

Załącznik do zarządzenia Nr
Prezydenta Miasta Krakowa z dnia

SPRAWOZDANIE

Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie za 2010 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 2011 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 2010 r. - TABELLE (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 2011 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 2010 r. do dnia 31 grudnia 2010 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:

W sprawach związanych z ochroną praw i interesów konsumentów, w granicach legitymacji wynikającej z ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie przyjmuje konsumentów albo osobiście albo przez pracowników Biura Prawnego MRK. Merytoryczni pracownicy Biura posiadają wykształcenie prawnicze i wykazują się kompleksową wiedzą prawną, w tym w szczególności z zakresu prawa cywilnego.

Ze względu na przedmiotowy zakres ochrony naruszonych interesów konsumenckich niezbędna jest kontynuacja współpracy tut. Rzecznika z **jednostkami pomocniczymi Miasta Krakowa** oraz organizacjami pozarządowymi, których statutowym obowiązkiem jest szeroko pojęta ochrona konsumentów.

W roku 2010 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 - **36 dyżurów** we wszystkich 18 Dzielnicach Miasta Krakowa w całym 2010 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 30) niż w 2009 roku**, kiedy to udzielono w trakcie dyżurów, porad prawnych około 40 osobom.

Oprócz dyżurów w siedzibach Rad Dzielnic, Miejski Rzecznik Konsumentów odbył **3 dyżury w siedzibie starostwa powiatowego w Krakowie**, ale zaledwie kilku konsumentów skorzystało z porad prawnych w trakcie tych dyżurów. Dodatkowo w analogicznym okresie MRK w Krakowie odbył **16 dyżurów w siedzibach 9 Urzędów Gminy z terenu powiatu ziemskiego krakowskiego**. Terminy dyżurów prawnych były ustalane każdorazowo z Wójtami oraz Burmistrzami Miast i Gmin. Dyżury odbywały w okresach marzec kwiecień oraz wrzesień październik 2010 w godzinach od 13-15 tej. **Z tej formy pomocy skorzystało 35 osób**. Ponadto na bieżąco w roku 2010 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 łączy internetowych mogą zapoznać się z zasadami prowadzenia spraw konsumenckich przez Biuro Prawne 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 2011 rok).

Realizując obowiązek wykonywania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej Biuro Prawne Miejskiego Rzecznika Konsumentów udzieliło w roku ubiegłym ponad **50 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 2009 roku **około 39 tys.**

W roku kalendarzowym objętym niniejszym sprawozdaniem Biuro Prawne MRK przygotowało i wysłało wystąpienia przed- sądowe w **625 sprawach** (w zależności od rodzaju sprawy i jej zawłości zdarzało się po kilka lub kilkanaście pism w jednej sprawie) i pozwy, pisma procesowe oraz wnioski egzekucyjne w **40 sprawach**.

Ponadto odnotowano bardzo duży wzrost ilości spraw załatwianych przez Biuro Prawne 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. Z drugiej jednak strony Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie zamierza podjąć działania, aby pomoc prawna kierowana była w stosunku do właściwych adresatów. Powszechną bowiem praktyką, z uwagi na łatwość, powszechność i dostępność ww. środka porozumienia się na odległość, są sytuacje, że nadawcami wiadomości są albo przedsiębiorcy, albo mieszkańcy spoza terenu objętego właściwością miejscową tut. Rzecznika, a nierzadko również osoby przebywające poza granicami kraju. Ponadto, zakres przedmiotowy pytań i wniosków bardzo często nie dotyczy merytorycznego przedmiotu działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie. Taka sytuacja powoduje konieczność podjęcia dodatkowych i całkowicie zbędnych czynności w zakresie ustalenia statusu, charakteru nadawcy wiadomości jak i natury powierzonej sprawy. Ponadto stwarza taka sytuacja jeszcze dodatkowo problemy *stricte* natury technicznej z uwagi na niedużą pojemność skrzynki nadawczej i szybkie jej zapełnienie.

