

SPRAWOZDANIE

Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie za rok 2007

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 2008 r. Radzie Miasta Krakowa do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku poprzednim.

SPIS TREŚCI

1. Wprowadzenie	str. 3.
2. Realizacja zadań Miejskiego i Powiatowego Rzecznika Konsumentów dotyczących zapewniania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – tabela nr 1.....	str. 13.
3. Realizacja zadań Miejskiego i Powiatowego Rzecznika Konsumentów w zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów – tabela nr 2.....	str.14.
4. Realizacja zadań Miejskiego i Powiatowego Rzecznika Konsumentów w zakresie występowania na rzecz konsumentów przed sądem powszechnym – tabela nr 3.....	str. 15.
5. Realizacja zadań Miejskiego i Powiatowego Rzecznika Konsumentów w zakresie spraw wnoszonych przez mieszkańców Powiatu Krakowskiego – tabela nr 4.....	str. 16.
6. Wnioski.....	str. 18.
7. Aneks.....	str. 21.

WPROWADZENIE.

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia 2007 r. do dnia 31 grudnia 2007 r. W okresie sprawozdawczym, funkcję Miejskiego Rzecznika Konsumentów pełnił:

- Pan Michał Marszałek od dnia 14 września 2005 r., zgodnie z uchwałą Nr LXXXVII/873/05 Rady Miasta Krakowa z dnia 14 września 2005 r. w sprawie powołania Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Zgodnie z przepisami ustawy o samorządzie powiatowym 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:

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

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

Ze względu na przedmiotowy zakres ochrony interesów i praw konsumentów niezbędna jest kontynuacja współpracy rzecznika z **jednostkami pomocniczymi Miasta Krakowa** oraz organizacjami pozarządowymi, których statutowym obowiązkiem jest ochrona konsumentów. W roku 2007 r. 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 częstotliwością 1 dyżur na 2 miesiące 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 Ponadto 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 pomocniczej

Miasta umieszczały informacje o dyżurach w gazetkach dzielnicowych oraz na tablicach ogłoszeń. W roku sprawozdawczym z porad prawnych w trakcie dyżurów w dzielnicach skorzystało ponad 200 osób.

Ponadto na początku roku 2007 w Biuletynie Informacji Publicznej zmodyfikowano stronę internetową Miejskiego Rzecznika Konsumentów na której część konsumentów, którzy korzystają z łączy internetowych może zapoznać się z zasadami prowadzenia spraw konsumenckich przez Biuro MRK, uzyskać informacje o pozostałych instytucjach ochrony konsumentów, np. Europejskie Centrum Konsumenckie, Rzecznik Ubezpieczonych, studenckie poradnie prawne. Na powyższej stronie znajdują się również wzory pism reklamacyjnych oraz harmonogram dyżurów w siedzibach Rad Dzielnic Miasta Krakowa pod tytułem – „Pomoc prawna bliżej ciebie”. Realizując obowiązek wykonywania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej Biuro Rzecznika udzieliło w roku ubiegłym ponad 16 500 porad prawnych. Dla porównania w roku 2005 było to nieco ponad 7 tys. porad a w roku 2006 ponad 8 tys. W roku objętym niniejszym sprawozdaniem Biuro MRK przygotowało i wysłało prawie 5 tys. wystąpień przedsądowych i pism procesowych. Dla porównania w latach 2000 – 2005 rocznie Biuro MRK wysyłało ok 1 600 pism, a w roku 2006 było to nieco ponad 4 tys. pism.

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

Bardzo istotna jest w tym przypadku współpraca rzecznika z organami Miasta to jest: Radą i Prezydentem Miasta Krakowa. Rzecznik konsumentów ma prawo i obowiązek składanie 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 2007 r. Rzecznik opiniował następujące projekty uchwał Rady Miasta Krakowa: w sprawie regulaminu targowisk, w sprawie ustalenia obowiązujących w Gminie Miejskiej Kraków cen za składowanie odpadów na składowisku odpadów komunalnych Barycz, w sprawie ustalenia cen urzędowych za przewozy taksówkami osobowymi na terenie Gminy Miejskiej Kraków, w sprawie dodatkowych oznaczeń taksówek osobowych, w sprawie określenia liczby nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką, przeznaczonych do wydania w 2008 roku, w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe w lokalnym transporcie zbiorowym realizowanym na podstawie umów zawartych przez Gminę Miejską Kraków, w sprawie ustalenia cen i opłat za usługi

