

Sprawozdanie
Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kielcach
za 2008 r.

I. Usytuowanie MRK w strukturach samorządu terytorialnego oraz kompetencje

Miejski Rzecznik Konsumentów realizuje zadania samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów wynikające z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U z 2001r. Nr 142, poz. 1592).

Podstawę prawną działalności rzecznika konsumentów stanowią przepisy art. 42 ust 1-5 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.).

Miejski Rzecznik Konsumentów posiada kompetencje doradcze i procesowe, natomiast nie ma kompetencji zarówno kontrolnych jak i decyzyjnych. Podporządkowany jest bezpośrednio Prezydentowi i przed Nim ponosi odpowiedzialność.

Usytuowanie rzecznika określa Statut i Regulamin Urzędu Miasta.

Szczegółowe zadania rzecznika konsumentów zawarte są w art. 42 ust 1-5 znowelizowanej ustawy z dnia 16 lutego 2007 r., o ochronie konkurencji konsumentów (Dz. U z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.).

Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów należy między innymi:

- 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, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 5/ wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Oprócz w/w zadań i kompetencji rzecznik konsumentów może również:

- 6/ wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz występować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.
- 7/ Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. – Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz. U. Nr 106, poz.1148, z późn. zm.).
- 8/ Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, działając na podstawie ust. 1 pkt 3, jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.
- 9/ Do rzecznika konsumentów stosuje się odpowiednio przepis art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego.
- 10/ występować na podstawie art. 114 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów o ukaranie karą grzywny przedsiębiorców, którzy naruszają obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika.

Istotą instytucji rzecznika jest cel jego działania — ochrona interesów konsumentów.

Konsumentem w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego „jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”.

Konsumentem jest więc odbiorca określonych dóbr usług. Konsumentami są np.: klienci banków firm, ubezpieczeniowych, firm usługowych, wykonawców, placówek handlowych itp..

W świetle obowiązujących przepisów prawa rzecznik konsumentów jest uprawniony do dokonywania wszelkich czynności dozwolonych prawem w celu ochrony interesów konsumentów.

Zakres spraw i problematyka z jaką zwracano się do rzecznika była podobna jak w latach poprzednich . Należy wyszczególnić następujące zagadnienia:

- sprawy związane z zawarciem umów kupna – sprzedaży wszelkich towarów w tym zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość/przez internet/
- sprawy związane ze świadczeniem usług /remontowo-budowlanych, telekomunikacyjnych, bankowych, ubezpieczeniowych oraz realizacją świadczeń serwisów gwarancyjnych,
- sprawy wynikające z zawarcia umów o dzieło dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania,
- dotyczące interpretacji przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej,
- różne dotyczące wzorów umów , klauzul niedozwolonych, naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

II. Indywidualna ochrona praw konsumentów

Do najczęściej zgłaszanych problemów jakie konsumenci indywidualnie kierowali do rzecznika , należały:

Tabela: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów (wykaz udzielonej pomocy).

przedmiot sprawy	w biurze rzecznika		telefonicznie oraz drogą elektroniczną	ogółem
	umowy zawarte w lokalu przedsiębiorcy	um. zawarte poza lokalem i na odległość		
I. Usługi, w tym:				
bankowe	38	-	44	82
ubezpieczeniowe	22	1	30	53
systemy argentyńskie	6	-	1	7
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	205	-	112	317
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	35	-	39	74
informatyczne	5	-	12	17

motoryzacyjne (serwis)	2	-	3	5
turystyczne i hotelarskie	34	-	26	60
pralnicze	5	-	11	16
remontowo - budowlane	22	-	36	58
pocztowe	5	1	7	13
medyczne	2	-	4	6
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	15	4	12	31
komunikacyjne	4	-	6	10
transportowe	13	-	11	24
kamieniarskie	1	-	-	1
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	5	-	5	10
Inne; lotnicze				
Ogółem usługi	419	6	359	784
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	70	3	70	143
sprzęt RTV i AGD	90	23	162	275
sprzęt komputerowy	29	8	57	94
odzież	37	4	63	104
obuwie	120	2	137	259
samochody i akcesoria	48	-	83	131
nieruchomości	4	-	-	4
materiały budowlane	5	-	6	11
kosmetyki	1	-	-	1
sprzęt sportowy	4	1	8	13
sprzęt rehabilitacyjny	17	32	14	63
art. spożywcze	3	-	4	7
zabawki	-	-	3	3
płyty CD, DVD	-	1	1	2
telefony komórkowe	50	4	60	114
Inne: meble	34	1	61	96
Ogółem umowy sprzedaży	512	79	729	1320
Ogółem :	931	85	1088	2104
Ogółem udzielonych porad i interwencji	2104			

