w **13** sprawy są jeszcze w toku. Ponadto **2** razy Rzecznik przedstawiał sądowi istotne dla sprawy poglądy nie będąc stroną postępowania.

6. W roku 2009, podobnie jak w latach ubiegłych widoczne było duże i bardzo duże zainteresowanie wśród konsumentów, pomocą i poradnictwem prawnym udzielanym przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Powyższe dane mogą wskazywać na coraz

większą samodzielność konsumentów w zakresie dochodzenia swoich praw przy uwzględnieniu wskazówek i poradnictwa udzielanego przez Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów, o czym świadczy liczba udzielanych informacji prawnych.

Równocześnie duża liczba udzielanych porad prawnych, wystąpień kierowanych do przedsiębiorców, czy pozwów i pism procesowych w sprawach konsumenckich oznacza, że część przedsiębiorców w dalszym ciągu nie respektuje praw konsumenckich, a nawet nagminnie je narusza.

7. Należy zwrócić uwagę, że właściwość miejscową rzecznika konsumentów determinują przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (art. 39 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i art. 1 ustawy o samorządzie powiatowym w związku z art. 25 KC), zgodnie z którą pomocy prawnej ze strony rzecznika mogą żądać wszyscy mieszkańcy Miasta Krakowa i Powiatu Krakowskiego, posiadający status konsumenta, a więc również osoby studiujące w Krakowie (art. 22¹ KC). W przypadku, jeśli do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie trafi sprawa, w której Rzecznik nie jest właściwy miejscowo, przekazuje ją wtedy do rozpatrzenia, zgodnie z właściwością, odpowiedniemu powiatowemu (miejskiemu) rzecznikowi konsumentów.

VI. Prognozy na 2010 rok:

- 1. Dalszy wzrost liczby porad prawnych udzielanych za pomocą środków komunikowania na odległość – internet, telefon. Dużą rolę odgrywa w tym zakresie uaktualniona strona internetowa Miejskiego Rzecznika Konsumentów, na której konsumenci mogą znaleźć wszelkie potrzebne im informacje, wzory pism, obowiązujące akty prawne, a także dokładne dane teleadresowe tut. Rzecznika. Dzięki udostępnionemu adresowi internetowemu mogą w każdej chwili skontaktować się z Biurem Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie, przedstawiając swoją sprawę.**
- 2. Ograniczenie ilości dyżurów w dzielnicach Miasta Krakowa, ze względu na nikłe zainteresowanie tą formą kontaktu, ze strony konsumentów z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów. Odbędą się w każdej dzielnicy po 2 dyżury, w I i II półroczu 2010 roku.**
- 3. Wprowadzenie pilotażowo dyżurów Miejskiego Rzecznika Konsumentów w poszczególnych gminach powiatu krakowskiego (w tych, które wyrażą zainteresowanie takimi dyżurami). Mieszkańcy powiatu mają w pewien sposób ograniczony dostęp do tut. Rzecznika, a ilość spraw z terenu powiatu ciągle rośnie. W związku z tym wychodząc naprzeciw potrzebom mieszkańców poszczególnych gmin, Rzecznik będzie realizował swe dyżury również w tych miejscowościach.**
- 4. Wzrost roli edukacji konsumenckiej poprzez zaangażowanie Rzecznika i pracowników jego Biura w wykłady, spotkania, konferencje itp. o tematyce konsumenckiej (np. wykłady w szkołach, spotkania z uczniami w Urzędzie Miasta Krakowa, konferencje naukowe).**
- 5. Dalsze podnoszenie umiejętności i poziomu merytorycznego pracowników Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, po to, aby poziom świadczonych porad był coraz wyższy i uwzględniał wszelkie zmiany i nowości w obowiązującym prawie konsumenckim.**
- 6. Badanie satysfakcji konsumentów, którym udzielane są porady prawne i pomoc prawna w sprawach konsumenckich, co pozwoli poprawić ewentualne niedociągnięcia i udoskonalić pracę Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów.**