przewozowe, uprawnień do przejazdów ulgowych oraz przepisów taryfowych w komunikacji miejskiej w Krakowie realizowanej na obszarze Gminy Miejskiej Kraków oraz Miast i Gmin, które przystąpiły do porozumień międzygminnych w zakresie lokalnego transportu zbiorowego. Część z uwag zgłaszanych przez MRK w trakcie procedowania ww. projektów uchwał została uwzględniona przez Prezydenta Miasta Krakowa (autopoprawki) lub Radę Miasta Krakowa (poprawki).

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

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

W zakresie kompetencji i zadań miejskiego rzecznika konsumentów niezbędnym jest nie tylko wykonywanie przez rzecznika obowiązku i prawa występowania w sprawach ochrony interesów i praw konsumentów, ale również współpraca z organizacjami przedsiębiorców w zakresie eliminowania niezgodnych z przepisami o ochronie konkurencji i konsumentów praktyk i działań, a także bieżącej wymiany informacji o działalności Rzecznika. W okresie od stycznia do grudnia 2007 r. w budynkach Urzędu Miasta Krakowa przy Placu Wszystkich Świętych, ul. Stachowicza oraz Al. Powstania Warszawskiego na bieżąco uzupełniano druki ulotne w specjalnych tablicach, zawierające zasady udzielania pomocy prawnej przez Rzecznika oraz podstawowe informacje dotyczące ochrony indywidualnych interesów konsumentów wydane w formie broszur, przekazanych do UMK w ramach współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W październiku 2007 r. Miejski Rzecznik Konsumentów współorganizował z Oddziałem Południowym Urzędu Regulacji Energetyki konferencję przeznaczoną dla powiatowych rzeczników konsumentów oraz przedsiębiorców. Zakres konferencji obejmował problematykę zmiany sprzedawcy energii elektrycznej oraz zagadnienia nielegalnego poboru energii oraz kradzieży energii elektrycznej.

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

Istotnym elementem zadań wykonywanych przez Rzecznika Konsumentów jest współpraca z właściwą miejscowo delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi, szczególnie w zakresie wymiany wiedzy fachowej, wymiany informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mediacji i polubownego sądownictwa konsumenckiego, lokalnych inicjatyw dotyczących ochrony konsumentów, nieuczciwych praktyk rynkowych. Od miesiąca października 2005 r. Rzecznik nawiązał stałą współpracę, która jest kontynuowana obecnie, z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, Wojewódzką Inspekcją Handlową oraz Oddziałem Krakowskim Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Oddziałem Południowym Urzędu Regulacji Energetyki oraz Europejskim Centrum Konsumenckim w Warszawie. Współpraca z ww. urzędami i instytucjami polega m.in. na wymianie doświadczeń i wiedzy fachowej w sprawach indywidualnego i zbiorowego naruszania prawa konsumentów. W roku 2007 skierowano 10 wniosków do UOKiK w sprawie podjęcia czynności w zakresie stosowania przez przedsiębiorców praktyk niedozwolonych w zakresie postanowień umowy wpisanych do rejestru tzw. „klauzul niedozwolonych” lub nieuczciwych praktyk rynkowych. We wszystkich powyższych sprawach Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przekazał zawiadomienie Rzecznikowi o podjęciu działań. Ponadto pięciokrotnie występowano do Małopolskiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Krakowie z wnioskami o wszczęcie kontroli w siedzibie przedsiębiorcy w celu potwierdzenia i wyeliminowania niekorzystnych dla konsumentów praktyk. W miesiącu czerwcu 2007 r. Miejski Rzecznik Konsumentów kierował wnioski do Generalnego Inspektora Nadzoru Bankowego, Prezesa Banku UniCredit, Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Rzymie w sprawie nieprawidłowości w obszarze usług sektora bankowego oraz Prawa bankowego dotyczących indywidualnego naruszenia interesu konsumenckiego. Ponadto w siedmiu sprawach w których kontrahentem konsumenta był przedsiębiorca mający siedzibę w innym niż Polska państwie należącym do Wspólnot Europejskich lub miejscem zamieszkania polskiego konsumenta było inne Państwo członk UE, zostały przekazane wnioski wraz z dokumentami uzasadniającymi roszczenie do Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Warszawie. W kwietniu 2007 r. Miejski Rzecznik Konsumentów uczestniczył w dwudniowej organizowanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów konferencji Międzynarodowej Sieci Ochrony Konsumentów

ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network) skupiającej rządowe i pozarządowe agendy i instytucje zajmujące się ochroną zbiorowego i indywidualnego interesu konsumentów). Powyższe spotkanie odbyło się w Krakowie z okazji objęcia prezydencji ICPEN przez Polskę.