W 2008 r., na wysokim poziomie utrzymywała się ilość reklamowanego obuwia, sprzętu RTV i AGD, odzieży, wyposażenia wnętrz, akcesoriów samochodowych, telefonów komórkowych, sprzętu komputerowego. W dziedzinie usług najwięcej reklamacji dot. usług telekomunikacyjnych, operatorów telefonii komórkowej, TV kablowej, dostawców mediów, usług remontowych oraz bankowych i ubezpieczeniowych.

Firmy telekomunikacyjne często nie wywiązywały się z umów zawartych z konsumentami zwłaszcza tymi, które dot. świadczenia usług internetowych. Mniejsza prędkość przesyłu danych niż deklarowana w umowie, uchylanie się od odpowiedzialności za niewłaściwe wykonanie usługi, naliczanie opłat pomimo braku realizacji postanowień umownych to najczęściej występujące problemy. Osobną kwestią sygnalizowaną kolejny raz jest działalność na rynku operatora sieci Tele 2, który notorycznie narusza obowiązujące przepisy prawne. Również w odniesieniu do sieci TV kablowej odnotowano problemy analogiczne jak w przypadku operatorów telekomunikacyjnych.

Najwięcej skarg dotyczyło nadal jakości produktów przemysłowych.

Skargi na artykuły przemysłowe najczęściej dotyczyły:

- braku obiektywizmu przy rozpatrywaniu reklamacji przez przedsiębiorców,
- odmowy rozpatrzenia reklamacji oraz braku pisemnego uzasadnienia tej odmowy,
- przewlekłości w załatwianiu reklamacji,
- załatwianie reklamacji niezgodnie z wyborem uprawnienia wskazanego przez klienta,
- nieznamomości lub nieprzestrzegania przepisów ustawy z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie przepisów Kodeksu cywilnego w zakresie odpowiedzialności z tytułu niezgodności towarów z umową – zarówno przez konsumentów jak i sprzedawców,
- braku pełnego zrozumienia treści zawieranych umów oraz bezkrytyczne poleganie na reklamie i zapewnieniach przedsiębiorców.
- braku właściwych oznaczeń

Skargi na usługodawców najczęściej dotyczyły:

- niewłaściwej jakości usług,

- zniszczenia bądź uszkodzenia przedmiotu usługi /np. odzieży w pralni/,
- niedotrzymania określonego w umowie terminu wykonania usługi,
- obniżenia standardu usług turystycznych w stosunku do poziomu proponowanego w ofercie,
- zmiany umowy lub niedokładnej informacji wprowadzającej konsumenta w błąd w przypadku ofert telekomunikacyjnych
- zawyżenie ceny za wykonaną usługę.

Miejski Rzecznik Konsumentów udzielał pomocy konsumentom:

- w formie bezpośredniej interwencji u przedsiębiorców (telefonicznie lub osobiście),
- w formie pisemnych wystąpień do przedsiębiorców,
- badając na miejscu zdarzenia zasadność skargi konsumenta,
- kierując konsumentów do właściwych instytucji (Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej, Federacji Konsumentów, Rzecznika Ubezpieczonych, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego itp.)
- sporządzając pisma procesowe dla konsumentów.

Zakres i formy pomocy prawnej były zróżnicowane.

W niektórych przypadkach pomoc ta ograniczała się do poinformowania o obowiązujących regulacjach prawnych, bądź udzielenie porad odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie.

Pomoc w sprawach złożonych wymagających wnikliwej analizy problemu realizowana była poprzez:

- przedstawienie konsumentom sytuacji prawnej i ustalenie jakie są możliwości rozwiązania zgłoszonego problemu,
- podejmowanie w imieniu konsumentów bezpośredniej interwencji u przedsiębiorców,

- podejmowanie działań w kierunku ugodowego zakończenia sporów, poprzez prowadzenie mediacji drogą korespondencyjną.

