

Urząd Miejski w Radomiu

<https://bip.radom.pl/ra/rada-miejska/uchwaly/693,Uchwala-nr-798.html>
30.04.2024, 20:13

Strona znajduje się w archiwum.

Uchwała nr 798

Druk nr 831

Uchwała Nr 798/2006

Rady Miejskiej w Radomiu

z dnia 24.04.2006 r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Radomiu z działalności w 2005 r.

Na podstawie art. 38 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U z 2005 r. Nr 244, poz. 2080) uchwala się, co następuje:

§ 1.

Zatwierdza się przedłożone przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Radomiu sprawozdanie z działalności w 2005 r., stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2.

Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Miejskiej w Radomiu.

§ 3.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miejskiej

Tadeusz Henryk Derlatka

**SPRAWOZDANIE MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
w RADOMIU
za okres 2005 roku.**

I. Wstęp.

a) Miejski Rzecznik Konsumentów w Radomiu działa na podstawie Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz Uchwały nr 131/99 Rady Miejskiej w Radomiu z dnia 5 lipca 1999 r. Rzecznik wchodzi w skład Urzędu Miejskiego (starostwa grodzkiego) jako stanowisko jednoosobowe. Jego usytuowanie, uregulowane *Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Radomiu*, jest zgodne z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Radomiu jest także Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów dla powiatu kozienickiego. Odbywa się to na zasadzie porozumienia między starostwami.

b) w Biurze Rzecznika jest zatrudniona jedna osoba na stanowisku referenta w wymiarze pełnego etatu. Do jego zadań należała przede wszystkim obsługa biurowa rzecznika.

**I. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r.
o ochronie konkurencji i konsumentów.**

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Rzecznik zapewnił bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informację prawną w pełnym zakresie wymaganym ustawą. Były one wykonywane osobiście przez Rzecznika. Należy dodać, że ilość udzielanych porad rośnie z roku na rok. W Biurze Rzecznika zostało zarejestrowane 654 pisemne zgłoszenia od indywidualnych konsumentów tj. o 84,75 % więcej niż w roku poprzednim tj. 2004. Do Rzecznika wpłynęło i zostało wysłanych 2759 pism tj. o 44,53 % więcej niż w roku poprzednim. Rzecznik zarejestrował także sprawy mające charakter naruszeń zbiorowych interesów Konsumentów. W roku 2005 udzielono telefonicznie ponad 1400 porad i informacji konsumenckich. Do Rzecznika zgłaszają się też przedsiębiorcy w różnych sprawach nie tylko konsumenckich z pytaniem jak postąpić, aby załatwić reklamację tak, aby konsument był zadowolony, ale także z własnymi sprawami tj. sprawami gospodarczymi lub zawodowymi. W tych sprawach Rzecznik kieruje przedsiębiorców do radców prawnych bądź adwokatów, aby u nich uzyskali pomoc prawną. Ustawa wyraźnie określa, że Rzecznik udziela wyłącznie informacji i porad konsumenckich. Do Rzecznika zgłaszają się też mieszkańcy powiatów z terenu byłego województwa radomskiego, ale te sprawy w zasadzie nie są rejestrowane, lecz po udzieleniu porady przekazywane właściwemu rzecznikowi zgodnie z kompetencjami terytorialnymi. Były też przypadki zwracania się do Rzecznika Konsumentów - konsumentów spoza terenu byłego i obecnego naszego województwa.

a) ogólna charakterystyka problemów, z jakimi zgłaszali się konsumenci.

Największa grupa spraw, z którymi zgłosili się konsumenci do Rzecznika dotyczyła przedsiębiorcy zajmującego się pośrednictwem finansowym w zakresie usług kasowych (przyjmowanie wpłat na różne konta). Następna grupa problemów, z jakimi zgłaszali się konsumenci dotyczyła przede wszystkim dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji i ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i o zmianie Kodeksu cywilnego. Ustawa ta wprowadziła nowe pojęcie „odpowiedzialność sprzedawcy wobec kupującego za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową” i mimo że ustawa weszła w życie 01.01.2003 r. jeszcze są problemy z jej praktycznym stosowaniem. Niestety nadal działają na rynku przedsiębiorcy, którzy nie akceptują faktu, że to oni wyłącznie odpowiadają za sprzedany towar konsumpcyjny i to w okresie dwóch lat od dnia sprzedaży a wynika to z prostej przyczyny, że to z nimi tj. sprzedawcami

konsumenci zawierają umowy. Bardzo często nadal uzasadniając odmowę uznania roszczeń konsumenta zasłaniają się stanowiskiem producenta.