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 2010 Rzecznik opiniował m. in. następujące projekty uchwał Rady Miasta Krakowa: **w sprawie ustalenia limitów licencji dla firm przewozowych świadczących usługi taksówkarskie, propozycji zmian podatków na terenie miasta Krakowa w szczególności stawki podatku od nieruchomości.**

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, a 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 zmierzających do ochrony interesów i praw konsumentów bardzo ważna jest także współpraca z organizacjami przedsiębiorców w zakresie eliminowania niezgodnych z przepisami o ochronie konkurencji i konsumentów praktyk i działań, a także bieżąca wymiana informacji o działalności Rzecznika. W okresie od stycznia do grudnia 2010 r. w budynkach Urzędu Miasta Krakowa przy **ul. Wielickiej oraz Al. Powstania Warszawskiego** na bieżąco uzupełniano druki informacyjne w formie ulotek 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 konsumentckimi:

Istotnym elementem zadań wykonywanych przez Rzecznika Konsumentów jest współpraca z właściwą miejscowo **delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi**, szczególnie w zakresie wymiany wiedzy fachowej, wymiany informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mediacji i polubownym sądownictwie konsumentckim, lokalnych inicjatywach dotyczących ochrony konsumentów, nieuczciwych praktyk rynkowych. Od października 2005 r. Rzecznik nawiązał stałą współpracę 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 Konsumentckim w Warszawie. Ta współpraca z ww. urzędami i instytucjami jest kontynuowana i trwa do dzisiaj i w szczególności polega ona m. in. na wymianie doświadczeń i wiedzy fachowej w sprawach indywidualnego i zbiorowego naruszania praw konsumentów, a także udziale tut. Rzecznika i pracowników Biura Prawnego MRK w szkoleniach organizowanych przez wskazane podmioty.

W rzeczonym wyżej okresie skierowano do Południowo-Wschodniego Oddziału Terenowego

Urzędu Regulacji Energetyki w Krakowie **2 wnioski** o wszczęcie postępowania wyjaśniającego w sprawie narzucania konsumentom uciążliwych warunków umów.

W roku 2010 skierowano także **2 wnioski do UOKiK** w sprawie podjęcia czynności związanych z wszczęciem postępowania wyjaśniającego w zakresie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorców praktyk, które mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

W tym samym okresie, skierowano również do Wielkopolskiego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Poznaniu **1 wniosek** o przeprowadzenie kontroli przedsiębiorcy z uwagi na liczne sygnały od jego klientów o wielu nieprawidłowościach w szczególności dot. sposobu wykonania zobowiązania, procedury reklamacyjnej, obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem itp. Zachodziło bowiem uzasadnione podejrzenie, że ten przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz bez poszanowania słusznym interesów konsumentów, naruszając tym samym obowiązujące przedsiębiorcę przepisy prawa oraz kodeks dobrych praktyk.

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 2010 Miejski Rzecznik Konsumentów wytoczył w **4 sprawach powództwa** (trzy zakończone, jedna w toku) na rzecz konsumentów.

Ponadto w **36 sprawach Miejski Rzecznik Konsumentów przygotował konsumentom pozwy i inne pisma procesowe, w tym także wnioski egzekucyjne.**

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 2010 Rzecznik wezwał przedsiębiorców w 57 sprawach o złożenie pisemnych wyjaśnień. W roku ubiegłym w stosunku do 18 z nich wystąpiono z wnioskami o ukaranie do sądów. Do dnia 31 grudnia 2010 r. w 11 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) współpraca z jednostkami pomocniczymi Miasta Krakowa (Dzielnice):

Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie kontynuuje, zapoczątkowane w grudniu 2005 roku, dyżury prawne w siedzibach Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa. Od stycznia do grudnia 2010 r. odbyły się **36 dyżurów prawnych Rzecznika** w terminach i godzinach ustalonych z przewodniczącymi poszczególnych Rad Dzielnic. W trakcie dyżurów Rzecznik przyjmował interwencje konsumentów 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 2010 w porównaniu z rokiem 2009 i latami ubiegłymi ponownie zmalało zainteresowanie poradnictwem konsumentów w siedzibach Dzielnic.**

