

**Uchwała nr 86/2003**  
**Rady Miasta Siemianowic Śląskich**  
z dnia 27 marca 2003 r.

w sprawie: **zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności w roku 2002 Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Siemianowicach Śl.**

Na podstawie art. 18 ust.2 pkt 15 ustawy z dnia 08 marca 1990r. o samorządzie gminnym(tj. Dz.U. Nr 142 poz. 1591 z 2001r. z późn. zm.) w związku z art. 92 ust 1 pkt 1 ustawy z dnia 05 czerwca 1998r.o samorządzie powiatowym(tj. Dz.U. Nr 142 poz. 1592 z 2001r. z późn. zm.) oraz art.38 ust.1 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów(Dz.U. Nr 122 poz. 1319 z 2000r. z późn. zm.) i Uchwały Nr 181/99 Rady Miasta Siemianowic Śląskich z dnia 02.12.1999r. o powołaniu Miejskiego Rzecznika Konsumentów

**Rada Miasta Siemianowic Śląskich**  
**uchwała:**

§ 1

Zatwierdzić roczne sprawozdanie z działalności w roku 2002 Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Siemianowicach Śląskich., stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

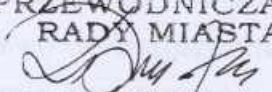
§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Siemianowic Śląskich.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCY  
RADY MIASTA

  
Jacek Rzepczyk

Załącznik Nr 1

do uchwały nr ...86/2003

Rady Miasta Siemianowice Śląskich  
z dnia 27 marca 2003 r.

## S p r a w o z d a n i e    z a    r o k    2 0 0 2

### Miejskiego Rzecznika Konsumentów dla Miasta Siemianowice Śląskich

Wykonując zadania samorządu powiatowego w dziedzinie ochrony konsumentów, obecna Rada Miasta Siemianowice Śląskich powołała mnie w dniu 2 grudnia 1999r. na stanowisko Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Ustawa z dnia 24 lutego 1990r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów(tj. Dz.U. nr 52 poz.547 z 1999r. z późn. zm.), wprowadzająca od 1999 r. instytucję rzecznika konsumentów bardzo ogólnie określała jego zadania. Dopiero praktyka ukazała społeczne zapotrzebowanie oraz możliwości oddziaływania tej samorządowej instytucji na ochronę konsumentów.

Funkcjonowanie rzecznika konsumentów sprecyzowano w nowej ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów(Dz.U. Nr 122 poz. 1319 z 2000r. z późn. zm.), uchylającej ustawę o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów.

Regulacje dotyczące zakresu działalności nakładają na Rzecznika obowiązek złożenia Radzie Miasta niniejszego sprawozdania. Zatwierdzone przez Radę sprawozdanie Rzecznik Konsumentów przekaze następnie właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W minionych dwóch latach intensywnie rozwinęło się ustawodawstwo zmierzające do regulacji stosunków pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami, uwzględniając nowe formy sprzedaży i usług np. sprzedaż na odległość czy poza siedzibą przedsiębiorstwa. Zwiększono wymagania co do bezpieczeństwa produktów, ich oznaczania, szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług, zaczęła obowiązywać ustawa o kredycie konsumenckim(we wrześniu 2002r.). Zmieniony został kodeks cywilny wprowadzając ochronę przed stosowaniem niedozwolonych wzorców umów. Zmieniono także ustawę o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, określając czyny nieuczciwej konkurencji, wprowadzając odpowiedzialność cywilną i karną za jej naruszenie oraz rozszerzając uprawnienia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wobec przedsiębiorców w zakresie wydawania decyzji nakazującej zaniechania nieuczciwych praktyk.



Zadania wykonywane przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w dziedzinie ochrony interesów konsumentów określone zostały w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów oraz odrębnych przepisach.