Nadal dużym problemem jest stosunkowo niska świadomość konsumentów w zakresie nie tylko swoich praw, ale i obowiązków. Nagminnie konsumenci są przekonani, że mają prawo odstąpić od każdej umowy w określonym czasie (3-7 dni w zależności od poglądów konsumenta).

W handlu interwencje oraz porady rzecznika związane były z odmową pozytywnego załatwienia reklamacji bądź załatwieniem reklamacji niezgodnie z obowiązującymi przepisami. Dużo spraw jest związanych z tym, że sprzedawcy nie chcą przyjmować reklamacji na podstawie ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej tylko odsyłają do serwisu do naprawy gwarancyjnej i tym samym nie honorują prawa konsumenta do wyboru, z jakiego tytułu dochodzi swego roszczenia. Jednakże najwięcej spraw było związanych z nieuwzględnieniem reklamacji na buty. W usługach sprawy dotyczyły umów o dzieło i związane były z wadami w wykonanym dziele a w szczególności z dostawą i wymianą okien.

Mniej osób zgłaszało się w sprawach związanych z prawem energetycznym i lokalowym tj. zawyżania wysokości czynszu za mieszkania przez właścicieli kamienic, zawyżania ceny wody.

Więcej spraw związanych z zakupami poza lokalem przedsiębiorstwa. Wynika to m.in. z faktu działalności w Radomiu przedstawicieli przedsiębiorców z Oleśnicy oferujących: piecyki gazowe do podgrzewania wody a oraz montaż drzwi a także działalności filii przedsiębiorstwa z Łodzi zajmującą się taką sprzedażą. Należy zaznaczyć, że zdecydowanie zmniejszyła się ilość skarg związanych z rozliczaniem kosztów ciepła przy pomocy podzielników - są to już pojedyncze sprawy.

b) charakter udzielonej pomocy prawnej.

Rzecznik udziela pomocy prawnej w różnym charakterze, tj. informacja pisemna (odpowiedzi na listy, e-maile), osobiście w biurze, bądź telefonicznie codziennie w godzinach pracy. Pomoc polegała na informowaniu konsumentów nie tylko o ich prawach, ale i obowiązkach oraz na wyjaśnianiu i interpretacji przepisów dotyczących nie tylko ich praw, ale i ich obowiązków. Rzecznik udzielał konsumentom także pomocy w pisaniu pism i wezwań do przedsiębiorców w sprawach roszczeń wynikających z umów oraz w ustaleniu danych przedsiębiorcy, aby można było skierować przeciwko niemu roszczenie. Nagminna jest praktyka, że przedsiębiorcy - osoby fizyczne działają pod abstrakcyjnymi nazwami, podczas gdy kodeks cywilny stanowi, że firmą przedsiębiorcy - osoby fizycznej jest jej imię i nazwisko, do których mogą być dołączone dodatkowe określenia. Rzecznik pomagał też konsumentom pisać pozwy, wnioski egzekucyjne, powództwa przeciw egzekucyjne w sytuacji, gdy były naruszone prawa konsumenta.

W zależności od indywidualnych potrzeb konsumentów otrzymywali też oni broszury wydawane przez UOKiK a zawierające omówienie praw i obowiązków konsumentów przy zawarciu różnego rodzaju umów.

c) struktura udzielanych porad.