W 2008 r. nadal wpływały liczne sprawy dotyczące:

- niezgodności zakupionych towarów z umową tj. obuwia., sprzętu RTV AGD, sprzętu komputerowego, telefonów, odzieży, artykułów wyposażenia wnętrz, mebli itp.

W powyższym zakresie problemy konsumentów polegały nadal głównie na: odmowie przyjmowania reklamacji przez sprzedawców, nieterminowym załatwianiu reklamacji, narzucaniu konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji, powoływanie się na przepisy nie obowiązujące, nie przestrzeganie 14- dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych konsumenta, załatwianie reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumenta, przedłużanie, czasem wręcz do kilku miesięcy terminów napraw czy wymiany sprzętu.

Przedsiębiorcy wykorzystując niewiedzę konsumentów narzucali im korzystanie z uprawnień gwarancyjnych, czym uniemożliwiali skorzystanie z prawa wyboru pomiędzy uprawnieniem z tytułu niezgodności towaru z umową (odpowiedzialność sprzedawcy) a uprawnieniem z gwarancji (odpowiedzialność wystawcy dokumentu gwarancyjnego).

Nadal częstszym zjawiskiem było odmawianie przez sprzedawców przyjęcia reklamacji od konsumentów lub uzależnienie przyjęcia reklamacji od dostarczenia opinii serwisów. Takie postępowanie jest wynikiem błędnej interpretacji po stronie sprzedawców przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej, którzy chcą ograniczyć swoją odpowiedzialność do 6 pierwszych miesięcy od wydania towaru mimo zapisu o dwuletniej odpowiedzialności po stronie sprzedawcy,

- niezgodności z umową świadczonych usług tj. dotyczy głównie telekomunikacyjnych, remontowo-budowlanych, ubezpieczeniowych, turystycznych, serwisowych.

W przypadku umów remontowo-budowlanych problemy konsumentów wynikały w dalszym ciągu przede wszystkim z braku pisemnych umów (o dzieło, zlecenia) - co w konsekwencji utrudniało dochodzenie roszczeń - jak również z faktu wykonywania tych prac przez osoby nie posiadające odpowiednich kwalifikacji. Konsumentom nadal

bardzo często , tak jak w roku poprzednim , zlecają wykonanie prac remontowo-budowlanych przypadkowym wykonawcom tj. z ogłoszeń prasowych, ulotek lub takim, którzy składają oferty bezpośrednio chodząc od drzwi do drzwi. Konsumenci wykazują się zbyt daleko idącym zaufaniem, nie sprawdzając, czy firmy, które zwróciły się do nich z ofertą są zarejestrowane, gdzie jest ich siedziba. Konsumenci wręczają takim przedsiębiorcom niejednokrotnie bardzo wysokie zaliczki nie żądając pokwitowań, co w konsekwencji narażało ich na duże straty finansowe. Często wpłacając całość pieniędzy przed wykonaniem usługi, której realizację potem wykonawca znacznie przedłużał.

Źródłem problemów konsumentów było podpisywanie umów bez ich wcześniejszej analizy, co jest praktyką nagminnie wykorzystywaną przez nieuczciwych przedsiębiorców.

W dalszym ciągu poważny problem stanowią firmy działające poza lokalem przedsiębiorstwa tj. w formie akwizycji oraz w formie zawierania umów na odległość tj. głównie wysyłkowej, które oferują sprzedaż (materiałów wyposażenia wnętrz, sprzętu AGD, RTV, itp.) przy jednoczesnym zawarciu umowy kredytowej. W 2008 r., rzecznik odnotował kilkanaście sygnałów dot. tego rodzaju działalności . Udzielił telefoniczne oraz poprzez pocztę elektroniczną wielu porad w tym zakresie. Stałe sygnały dot. tej problematyki dochodzą z Powiatów oraz terenu Miasta świadcząc o skali problemu.

Firmy te nadal nie stosują stosownych przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za produkt niebezpieczny oraz o kredycie konsumenckim mimo ich kilkuletniego okresu obowiązywania w praktyce.

Z kategorii spraw związanych z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, sprawami w których ponownie interweniował rzecznik były zakupy sprzętu rehabilitacyjnego (mat terapeutycznych, kołder, foteli rehabilitacyjnych) z jednoczesnym podpisaniem umowy kredytowej, której koszt znacznie podnosił cenę zakupionego towaru oraz zakupów przez Internet , gdzie problem dot. odstąpienia od zawartej umowy.