W celu zaznajomienia się z nowymi rozwiązaniami prawnymi w dziedzinie ochrony konsumenta uczestniczyłam w szkoleniach organizowanych przez Członka Krajowej Rady Rzeczników przy udziale Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcji Handlowej. Uczestniczyłam także w spotkaniu specjalistycznym organizowanym przez Urząd Regulacji Energetyki i Górnośląski Zakład Energetyczny w Gliwicach (dot. nowo zawieranych umów o sprzedaż energii, omówienia nowych taryf dla energii elektrycznej oraz prezentacji polityki i zamierzeń Firmy). Na bieżąco otrzymuję informacje oraz Biuletyn Urzędu Regulacji Energetyki. Zainicjowałam i współorganizowałam spotkania robocze. Przedmiotem pierwszego było omówienie zapisów projektu wzorcowego regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Natomiast drugie spotkanie, w ramach współpracy Rzeczników trzech miast, zorganizowałam celem przygotowania audycji radiowej. Spotkania robocze i organizacyjne odbywające się na forum wojewódzkim w ramach prowadzonej współpracy stanowią cenne źródło informacji oraz pozwalają na wymianę doświadczeń osób wykonujących obowiązki Rzecznika.

Niektóre spotkania były organizowane z inicjatywy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, nieodpłatnie przekazywane są materiały edukacyjne, wydawany jest Biuletyn oraz przekazywane są informacje dot. orzecznictwa w tym zakresie. Do wymiany informacji dochodzi najczęściej pomiędzy rzecznikiem a Inspekcją Handlową w Katowicach.

Od maja 2001 r. istnieje ogólnopolska reprezentacja rzeczników; Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów. Jest to organ opiniotwórczo-doradczy funkcjonujący przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przedstawicielem dla naszego województwa do grudnia 2002r. był Rzecznik Konsumentów Powiatu Cieszyńskiego. Istnieje więc bieżąca współpraca między administracją rządową a samorządową w dziedzinie ochrony konsumentów.

Usytuowanie Rzecznika Konsumentów w strukturze Urzędu określa regulamin organizacyjny Urzędu Miasta Siemianowic Śląskich. W schemacie organizacyjnym rzecznik pozostaje pod bezpośrednim nadzorem Prezydenta Miasta.

W chwili powołania mnie przez Radę na stanowisko Rzecznika Konsumentów (Uchwała Nr 181/99 z dnia 02.12.1999r.) zatrudniona byłam na stanowisku inspektora w Biurze Radców Prawnych w tutejszym Urzędzie Miasta. Obecnie jest to wymiar zatrudnienia wynoszący  $\frac{3}{4}$  etatu. Natomiast zgodnie z podjętymi Uchwałami RM Nr 464/01 i 516/01 dot. określenia warunków pracy i



placy Miejskiego Rzecznika Konsumentów, funkcję tę sprawuję w niepełnym wymiarze czasu pracy – ¼ etatu. Jako Rzecznik określiłam czas na przyjmowanie konsumentów w wymiarze dwóch dni tygodnia tj. wtorek i czwartek po 5 godzin. Nie mniej jednak informacji udzielam również tym osobom, które przychodzą do biura w innych terminach, a telefony przyjmuję przez cały tydzień.

Zakres problematyki konsumenckiej jest bardzo szeroki i wymaga czasu na zgłębianie zmieniających się regulacji prawnych. Moje dotychczasowe zadania polegały głównie na udzielaniu porad prawnych i informowaniu konsumentów, podejmowaniu mediacji, występowaniu do przedsiębiorców w sprawie ochrony ich praw. Podkreślenia wymaga, że sprawy między konsumentami a przedsiębiorcami dotyczyły najczęściej praw użytkowych wynikających z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług (reklamacje z tytułu rękojmi, gwarancji).

Porady udzielane były telefonicznie oraz w biurze Rzecznika. W roku 2002 zgłoszono ok. 109 spraw. W 90 procentach przypadków udzieliłam konsumentom porad konsumenckich, informacji prawnych, w tym około 70 procent osobiście, pozostałe telefonicznie. Wśród prowadzonych spraw, które wymagały bezpośredniej interwencji Rzecznika ogółem było 36 spraw w tym 9 kontynuowanych z 2001r. Szesnaście spraw rozstrzygniętych było pozytywnie dla konsumentów. Natomiast pięciu spraw nie zakończono w okresie objętym sprawozdaniem. W trzech przypadkach przedsiębiorca wyraził zgodę na rozstrzygnięcie sporu przez polubowny sąd konsumencki działający przy Inspekcji Handlowej. W dwóch z prowadzonych spraw skierowałam do przedsiębiorcy wnioski o podjęcie działań zgodnych z prawem. Prowadziłam również dziesięć spraw-sporów, których nie można było załatwić zgodnie z oczekiwaniem konsumentów. Przyczyny, nie osiągnięcia przez Strony kompromisu, na etapie mediacji, były różne, leżące bądź to po stronie przedsiębiorcy, bądź konsumenta np. sprzedawca nie przystąpił do polubownego zakończenia powstałego sporu, albo konsument nie przyjął zaproponowanego rozstrzygnięcia i nie wyraził chęci podejmowania dalszych kroków. W zależności od wartości przedmiotu sporu oraz innych okoliczności konsumenci bardzo niechętnie decydują się na dochodzenie swoich roszczeń na drodze sądowej.