Strukturę udzielanych porad przedstawia tabela nr 1. Należy zaznaczyć, że zostały uwzględnione w niej wyłącznie sprawy zgłoszone na piśmie do Rzecznika i zarejestrowane. Porady udzielane telefonicznie i ustne wyjaśnienia udzielane konsumentom w biurze nie są rejestrowane. Wynika to nie tylko z potrzeby ochrony danych osobowych konsumentów oraz braku możliwości zweryfikowania danych osobowych ewentualnie podanych przez konsumenta ale także z faktu, że niektóre z porad telefonicznych mają swój dalszy ciąg w biurze Rzecznika i skargi są składane na piśmie. Porady udzielane w biurze polegały przede wszystkim na napisaniu właściwego pisma konsumentom pod adresem przedsiębiorcy (najwięcej z nieprzekazaniem wpłat przez Usługową Agencję Finansową „GROSZ”), odszukaniu przedsiębiorcy, który zlikwidował działalność i konsument nie wiedział gdzie ma zgłosić wadę towaru bądź ustaleniu faktycznego przedsiębiorcy. W niektórych przypadkach jest to pracochłonne i Rzecznik korzystał z pomocy właściwych urzędów statystycznych, urzędów gmin i

miast. Porady polegały też na napisaniu sprzeciwu od nakazu zapłaty czy pomocy w wypełnieniu wniosku do komornika lub zgłoszenia wierzytelności w stosunku do upadłej firmy.

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

Przedmiot sprawy	Udzielone porady	Udzielone porady			Ogółem
		telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:	x	325	17	342	
bankowe	x	5	0	5	
ubezpieczeniowe	x	4	0	4	
systemy argentyńskie	x	6	0	6	
Inne finansowe	x	275	0	275	
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	x	7	3	10	
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	x	5	2	7	
informatyczne	x	1	0	1	
motoryzacyjne (serwis)	x	1	1	2	
turystyczne i hotelarskie	x	4	0	4	
pralnicze	x	0	2	2	
remontowo - budowlane	x	1	2	3	
pocztowe	x	2	0	2	
medyczne	x	0	0	0	
dentystyczne	x	0	0	0	
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	x	1	0	1	
komunikacyjne	x	5	0	5	
transportowe	x	0	0	0	
kamieniarskie	x	2	0	2	
fotograficzne	x	0	0	1	
krawieckie	x	0	0	0	
lokalowe	x	4	3	7	
Inne	x	4	1	5	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	x	113	27	140	
wyposażenie wnętrz	x	4	0	4	
sprzęt RTV i AGD	x	17	1	18	
sprzęt komputerowy	x	7	5	12	
odzież	x	3	0	3	
obuwie	x	28	8	36	
samochody i akcesoria	x	5	3	8	
nieruchomości	x	0	1	1	
materiały budowlane	x	29	0	29	
kosmetyki	x	1	0	1	
sprzęt sportowy	x	0	0	0	
sprzęt rehabilitacyjny	x	2	0	2	
art. spożywcze	x	0	0	0	
biżuteria	x	0	0	0	
zabawki	x	0	0	0	
zwierzęta	x	0	0	0	
plyty CD, DVD	x	0	0	0	
telefony komórkowe	x	6	2	8	
Inne	x	11	7	18	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	x	34	0	34	

Porady pisemne obejmują wyłącznie porady udzielone na piśmie i przesłane konsumentowi pocztą bądź e-mailem.

Struktura porad udzielanych telefonicznie nie odbiega od struktury porad udzielanych osobiście w biurze Rzecznika.

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

a) ogólna charakterystyka tematów wystąpień do przedsiębiorców.

Rzecznik przede wszystkim występował do przedsiębiorców w sprawach realizacji roszczeń konsumentów z tytułu odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową rzeczy sprzedanej i umów o dzieło.

Rzecznik występował do banków w sprawach kredytów konsumenckich oraz do firm zajmujących się sprzedażą ratalną.

Rzecznik występował też do firm windykacyjnych z wnioskami o wyjaśnienie podstaw ich żądań zapłaty. Często z tych odpowiedzi wynikało, że wierzytelność uległa przedawnieniu i w tym momencie konsument mógł uwolnić się od konieczności zapłaty żądanej kwoty.

Przy sprawach z operatorami telekomunikacyjnymi najwięcej spraw było związanych z rachunkami za połączenia z numerami o podwyższonej płatności. Największym problemem jest udowodnienie przez konsumenta, że z jego numeru takie rozmowy nie zostały przeprowadzone.