Powyższe nieprawidłowości były wynikiem nieprzestrzegania przez przedsiębiorców przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Bardzo poważnym problemem było równoczesne podpisywanie umów kredytowych na sfinansowanie przedmiotu umowy sprzedaży, o dzieło zawartej poza lokalem. Przedsiębiorcy posiadający umowy z bankami podsuwali nieświadomym konsumentom (głównie ludziom starszym podczas organizowanych pokazów) niewypełnione druki umów kredytowych, czasem nie informując ich o rzeczywistych kosztach kredytów.

Do często spotykanych sytuacji należy nie pozostawianie egzemplarza umowy kredytowej, co uniemożliwia złożenie oświadczenia o odstąpieniu od takowej lub przesłanie stosownych druków konsumentowi po upływie 10 dni.

Istotne w tych sprawach jest to, iż poszkodowanymi przez nieuczciwych przedsiębiorców są najczęściej ludzie starsi, schorowani, kuracjusze miejscowości uzdrowiskowych, nie wychodzący z domu, z niskimi dochodami miesięcznymi. Ofiarami są osoby, które nie rozumieją znaczenia umów, które były im przedstawiane do podpisu, nie czytają tych umów, ponieważ w pełni ufają przedsiębiorcy.

III. Wnioski w zakresie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Oprócz problemów indywidualnych rzecznik interesował się na bieżąco sprawami dotyczącymi naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W związku z powyższym rzecznik skierował do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi dwa wnioski , które dotyczyły:

1. Wniosek z dnia 16.01.2008 r., przeciwko firmie Tele 2 w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowego interesu konsumentów polegającego na pobieraniu przez Spółkę opłat z tytułu rezygnacji przez konsumentów z abonamentu lub preselekcji Tele 2 w ramach umów na czas oznaczony 12 miesięcy, zawartych w wyniku wyboru

przez konsumenta określonego cennika usług, które to umowy nie są związane z przyznaniem konsumentowi ulgi. W związku z powyższym wnioskami Prezes Urzędu Ochrony konkurencji i Konsumentów wszczął postępowanie wyjaśniające w tej sprawie o którego rezultatach rzecznik zostanie powiadomiony.

2. Wniosek z dnia 22.08.2008 r., przeciwko KOLPORTER DEVELOPMENT w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowego interesu konsumentów polegającego na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. W związku z powyższym wnioskami Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczął postępowanie wyjaśniające w tej sprawie o którego rezultatach rzecznik zostanie powiadomiony

IV. Edukacja konsumentów

Jednym z zadań rzecznika jest edukacja konsumentów, oraz i jej utrwalanie w świadomości mieszkańców Kielc.

W celu upowszechnienia tej działalności działa strona internetowa na której znajdują się podstawowe informacje dot. zakresu pomocy jakiej może udzielić rzecznik, pliki do pobrania a także aktualne komunikaty i komentarze, za jej pośrednictwem rzecznik udziela również porad odpowiadając na wnioski przysłane pocztą elektroniczną.

Działają powstałe z inicjatywy rzecznika przy Biurach Obsługi Interesantów Urzędu Miasta punkty informacyjne, które zawierają publikacje UOKiK, SKP na temat: sprzedaży konsumentów, zawierania umów kredytowych, praw konsumentów za granicą, bezpiecznych zakupów w sieci internetowej. Publikacje te są bardzo pomocne w upowszechnianiu wiedzy na temat praw konsumentów i możliwości ich egzekwowania.

Rzecznik prowadził również poprzez media szeroko zakrojoną działalność o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Stały charakter ma współpraca z redakcjami gazet: „Echo Dnia” oraz „Gazety Wyborczej”.

Rzecznik odbywał dyżury telefoniczne w redakcji „Echa Dnia”, gdzie odpowiadał na pytania konsumentów pod hasłem: „Głośny telefon” .

Również w „Echu Dnia” i „Gazecie Wyborczej” ukazywały się w 2008 r., wielokrotnie artykuły z wypowiedziami rzecznika mające charakter bieżącego komentarza do aktualnych problemów.