W roku sprawozdawczy Rzecznik występował również do Oddziału Południowego Urzędu Regulacji Energetyki w sprawach dotyczących stosowanych przez przedsiębiorców energetycznych taryf i opłat za energię ciepłą i gaz.

W II półroczu 2007 r. Rzecznik wystąpił z wnioskiem o przeprowadzenie przez Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego, w ramach sprawowanego nadzoru, postępowania wyjaśniającego w stosunku do linii lotniczych w zakresie stosowanego regulaminu obsługi podróży oraz przewozu bagażu oraz wspólnych zasad odszkodowań oraz pomocy dla podróżnych.

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,

W szczególności w tym zakresie stosuje się wykorzystanie uprawnień procesowych określonych w kodeksie postępowania cywilnego rozdział 3 działu IV – postępowanie w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 479 kpc i nast.). Zgodnie z cyt. przepisami powództwo w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone wytaczać może także miejski rzecznik konsumentów. Korzystanie z tego przepisu powinno prowadzić do eliminowania szczególnie nagannych praktyk stosowanych przez tzw. naturalnych monopolistów. Od 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych postanowienie umowne ma to znaczenie, że nie tylko bezprawne jest jego stosowanie przez danego przedsiębiorcę w konkretnym poddanym kontroli sądowej wzorcu umownym ale również ma skuteczność dla pozostałych biorących udział w obrocie prawnym (erga omnes). W roku 2007 Miejski Rzecznik Konsumentów prowadził 50 postępowań w sprawie stosowania przez przedsiębiorców we wzorcach umownych postanowień wpisanych do rejestru klauzul niedozwolonych, m.in. przez sklepy internetowe, deweloperów oraz operatorów telefonii komórkowych i stacjonarnych, niepublicznych szkół wyższych. W jednym przypadku wytoczono powództwo przed Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Sąd Okręgowy w Warszawie. Obecnie na skutek wniesienia środka odwoławczego (apelacji) od wyroku I instancji przez pozwanego przedsiębiorcę, sprawa jest rozstrzygana przez Sąd Apelacyjny. Ponadto w ubiegłym roku

Rzecznik wytoczył i przygotował na rzecz konsumentów 117 powództw i pism procesowych (w tym sprawy sądowe niezakończone w 2006 r.).

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

Od miesiąca grudnia 2005 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie kontynuuje dyżury prawne w siedzibach Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa. Od stycznia do grudnia 2007 r. odbyło się ok. 90 dyżurów prawnych Rzecznika w terminach i godzinach ustalonych z przewodniczącymi poszczególnych Rad Dzielnic. W trakcie dyżurów Rzecznik przyjmował interwencje konsumenckie oraz udzielał porad i pomocy prawnej na rzecz konsumentów. W każdego z dyżurów Rzecznik średnio spotkał się z 3 konsumentami, którym udzielono 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. Najwięcej konsumentów skorzystało z pomocy Rzecznika w Dzielnicach I, II, V, VII, XI, XII, XIII, XIV, XVI i XVIII. Interwencje zgłaszane na dyżurach w dzielnicach dotyczyły m.in.: zakupów na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy, usług telekomunikacyjnych, kredytów konsumenckich, remontów mieszkań i usług budowlanych, reklamacji obuwia, zakupów sprzętu RTV i AGD. W roku 2007 w porównaniu z rokiem 2006 wzrosło zainteresowanie poradnictwem konsumenckim w siedzibach dzielnic ze względu na możliwość uzyskania porady bez konieczności ustalania wcześniejszego terminu – co do zasady obowiązuje w Biurze Rzecznika przy Al. Powstania Warszawskiego 10. Przy okazji niejako dyżury w jednostkach pomocniczych przyczyniają się do pogłębiania wiedzy o istnieniu i roli dzielnic Miasta Krakowa. W roku 2008 planowane jest objęcie dyżurami prawnymi części gmin Powiatu Krakowskiego.