Najwięcej negatywnych odpowiedzi przedsiębiorców dotyczyło wystąpień Rzecznika w sprawie nieznananych reklamacji na buty. Dotyczyły one przede wszystkim dwóch firm, z których żadna nie jest radomską; jedna sprzedaje buty sportowe a druga jest ogólnopolską siecią sklepów obuwniczych. Jednakże wszystkie powództwa w tych sprawach zakończyły się wygraną konsumenta i tym samym potwierdziły zasadność wystąpień rzecznika i bezzasadne oddalenie roszczenia konsumenta przez sprzedawcę.

b) charakter prawny wystąpień.

Generalnie wystąpienia rzecznika miały charakter wezwań przedsądowych. Z doświadczenia wynika, że na inne wystąpienia przedsiębiorcy nie reagują. Także mediacji Rzecznik się nie podejmował. Jest to ustawowe uprawnienie Inspekcji Handlowej i jak doświadczenie pokazuje mediacje są całkowicie nieskuteczne. Rzecznik występował także z wnioskami o wyjaśnienia w konkretnych sprawach konsumenckich i o ponowne przeanalizowanie sprawy.

c) przedmiotowa struktura wystąpień kierowanych do przedsiębiorców.

Przedmiotowa struktura wystąpień kierowanych do przedsiębiorców jest przedstawiona w tabeli nr 2.

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	27	9	8	10
bankowe	2	1	0	1
ubezpieczeniowe	0	0	0	0
systemy argentyńskie	0	0	0	0
Inne finansowe	4	1	1	2

telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	10	3	5	2
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	3	2	0	1
informatyczne	0	0	0	0
motoryzacyjne (serwis)	0	0	0	0
turystyczne i hotelarskie	1	0	1	0
pralnicze	0	0	0	0
remontowo - budowlane	3	1	0	2
pocztowe	0	0	0	0
medyczne	0	0	0	0
dentystyczne	0	0	0	0
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	0	0	0	0
komunikacyjne	2	1	1	0
transportowe	0	0	0	0
kamieniarskie	0	0	0	0
fotograficzne	1	0	0	1
krawieckie	0	0	0	0
lokalowe	1	0	0	1
Inne	0	0	0	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	109	40	35	34
wyposażenie wnętrz	4	0	4	0
sprzęt RTV i AGD	11	5	2	4
sprzęt komputerowy	5	1	4	0
odzież	7	6	0	1
obuwie	70	23	23	24
samochody i akcesoria	0	0	0	0
nieruchomości	0	0	0	0
materiały budowlane	7	3	1	3
kosmetyki	0	0	0	0
sprzęt sportowy	0	0	0	0
sprzęt rehabilitacyjny	1	1	0	0
art. spożywcze	0	0	0	0
biżuteria	0	0	0	0
zabawki	0	0	0	0
zwierzęta	0	0	0	0
płyty CD, DVD	0	0	0	0
telefony komórkowe	0	0	0	0
Inne	4	1	1	2
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2	1	1	0

Rzecznik występował do przedsiębiorców w sytuacji, gdy wystąpienie konsumenta było bezskuteczne lub otrzymał on odmowną odpowiedź na piśmie. Praktycznie na wszystkie

swoje wystąpienia Rzecznik otrzymał odpowiedź, chociaż nie zawsze była to odpowiedź pozytywna.

Część spraw „w trakcie załatwiania” wynika z przypadków nie informowania Rzecznika o sposobie załatwienia sprawy, a część zostanie skierowana na drogę sądową, jeżeli konsument podejmie taką decyzję. Należy zaznaczyć, że Rzecznik może występować do sądu i wstępować do postępowania sądowego wyłącznie za zgodą konsumenta.

Wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorców dotyczyły przede wszystkim roszczeń z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową i z gwarancji.

d) skuteczność wystąpień.