8) 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 2010 w Biurze Prawnym Miejskiego Rzecznika Konsumentów odbyło obowiązkową praktykę studencką lub wolontariat **29 studentów Wydziału Prawa i Administracji UJ oraz Europejskiego Stowarzyszenia Studentów Prawa UJ, a także innych krakowskich uczelni (m. in. Uniwersytetu Ekonomicznego oraz KSW im. A. Frycza Modrzewskiego).**

W roku 2010 MRK kontynuował, rozpoczętą w 2007 roku, realizację cyklu zajęć edukacji konsumenckiej z uczniami **krakowskich szkół**. I tak Rzecznik oraz pracownicy jego Biura Prawnego 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. Takie wykłady miały miejsce w styczniu i lutym 2010 roku.

9) współpraca ze środkami masowego przekazu:

W dniu 8 grudnia 2010 r. Miejski Rzecznik Konsumentów we współpracy ze Stowarzyszeniem Studentów Prawa „ELSA” brał udział w **konferencji pt. „Kup teraz”, której tematem były zakupy na odległość - przez Internet i najczęstsze problemy, z którymi mogą się spotkać konsumenci przy tej formie zawierania umów sprzedaży.**

Ponadto, w dniu 11 grudnia 2010 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 80 razy** kontaktował się z przedstawicielami mediów (prasy, radia, telewizji), którym udzielił informacji, wywiadów dotyczących zagadnień związanych z ochroną praw i interesów konsumentów. Rzecznik współpracował w okresie sprawozdawczym m. in. 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.

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

W dniu 19 lipca 2010 r. weszła w życie **ustawa z dnia 17 grudnia 2009 roku o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. z 2010 r. Nr 7 poz. 44)**. Celem niniejszej regulacji było 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. Niestety jak pokazała praktyka zainteresowanie tą formą dochodzenia roszczeń przez poszkodowanych konsumentów nie jest duże.

Z kolei ustawą z dnia 8 stycznia 2010 roku o zmianie ustawy – Prawo energetyczne oraz o zmianie innych ustaw (Dz.U. Nr 21, poz. 104) ustawodawca wprowadził szereg zmian dot. warunków obrotu, dostawy i sprzedaży energią w Polsce. W szczególności, wskazać tutaj należy, zwiększenia praw odbiorcy m.in. poprzez łatwiejszą niż dotychczas możliwość wypowiedzenie umowy, na podstawie której przedsiębiorstwo energetyczne dostarcza mu paliwa gazowe lub energię. Poszerzenie uprawnień Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, m. in. w kwestii przeciwdziałania praktykom antyrynkowym oraz co równie istotnym możliwość uzyskania odszkodowania za straty spowodowane przerwą w dostawie energii elektrycznej z winy operatora. Z tym, że odszkodowania takie dla gospodarstw domowych są limitowane do wysokości 5 tys. zł.

Wśród innych zmian prawa w powyższym zakresie, wskazać należy nowelizację przepisów **ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych** (Dz. U. z 2004 r. Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.). Ww. zmiana weszła w życie **17.09.2010** r. i dotyczyła m. innymi zwiększenia sumy gwarancyjnej na wypadek niewypłacalności organizatora wycieczki, podwyższenia kwalifikacji dla przewodników turystycznych oraz nałożenia na uczestnika imprezy turystycznej obowiązku powiadomienia przedsiębiorcy o stwierdzonych nieprawidłowościach w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty zakończenia reklamowanej imprezy.