Jako Rzecznik dotychczas nie prowadziłam, sprawy która znalazłaby swój finał w sądzie. Miały natomiast miejsce sytuacje odmienne gdzie konsument zdecydował się na wystąpienie do sądu a podjęte przeze mnie czynności mediacyjne doprowadziły do pozasądowego zakończenia sporu.

Nadmienić należy, że w sprawach konsumenckich działa przy Inspekcji Handlowej Polubowny Sąd Konsumencki, do którego strony sporów mogą zwracać się o rozstrzygnięcia. Zapis na sąd polubowny wymaga jednak obustronnej zgody. Jednakże



głównie przedsiębiorcy niechętnie korzystają z tej drogi, rozstrzygnięcia powstałego sporu. Dlatego w sytuacji gdy naruszone są przepisy prawne, umowne Rzecznik przeprowadza na rzecz konsumentów mediacje ze sprzedawcami i usługodawcami. Działania mediacyjne podejmowane są za pomocą pisma interwencyjnego albo telefonicznie z przedsiębiorcą, na którego poskarżył się konsument. Koncentrują się one przede wszystkim na doprowadzeniu do uznania reklamacji przez przedsiębiorcę, poprzez wskazanie na nieprawidłowości w sposobie jej załatwienia, powołując się na właściwe przepisy uzasadniające roszczenia konsumentów, bądź polubownym rozstrzygnięciu sporu.

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakładają na przedsiębiorcę obowiązek udzielenia wyjaśnień rzecznikowi i ustosunkowania się do przedstawionej sprawy. Często jednak przedsiębiorcy ignorują pisma zarówno konsumentów jak i rzecznika. Gdyż w ślad za przewidzianym obowiązkiem nie idą sankcje, umożliwiające Rzecznikowi dyscyplinowanie przedsiębiorców.

Zakres zgłaszanych przez konsumentów spraw jest szeroki i obejmuje zarówno sprzedaż artykułów przemysłowych (sporadycznie spożywczych), jak i jakość usług. Zdecydowana większość z nich wiąże się z nie przyjmowaniem bądź nieuwzględnianiem reklamacji przez przedsiębiorców oraz ich nieterminowym załatwianiem lub niezgodnym z żądaniem wnoszących. Reklamacje, dotyczą przeważnie roszczeń z tytułu zawartych umów kupna-sprzedaży artykułów przemysłowych. Obok dotychczasowych zgłoszeń na załatwianie reklamacji wadliwego obuwia (najwięcej porad i interwencji), konsumenci coraz częściej żalą się na trudności w korzystaniu z usług czy świadczeń. Wiele spraw dotyczyło usług remontowych, pralniczych oraz świadczonych przez operatorów telewizji cyfrowej, napraw motoryzacyjnych, wykonania mebli. Reklamacje dotyczyły również (w mniejszym stopniu) artykułów gospodarstwa domowego, sprzętu komputerowego. Często w działaniach zmierzających do rozstrzygnięcia sporu powstałego pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą pomocne stają się opinie niezależnych rzeczoznawców. Obecnie przy Inspekcji Handlowej tworzone są listy rzeczoznawców w różnych dziedzinach w celu ułatwienia konsumentom dotarcia do nich. Kilka zgłoszeń dotyczyło umów sprzedaży dokonywanych na targowiskach, poza siedzibą przedsiębiorcy. Wśród skarg odnotowałam również usługi bankowe, umowy kredytowe, pożyczkowe, turystyczne, telekomunikacyjne.