W Echu dnia ukazały się następujące artykuły:

- z dnia 14 stycznia 2008 r., „Jak reklamować zakupy”,
- z dnia 22 stycznia 2008 r., „Szukanie jelenia”,
- z dnia 28 stycznia 2008 r., „Koniec haków na klienta”,
- z dnia 31 stycznia 2008 r., „Kłopotliwe rachunki za zakupy”,
- z dnia 5 lutego 2008 r., „Przyjmują zwroty?”,
- z dnia 18 lutego 2008 r., „Umowy z dostawcami Internetu”,
- z dnia 19 lutego 2008 r., „Klient w sieci ‘”,
- z dnia 20 lutego 2008 r., „Łącze nie łączy ‘”,
- z dnia 26 lutego 2008 r., „Twoja sieć”,
- z dnia 28 lutego 2008 r., „Co z tym gazem ? ‘”,
- z dnia 5 marca 2008 r., „Waleczni po zakupach ‘”,
- z dnia 13 marca 2008 r., „Plamy po praniu”,
- z dnia 17 marca 2008 r., „Zakupy i usługi ‘”,
- z dnia 18 marca 2008 r., „Kłopot z zakupami ‘”,
- z dnia 1 kwietnia 2008 r., „AGD do zwrotu ‘”,
- z dnia 15 kwietnia 2008 r., „W trosce o najmłodszych ‘”,
- z dnia 28 kwietnia 2008 r., „Prawa konsumenta ‘”,

- z dnia 29 kwietnia 2008 r., „ Pokusy z gazetki ”,
- z dnia 7 maja 2008 r., „Prawa konsumenta ”,
- z dnia 12 maja 2008 r., „Urlop bez kłopotów”
- z dnia 29 maja 2008 r., Dobrze na papierze,
- z dnia 3 czerwca 2008 r., „Buty na kilka dni”,
- z dnia 18 czerwca „Prawa konsumenta”,
- z dnia 19 czerwca „Problemy z rachunkiem”,
- z dnia 24 czerwca „ Przyjęcie z niesmakiem”,
- z dnia 7 lipca 2008 r., „ Prawa konsumentów”,
- z dnia 9 lipca 2008 r., „ Student też klient”,
- z dnia 5 sierpnia 2008 r., „ Wirtualne zakupy”,
- z dnia 4 września 2008 r. „Głośny telefon”,
- z dnia 11 września 2008 r., „ Wczasy z Salmonellą”,
- z dnia 29 września 2008 r., „Reklamacje pourlopowe”,
- z dnia 13 października 2008 r., „ Nie dla idiotów”,
- z dnia 30 października 2008 r., „Kredyty, pożyczki”,
- z dnia 12 listopada 2008., „ Niebezpieczne zakupy”,
- z dnia 17 listopada 2008 r., „Niesmaczna sytuacja”,
- z dnia 19 listopada 2008 r., „ Bezpieczny kredyt”,
- z dnia 2 grudnia 2008 r., „ Uważaj na atak wirtualnych przestępców”,
- z dnia 13 grudnia 2008 r., „ Dopadła nas gorączka świątecznych zakupów”,
- z dnia 17 grudnia 2008 r., „Wycofują ze sklepów”,

W Gazecie Wyborczej:

- z dnia 8 stycznia 2008 r., „Nie daj się nabrać na chwytby biur podróży”,
- z dnia 23 stycznia 2008 r., „ Lekcja cierpliwości ”,

- z dnia 28 lutego 2008 r., „Zarabiają na pomocy słabszym”
- z dnia 17 czerwca 2008 r., „Najczęściej spotykane problemy z reklamacją”
- z dnia 10 lipca 2008 r., „Nowy rodzaj czasu według Tele 2: systemowy”
- z dnia 2 września 2008 r., „GPS kupuj w ciemno, bo na próbę nie dadzą”

Na bieżąco odbywała się również współpraca z kieleckimi rozgłośniami radiowymi, gdzie rzecznik wypowiadał się odnośnie problemów z dostawami gazu, pułapek zawartych w umowach kredytowych, problemów z biurami podróży, przedświątecznymi zakupami, komentarze te udzielane były na antenie radia: Planeta, Radia Kielce, których gościem był rzecznik. Współpraca ta ma szczególne znaczenie w dziedzinie propagowania praw konsumentów i ich upowszechniania z uwagi na fakt, iż media posiadają największą zdolność oddziaływania poprzez informację na społeczeństwo.