Natomiast planowana na 2010 r. zmiana przepisów **ustawy z dnia 20 lipca 2002 roku o kredycie konsumenckim** (Dz. U. z 2001 r. Nr 100 poz. 1081 z późn. zm.), która miała wejść w życie w ub. roku nie została ostatecznie uchwalona. Projektowana zmiana będzie miała istotny wpływ na szeroko rozumianą ochronę praw i interesów konsumentów. Projekt sejmowy ma nr 3596 i jest na etapie jego procedowania, aktualnie jest już po 2-gim czytaniu. Tym samym, należy założyć, że w tym roku zmiana zostanie uchwalona, tym bardziej, że ostateczny termin na implementację przepisów UE w tym zakresie przez kraje członkowskie upływa z dniem **31.12.2011 r.**

II. SPRAWOZDANIEMIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW w KRAKOWIE za 2010 r. - TABELA.

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW za 2010 r.

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

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
I. Usługi, w tym:				
bankowe	2.422	266		2.688
ubezpieczeniowe	660	37		697
systemy argentyńskie	75	-		75
inne finansowe	-	6		6
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	2.453	362		2.815
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1.752	71		1.823
informatyczne	1.253	33		1.286
motoryzacyjne (serwis)	1.297	32		1.329
turystyczne i hotelarskie	1.918	108		2.026
pralnicze	1.035	28		1.063
remontowo - budowlane	2.271	207		2.478
pocztowe	925	14		939
medyczne	71	15		86
dentystyczne	138	-		138
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1.155	31		1.186
komunikacyjne	597	8		605
transportowe	200	-		200
kamieniarskie	49	10		59
fotograficzne	1	-		1
krawieckie	49	3		52
lokalowe	1.777	48		1.825
Inne	2.702	111		2.813
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	1.865	82		1.947
sprzęt RTV i AGD	1.786	98		1.884
sprzęt komputerowy	1.759	70		1.829
odzież	1.668	78		1.746
obuwie	3.749	407		4.156
samochody i akcesoria	1.576	64		1.640
nieruchomości	1.509	51		1.560
materiały budowlane	2.377	56		2.433
kosmetyki	319	-		319
meble	654	26		680
sprzęt rehabilitacyjny	252	9		261
art. spożywcze	50	10		60
biżuteria	70	-		70
zabawki	54	8		62
zwierzęta	7	-		7
płyty CD, DVD	1.052	-		1.052
telefony komórkowe	2.068	63		2.131
Inne	2.812	92		2.904
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1.452	56		1.508

Razem: 47.879 2.560 50.439

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	52	52	-	-
ubezpieczeniowe	1	1	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	121	115	4	2
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	18	14	3	1
informatyczne	3	3	-	-
motoryzacyjne (serwis)	2	2	-	-
turystyczne i hotelarskie	43	35	2	5 + 1 Sąd
pralnicze	7	5	-	2
remontowo - budowlane	38	28	1	8 + 1 Sąd
okna i drzwi	28	28	-	-
medyczne	3	3	-	-
dentystyczne	1	1	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	2	2	-	-
szkoły niepubliczne	3	3	-	-
komunikacyjne	1	1	-	-
kamieniarskie	1	1	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	4	4	-	-
Inne	45	40	-	5
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	15	12	-	3
sprzęt RTV i AGD	17	13	-	4
sprzęt komputerowy	11	11	-	-
odzież	13	13	-	-
obuwie	63	63	-	-
samochody i akcesoria	12	12	-	-
nieruchomości	29	28	-	1
materiały budowlane	18	18	-	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	2	2	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
bizuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
plyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	6	6	-	-
Inne	40	36	-	4
III. Umowy poza lokalem i na odległość	26	24	1	1
Razem	625	576	11	38

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Ip.	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	15	-	-	15
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	25	-	2	25
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
7.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM	40	-	2	40

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, 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.