Często, trudności wyegzekwowania usług spowodowane są brakiem umów o konkretne prace, pokwitowania pobranych zaliczek czy rachunków oraz niedostateczną znajomością przepisów w zakresie reklamacji. Ten brak świadomości konsumentkiej stanowi przestrzeń dla szerokiej pracy edukacyjnej Rzecznika



Konsumentów, stanowiącej jedno z zadań określonych w ustawie. Obowiązujące przepisy dają mu bowiem szansę bycia profesjonalnym doradcą, obrońcą i popularyzatorem praw konsumenckich. W ramach edukacji, konsumentów przychodzących do mnie, obok udzielonej porady, informuję również, nie tylko, o ich uprawnieniach ale i obowiązkach.

Informowanie społeczności na temat praw konsumentów jest dziedziną otwartą i wymagającą zaspokojenia. Doświadczenia krajów zachodnich wskazują na konieczność rozpoczęcia tej edukacji już w szkołach. Dotychczas brak jest jednak opracowanych programów edukacyjnych w tej materii. Wypełnienie tej luki wymaga czasu oraz opracowania i zastosowania pedagogicznych metod. Niemniej jednak w miesiącu grudniu 2002r. współtworzyłam i uczestniczyłam w audycji radiowej poświęconej edukacji konsumenckiej. Szczególnie zwrócono w niej uwagę na wzmożenie ostrożności konsumentów przy organizowaniu świątecznych zakupów, informując jak dokonywać zakupów w nowych dziedzinach rynkowych, które pojawiły się w ostatnim czasie w tym np. o umowach zawieranych poza lokalem, na odległość, nierzetelnej reklamie, umowach kredytowych.

Audycje te obejmują cykl kontynuowanych w programach radiowych spotkań z konsumentami. Informują konsumentów o przysługujących prawach wynikających z obowiązujących przepisów. Regulacje dotyczące sprzedaży konsumenckiej zmieniają się- szczególnie w ostatnim czasie – i konsumenci mają prawo czuć się zdezorientowani. Przestało obowiązywać rozporządzenie z 1995r. regulujące sprzedaż z udziałem konsumenta. W miejsce uchylonego aktu prawnego, od 1 lipca obowiązują przepisy „tymczasowego rozporządzenia” i przepisy kodeksu cywilnego o rękojmi i gwarancji. Od stycznia 2003 weszła w życie nowa ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Ustawa ta uchyliła zarówno przepisy rozporządzenia, jak i te przepisy kodeksu cywilnego, które odnoszą się do sprzedaży konsumenckiej.

Wynika to z konieczności dostosowania naszego prawa do unijnego. Regulacja sprzedaży konsumenckiej jest objęta dyrektywą 1999/44 z 25 maja 1999r. i ma stanowić podstawę przyszłego jednolitego europejskiego prawa umów.

Reasumując, rzecznik w roku 2003 będzie przyjmował i rozpatrywał zgłoszenia według trzech stanów prawnych, czyli stanu prawnego dla rzeczy zakupionych :

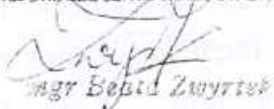
- do 1 lipca 2002r.
- po 1 lipca 2002r.
- po 1 stycznia 2003r.

Dotychczasowe doświadczenie jako Rzecznika Konsumentów wskazuje, że istnieje konieczność funkcjonowania tej instytucji. Coraz więcej osób dowiaduje się o możliwości uzyskania pomocy w miejscu zamieszkania i zwraca się ze swoimi problemami. Odzwierciedleniem tej sytuacji jest wzrost ilości zgłaszanych spraw o ok. 42%. Dla przykładu w roku 2001 było 77 zgłoszeń natomiast w roku 2002, jak już wspomniano - 109.

Intensywna i skuteczna walka o przestrzeganie ustawowych uprawnień konsumenckich wymaga zarówno czasu jak i systematycznego poszerzania wiedzy. Edukacja powinna być realizowana poprzez wymianę doświadczeń, bieżącą współpracę poszczególnych instytucji w zakresie wypracowania wspólnych metod postępowania. Należy więc oczekiwać, iż zdobywane doświadczenie oraz nowe i stabilne regulacje prawne, w przyszłości zaprocentują skuteczniejszą ochroną konsumenta. Jego szersza wiedza w tym zakresie będąca wynikiem uzyskanych porad przyczyni się do zmniejszenia ilości zgłaszanych spraw spornych.

sporządził:

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW

  
mgr Beata Zwirotek