Skuteczność wystąpień zależy w dużej mierze od przedsiębiorcy i determinacji konsumenta w dochodzeniu roszczenia. Rzecznik nie jest pełnomocnikiem konsumenta. Wystąpienia kierowane do dużych przedsiębiorców, dbających o swoją firmę i markę są skuteczne prawie w 100% - wyjątkiem jest tu jedna duża ogólnopolska firma handlująca obuwiami. Gorzej przedstawia się sytuacja w odniesieniu do drobnych, miejscowych przedsiębiorców. Liczą oni na to, że konsument zrezygnuje z roszczenia i nie pójdzie do sądu. Na skuteczność wystąpień wpływ mają informacje przekazane przez konsumenta - w trakcie wyjaśniania sprawy okazuje się niekiedy, że konsument nie miał racji lub nie posiada wszystkich dokumentów, które potwierdzają zasadność jego roszczenia.

e) krótka charakterystyka najciekawszych spraw z tej kategorii

Sprawy są typowe dla spraw konsumenckich. Najciekawsze sprawy to: ustalenie właściwej taryfy dla indywidualnego odbiorcy gazu - zakończona sukcesem; odstąpienie od umowy przez konsumenta w związku ze zmianą programów przez operatora telewizji cyfrowej i naliczeniem w związku z tym kary umownej - sprawa jest w toku;

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczącego się postępowania.

a) ogólna charakterystyka wytaczanych powództw,

Powództwa były wytaczane w szczególnych sytuacjach takich jak sprawa z Usługową Agencją Finansową „GROSZ” oraz w sytuacji, gdy przedsiębiorca otrzymał dużą zaliczkę lub należność za usługę, ale jej nie wykonał i zachodziło podejrzenie o niemożności wyegzekwowania dochodzonej pozewem kwoty a w pozostałych wstępuje do postępowania na wniosek i za zgodą konsumenta. Ponadto Rzecznik przedstawia swoje stanowisko w konkretnych sprawach sądowych, gdy widzi taką potrzebę i gdy zwróci się o to konsument. Powództwa były wytaczane przede wszystkim przed Sądami w kwoty kę lub należność za usługę ale jej nie wykonał i zachodziło podejrzenie o niemożności wyegzekwowania dochodzonej pomi Rejonowymi w Kozienicach i w Radomiu.

b) struktura powództw wytaczanych na rzecz konsumentów,

Strukturę powództw wytoczonych w okresie sprawozdawczym na rzecz konsumentów przedstawia tabela nr 3.

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem	pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględniające żądanie)
		pozytywne	negatywne				
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	3	0	0	3		
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	63	0	1	64		
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	9	0	10	19		

4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	0	9	10
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0	0	0	0
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	7	0	3	10
		1	0	0	1
7.	Inne	2	2	3	7
	RAZEM	86	2	26	114

Wszystkie rozstrzygnięcia sądu były korzystne dla konsumentów. Rzecznik nie tylko napisał 34 pozwy konsumentom, ale i pilotował te sprawy w zakresie niezbędnym konsumentom.

c. krótka charakterystyka wniesionych powództw, ze szczególnym uwzględnieniem tych, które dotyczą szerszego kręgu konsumentów (sprawy o charakterze grupowym, publicznym),

Wszystkie wniesione powództwa dotyczyły konsumentów indywidualnych i dotyczyły niezgodności z umową z tytułu wad rzeczy w umowach sprzedaży i niewykonania usług. Jedna sprawa z 2003 r. dotycząca przyłącza energetycznego została rozstrzygnięta na korzyść konsumenta ale pozwana złożyła apelację. Sąd Okręgowy w Radomiu rozpatrując w 2005 r. z udziałem Rzecznika apelację ZEORK'u w Skarżysku-Kamiennej przyznał rację konsumentowi i oddalił apelację. Druga sprawa lokatorska z udziałem Rzecznika pozytywnie rozstrzygnięta w 2004 r. dla konsumenta - została zaskarżona przez powódkę, ale i w tej sprawie w 2005 r. Sąd Okręgowy przyznał rację konsumentowi i Rzecznikowi oddalając apelację.

W 2005 r. przed Sądem Apelacyjnym w Warszawie odbyły się dwie (2) rozprawy apelacyjne będące wynikiem apelacji od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z powództwa Rzecznika o uznanie zapisów w drukach reklamacyjnych przedsiębiorców handlujących obuwiem za klauzule niedozwolone w umowach z konsumentami. Jedną apelację wносиła pozwana spółka a drugą - Rzecznik. W obu sprawach Sąd Apelacyjny przyznał rację Rzecznikowi i uznał, że kwestionowane zapisy są klauzulami niedozwolonymi w umowach z konsumentami. Jeden wyrok już się uprawomocnił a w drugim zostało zapowiedziane przez pozwaną Spółkę wniesienie kasacji.