Ponadto dziennikarze pozostają w stałym kontakcie z rzecznikiem w sytuacji kiedy zaistnieje potrzeba aktualnego komentarza lub skonsultowania problemów konsumenckich czy przypomnienie czytelnikom i słuchaczom o przysługujących im uprawnieniach.

V. Szkolenia i konferencje

W celu podnoszenia własnych kwalifikacji rzecznik uczestniczył w dniu 14 stycznia 2008 r., w drugiej części szkolenia zorganizowanego przez Grupę P4B, którego tematem było: „Prawo energetyczne w praktyce”. Szkolenie to miało na celu przybliżenie najnowszej instytucji tj. zasady swobody wyboru sprzedawcy energii dla każdego odbiorcy, problemów związanych z posiadaniem urządzeń elektrycznych na cudzych gruntach, kradzieży energii czy odszkodowań z tytułu nielegalnego poboru.

Przedstawienie stanowiska Urzędu Regulacji Energetyki oraz UOKiK a także orzecznictwa sądów powszechnych i administracyjnych.

VI. Współdziałanie z organizacjami konsumentkimi

W 2008 r. Miejski Rzecznik Konsumentów współdziałał i współpracował zarówno z : Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Kielcach, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Rzecznikiem Ubezpieczonych oraz Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

W dniu 24.06.2008 r., pomiędzy Rzecznikiem Ubezpieczonych z siedzibą w Warszawie w osobie pełniącej tę funkcję Panią Haliną Olendzką a Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Kielcach Dariuszem Pykiem zostało podpisane porozumienie o współpracy dot: wymiany informacji oraz uczestnictwa w szkoleniach w zakresie ochrony interesów ubezpieczonych.

VII. Podsumowanie

Podejmowane w 2008 działania, poza udzielaniem doraźnej pomocy w indywidualnych sprawach miały na celu eliminowanie negatywnych zjawisk, występujących w relacjach konsument - przedsiębiorca. Spośród negatywnych zjawisk i przyczyn sporów między konsumentami a przedsiębiorcami należy wymienić w sposób szczególny stale powtarzające się:

- nagminne nie respektowanie przez przedsiębiorców przepisów chroniących konsumentów,
- ograniczanie odpowiedzialności względem konsumentów,
- utrwalone od lat niekorzystne dla konsumentów interpretacje przepisów.

Zakres prowadzonej przez rzecznika działalności jest bardzo szeroki i stale się zwiększa, z uwagi na fakt, iż z dnia na dzień skala problemów z którymi zwracają się do rzecznika konsumentki rozszerza się. Podstawowymi zadaniami w codziennej pracy

jest udzielanie porad i stosownej pomocy konsumentom — mieszkańcom Kielc i nie tylko (do rzecznika zgłaszają się również z prośbą o pomoc mieszkańcy spoza Kielc i taką pomoc w ramach możliwości i obowiązujących regulacji prawnych otrzymują).

Poważnym ograniczeniem w wykonywaniu bieżącej pracy rzecznika jest fakt, iż nadal rzecznik wykonuje swoją pracę jednoosobowo. Przy stale rosnącej ilości problemów i zagadnień konsumenckich staje się to coraz trudniejsze. Niezbędnym elementem pracy rzecznika powinno stać się utworzenie profesjonalnego biura z dodatkowym, wykwalifikowanym personelem, zgodnie z art.40 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stwarza taką możliwość. Zgodnie z w/w art. „ (...) w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura”.

W oparciu o ilość spraw która wzrosła w porównaniu do roku ubiegłego , należy uznać , iż Instytucja rzecznika staje się coraz bardziej znana wśród konsumentów i odgrywa istotną rolę w kształtowaniu ich świadomości w zakresie przysługujących konsumentom praw jak również możliwości ich egzekwowania. Tym samym wpływa w znacznym stopniu na wzrost zaufania do samorządu, budując jego autorytet. Dzieje się tak między innymi za przyczyną: rzetelności udzielanych porad, aktywności w popularyzowaniu praw konsumenckich, rosnącej skuteczności w dochodzeniu praw konsumentów, życzliwym podejściu do problemów mieszkańców .

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW

Dariusz Pyk