Dodatkowo w analogicznym okresie MRK w Krakowie odbył **16** dyżurów w siedzibach **9** Urzędów Gminy z terenu powiatu ziemskiego krakowskiego. Terminy dyżurów prawnych były ustalane każdorazowo z Wójtami oraz Burmistrzami Miast i Gmin. Dyżury odbywały w okresach marzec kwiecień oraz wrzesień październik 2010 w godzinach od 13-15 tej. **Z tej formy pomocy skorzystało 35 osób.**

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 2010 roku odbyły się 3 dyżury (patrz pkt 1 sprawozdania).

Tabela nr 4: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów Starostwa Powiatowego w Krakowie w 2010 r.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				
bankowe	10	10	-	-
ubezpieczeniowe	2	2	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	17	15	1	1
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	8	8	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-
turystyczne i hotelarskie	5	5	-	-
pralnicze	1	1	-	-
remontowo - budowlane	4	3	-	1
okna i drzwi	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
Inne	2	2	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	1	-	-	1
sprzęt RTV i AGD	3	3	-	-
sprzęt komputerowy	3	3	-	-
odzież	1	1	-	-
obuwie	11	11	-	-
samochody i akcesoria	6	6	-	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	-	-	-	-
kosmetyki	-	-	-	-
meble	-	-	-	-

sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
plyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	-	-	-	-
Inne	2	2	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4	4	-	-

Razem 80 76 1 3

IV. Funkcjonowanie Biura Prawnego 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 (od dnia 29 października 2010 r. uległa zmianie jego nazwa na Biuro Prawne MRK w Krakowie) – gdzie 2 pracowników (z wykształcenia prawnicy) zajmuje się konsultacjami i poradnictwem prawnym oraz obsługą konsumenckiego telefonu informacyjnego. Na podkreślenie zasługuje, że na spotkanie z prawnikami Biura nie trzeba się zapisywać wcześniej, każdy konsument, który przyjdzie w danym dniu zostanie obsłużony. Do bieżącej obsługi konsumentów w ten sposób zostali również zaangażowani studenci prawa krakowskich uczelni, które współpracują z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w zakresie organizowania praktyk studenckich i wolontariatu. Studenci pod merytorycznym nadzorem pracowników Biura Prawnego MRK w Krakowie udzielają w tym zakresie porad prawnych konsumentom.

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

Począwszy od czwartego kwartału 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 Prawnego 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 Prawnego MRK w Krakowie wzięli ponadto udział w cyklicznych szkoleniach zorganizowanych m. in. przez Południowo-Wschodni Oddział Terenowy URE z siedzibą w Krakowie Enion S.A., Enion Energia sp. z o.o.; TP S.A.

Szkolenia te w szczególności dotyczyły w większości 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.

Odnosząc się do kwestii nowości organizacyjnych wprowadzonych w 2010 roku, należy dodać, iż korespondencja wypływająca z Biura Prawnego Miejskiego Rzecznika Konsumentów jest sporządzana **na specjalnym papierze firmowym Urzędu Miasta Krakowa – Miejski Rzecznik Konsumentów oraz certyfikatem ISO 9001.**

Jednocześnie w 2010 roku na podstawie Zarządzenia nr 2606/2010 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 15 października 2010 r. w sprawie podziału na wewnętrzne komórki organizacyjne oraz szczegółowego zakresu Wydziału Spraw Administracyjnych od dnia 29 października 2010 r. uległa zmianie nazwa punktu konsultacji prawnych zlokalizowanego w boxie nr 72 w Centrum Administracyjnym UMK, na Biuro Prawne MRK w Krakowie. I dlatego wszyscy pracownicy merytoryczni, **zapewniający obsługę prawną konsumentów oraz techniczno organizacyjną tut. Rzecznika są od dnia 29 października 2010 r. pracownikami Referatu - Biura Prawnego Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Wprowadzona zmiana pomimo że ma charakter nie merytoryczny ale formalno-prawny powinna jednakże przyczynić się do łatwiejszej i szybszej identyfikacji pracowników Biura Prawnego MRK w Krakowie. W szczególności, powyższa uwaga dotyczy boxu nr 72, którego poprzednie oznaczenie wprowadzało czasami petentów UMK w błąd, w zakresie spraw, które przy pomocy Biura będą mogli oni załatwić.**