Właśnie sprawy związane z powództwami przeciwko Usługowej Agencji Finansowej „GROSZ” można określić jako sprawę grupową, ponieważ dotyczy grupy prawie trzystu osób - dotyczy ona zatrzymania wpłat konsumentów i nie przekazania ich zgodnie z dyspozycjami wpłat. W sprawach reklam i informacji wprowadzających w błąd konsumentów - złożono wnioski w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów - jest w trakcie rozpatrywania.

4. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów (krótki opis).

Rzecznik na bieżąco współpracuje z Inspekcją Handlową i Inspekcją Sanitarną. Rzecznik przekazał do Inspekcji Handlowej zgodnie z jej kompetencjami sprawę konsumenta, który stwierdził, że zakupiony towar może stanowić zagrożenie dla jego bezpieczeństwa. Inspekcja Handlowa potraktowała sprawę jako mediację pomiędzy konsumentem a producentem. Rzecznik współpracuje z Radomskim Klubem Konsumenta Federacji Konsumentów oraz ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich.

5. Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym, krótki opis z uwzględnieniem:

Rzecznik wykorzystuje wszystkie swoje spotkania i kontakty do popularyzowania problematyki konsumenckiej.

a) współpraca w zakresie edukacji konsumenckiej w szkołach,

Rzecznik jest otwarty na współpracę ze szkołami. Jednakże w 2005 r. Rzecznik nie było takich zaproszeń. Natomiast Rzecznik udzielał indywidualnej pomocy uczniom i studentom poprzez dostarczanie materiałów z dziedziny ochrony praw konsumentów

oraz podawanie źródeł konkretnych przepisów prawnych oraz literatury z tej dziedziny.

b. bezpośrednie kontakty z konsumentami w mniejszych miejscowościach na terenie powiatu.

Radom jest powiatem grodzkim i Rzecznik działa tylko na terenie miasta. Specjalnych spotkań z mieszkańcami nie było, jednakże Rzecznik wykorzystuje swoje publiczne spotkania do propagowania problematyki konsumenckiej ze szczególnym uwzględnieniem praw i obowiązków konsumentów.

c. współpraca z mediami w celu propagowania praw konsumentów (wywiady telewizyjne, radiowe, prasowe - w szczególności mające charakter poradnika konsumenckiego, publikacje prasowe dotyczące praw konsumentów, inne).

Rzecznik udzielał wywiadów w gazetach regionalnych, TVP3, TK DAMI oraz rozgłośniach radiowych. W trakcie wywiadów przekazywał aktualne informacje z zakresu praw konsumentów a w szczególności zachodzące zmiany w tym zakresie. Rzecznik jest otwarty na współpracę ze wszystkimi mediami i na bieżąco z nimi współpracuje. Najskuteczniejsze w dotarciu do szerokiego grona konsumentów są telewizja i radio. Po każdym wystąpieniu Rzecznika zgłaszali się konsumenci ze sprawami, które były przedmiotem audycji.

6. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

a) udział w posiedzeniach rady powiatu, innych organach władz powiatowych,

Rzecznik uczestniczy w posiedzeniach Rady Miejskiej, na których przedstawia swoje sprawozdanie natomiast nie było konieczności udziału Rzecznika w innych sesjach Rady.

b) zgłaszanie projektów uchwał na posiedzeniach władz powiatowych,

Nie były zgłaszane takie projekty, ponieważ nie zaszła taka konieczność - nie było wniosków od konsumentów.

c) opiniowanie uchwał Rady Miejskiej, w szczególności dotyczących tematyki ochrony konsumentów,

Rzecznikowi nie przedstawiono do opiniowania takich uchwał. Rzecznik przedstawił swoją opinię w zakresie ustalenia nowych liczb licencji na przewozy taksówkami bagażowymi.