V. WNIOSKI KOŃCOWE:

1. W całym roku 2010, który jest objęty niniejszym sprawozdaniem Miejski Rzecznik Konsumentów:

- 1) udzielił ponad **50.000** 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 **625** sporach, z których **576** zakończyło się uznaniem roszczeń konsumentów, **11** zakończyło się dla konsumentów negatywnie, **38** spraw jest w toku,

a w 2 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 **16 %** ogółu spraw, w których wystąpiono do przedsiębiorców lub w których wytoczono powództwa na rzecz konsumentów. **Łącznie udzielono pomocy prawnej 8.193 mieszkańcom ww. terenu.**

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:

- 2453 - telefonii stacjonarnej, komórkowej oraz telewizji kablowej,
- 2271 – remontowo – budowlane,
- 1918 – turystyczno – hotelarskie,
- 2422 – bankowe,
- 1777 – lokalowe,
- 1297 – motoryzacyjne (serwis),
- 1752 - dostawa mediów(prąd, gaz, ciepło, woda),

2) sprzedaż konsumencka:

- 3749 - porady dotyczyły obuwia,
- 2377 – porady dotyczy sprzedaży materiałów budowlanych
- 1786 - porad dotyczyło sprzedaży sprzętu RTV i AGD,
- 1668 – porad dotyczyło sprzedaży odzieży,
- 1865 – porad dotyczyło sprzedaży materiałów wyposażenia wnętrz,
- 1576 – porad dotyczyło sprzedaży samochodów i akcesoriów samochodowych,
- 2068 - 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:

- 121 (najwięcej) wystąpień dotyczyło usług telefonii stacjonarnej, komórkowej oraz telewizji

kablowej,

- 52 wystąpienia dotyczyły usług bankowych,
- 38 wystąpień dotyczyło usług remontowo - budowlanych,
- 43 wystąpień dotyczyło usług turystyczno – hotelarskich,

2) sprzedaż konsumencka:

- 63 (najwięcej) wystąpień dotyczyło sprzedaży obuwia,
- 17 wystąpień dotyczyło sprzedaży sprzętu RTV AGD,
- 18 wystąpień dotyczyło sprzedaży materiałów budowlanych,
- 26 wystąpień dotyczyło umów zawartych poza lokalem i na odległość.

5. W okresie objętym sprawozdaniem wytoczono na rzecz konsumentów, bądź przygotowano konsumentom **40 powództw**, z czego **15** dotyczyło odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów, a **25** dotyczyło niewykonania lub nienależytego wykonania usług. Spośród wyżej wymienionych spraw – **38** zakończyło się prawomocnym wyrokiem sądu uwzględniającym żądanie konsumenta w zasadniczej części, w **2** sprawy są jeszcze w toku.

6. W roku 2010, podobnie jak w latach ubiegłych, zauważalne było coraz większe zainteresowanie konsumentów pomocą i poradnictwem prawnym udzielanym przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Powyższe dane mogą wskazywać na coraz większą świadomość konsumentów w zakresie możliwości dochodzenia swoich praw przy uwzględnieniu wskazówek i poradnictwa udzielanego przez Biuro Prawne 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 2011 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 teled adresowe tut. Rzecznika. Dzięki udostępnionemu adresowi internetowemu mogą w każdej chwili skontaktować się z Biurem Prawnym 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. W związku z tym w I i II półroczu 2011 roku odbędą się w każdej dzielnicy po 2 dyżury,.**
- 3. Kontynuacja pilotażowego programu 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 wprowadzał swoje dyżury również w tych miejscowościach.**
- 4. Wzrost roli edukacji konsumenckiej poprzez zaangażowanie Rzecznika i pracowników Biura Prawnego MRK w Krakowie 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 Prawnego 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 Prawnego Miejskiego Rzecznika Konsumentów.**