I. Opis podejmowanych działań wynikających między innymi z:

a) ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów,

Były dwie sprawy. W jednej Rzecznik zgłosił zgodnie z kompetencjami problem kuchni elektrycznej do Inspekcji Handlowej a w drugiej konsumentka chłodziarko-zamrażarkę.

b) ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny - umowy zawierane na odległość oraz umowy poza siedzibą przedsiębiorcy,

Rzecznik występował pod adresem przedsiębiorców w konkretnych indywidualnych sprawach w tym także do urzędów gminnych celem ustalenia dokładnych danych przedsiębiorcy.

c) ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny - tzw. niedozwolone klauzule umowne.

W roku 2005 Rzecznik nie składał pozwów w tym zakresie. Natomiast odbyły się w dwóch sprawach rozprawy apelacyjne przed Sądem Apelacyjnym w Warszawie, których wynik był korzystny dla Rzecznika.

I. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumenta..

I. Pod adresem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

1. W zakresie nowelizacji prawa konsumenckiego:



wprowadzić przepisy, które zwiększą bezpieczeństwo konsumentów przy korzystaniu z usług agencji pośrednictwa finansowego poprzez wprowadzenie obowiązkowego ubezpieczenia jak w przypadku usług turystycznych lub określenie formy działalności i określenie kapitału niezbędnego do prowadzenia takiej działalności,



znowelizować zapis w art. 63³ K.p.c. uzależniający wstąpienie Rzecznika do sprawy od zgody powoda - przedsiębiorcy w przypadku gdy pozwany jest konsument i zostały naruszone jego prawa tak aby przedsiębiorca nie mógł blokować wstąpienia Rzecznika do postępowania,



jednoznaczne określenie, że lokatorzy są konsumentami,



zmienić przepisy o kontrolach tak aby Inspekcje Handlowa, Sanitarna i inne właściwe w sytuacji naruszeń praw Konsumentów mogły szybko i bez zbędnych formalności wkraczać do przedsiębiorstw w przypadku naruszenia praw konsumentów,



przywrócić przepisy o obowiązku oznaczania miejsc prowadzenia działalności gospodarczej,

1. Należy bezwzględnie kontynuować wydawanie BIULETYNU dla Powiatowych (Miejskich) Rzeczników Konsumentów.
2. Należy kontynuować okresowe szkolenia Rzeczników.
3. Niezbędne jest opracowanie przepisów, które regulowałyby rozliczanie kosztów ciepła przy pomocy podzielników - obecny stan prawny pozostawiający całość rozliczeń w rękach właściciela (zarządcy) jest konfliktogenny i spór może rozstrzygnąć tylko sąd powszechny.
4. Jak najszybciej stworzyć ogólnopolski rejestr przedsiębiorców - osób fizycznych.

II. Pod adresem Inspekcji Handlowej:

1. Rozszerzyć listę Rzeczników Inspekcji Handlowej, aby byli dostępni dla konsumentów także w delegaturze Inspekcji a nie tylko w Warszawie albo w swoim miejscu działania (zamieszkania).

Radom, 27 marca 2006 r.

Miejski Rzecznik Konsumentów

1 sprawa z 2004 r. rozstrzygnięcie w 2005 r.

61 spraw dotyczyło usług finansowych (wpłat)

1 sprawa z 2004 r. rozstrzygnięcie w 2005 r.

1 sprawa z 2004 r. rozstrzygnięcie w 2005 r.

apelacja przed sądem okręgowym

2 sprawy z 2004 r. rozstrzygnięcie w 2005 r.

1 sprawa z 2004 r. rozstrzygnięcie w 2005 r.

łącznie ze sprawami, które przeszły z 2004 r.

Pliki do pobrania

[uchwała nr 798.doc](#)

Uchwała w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Radomiu z działalności w 2005 r.
doc, 186 KB,

Metadane

Data publikacji : 27.04.2006

Obowiązuje od : 24.04.2006

[Rejestr zmian](#)

Podmiot udostępniający informację:
Urząd Miejski w Radomiu

Osoba wytwarzająca/odpowiadająca za informację:
Miejski Rzecznik Konsumentów

Osoba udostępniająca informację:
Agata Gierczak

[Następny Strona](#)