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

Zgodnie z uregulowaniami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (ustawa z dnia 16.02.2007 r.) 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 zasadzie i trybie wynikającym z Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia. W roku 2007 Rzecznik wezwał przedsiębiorców w blisko 90 sprawach o złożenie pisemnych wyjaśnień i odstąpił od

przesłuchania obwinionych. W roku ubiegłym w stosunku do 10 z nich wystąpiono z wnioskami o ukaranie do sądów grodzkich. Do dnia 31 grudnia 2007 r. w czterech sprawach zapadły prawomocne wyroki grzywny w wysokości od 250 do 800 zł. Należy jednak dodać, że powyższe postępowania o wykroczenia odbywały się na podstawie uchylonych przepisów poprzedniej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (ustawa z dnia 15.12.2000 r.) jako względniejszych dla obwinionych. Przepisy obowiązującej od kwietnia 2007 r. „nowej” ustawy przewidują dolną granicę grzywny za naruszenie art. 114 ust. 1 ustawy w wysokości 2000 zł.

8) w zakresie spraw, w których rzecznik nie uczestniczy, może przedstawiać sądowi istotne dla sprawy poglądy,

Na podstawie art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 63 Kodeksu postępowania cywilnego Rzecznik nie uczestnicząc w sprawie, może przedstawiać sądowi istotny dla sprawy pogląd. Oznacza to, iż w sytuacjach, w których przedmiotem sprawy wytoczonej bez udziału rzecznika konsumentów przed sądem jest naruszenie praw i interesów konsumentów, Rzecznik może zgłaszać opinie i poglądy, które sąd może przy ew. rozstrzygnięciu wziąć pod uwagę. W roku objętym sprawozdaniem Miejski Rzecznik Konsumentów zgłosił przedstawił istotne dla sprawy poglądy w 3 przypadkach. Należy jednak dodać, że sąd nie jest w żaden sposób związany przedstawionym przez MRK poglądem, czy stanowiskiem.

9) współpraca z Wydziałem Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego, organizacjami pozarządowymi,

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. W roku 2007 w biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów odbyło obowiązkową praktykę studencką lub wolontariat 20 studentów Wydziału Prawa i Administracji UJ oraz Krakowskiej Szkoły Wyższej im. A. Frycza Modrzewskiego.

Ponadto Rzecznik kontynuował współpracę z Stowarzyszeniem „Polska Zielona Sieć”, które na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów koordynuje akcję pod nazwą „Co młody konsument wiedzieć powinien”, obejmuje ona cykl lekcji edukacyjnych w szkołach podstawowych i gimnazjach oraz szkołach ponadpodstawowych. W roku 2007 i 2008 MRK uczestniczył w spotkaniach z mediami (telewizyjnymi, radiowymi i prasowymi) organizowanych przez „Polską Zieloną Sieć” z okazji Światowego Dnia Konsumenta. Pod koniec ubiegłego roku Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie nawiązał współpracę z

Korporacją Samorządową im. Józefa Dietla w ramach realizacji projektu inicjatyw obywatelskich finansowanego ze środków Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Od listopada 2007 r. MRK rozpoczął realizację cyklu zajęć edukacji konsumenckiej z uczniami klas II i III VII Liceum Ogólnokształcącego im. Zofii Nałkowskiej w Krakowie. Zajęcia będą prowadzone do zakończenia bieżącego roku szkolnego (czerwiec 2008 r.) 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.

10) współpraca ze środkami masowego przekazu,

W grudniu 2007 r. Miejski Rzecznik Konsumentów we współpracy z Biurem Prasowym Kancelarii Prezydenta Miasta Krakowa zorganizował konferencję prasową poświęconą kampanii informacyjnej „Nie daj się oskubać” (okres przed dniem Św. Mikołaja oraz Świętami Bożego Narodzenia). Ponadto współpraca z krakowskimi dziennikami i rozgłośniami radiowymi polegała na udziale w audycjach radiowych – Radio Kraków, Radio Eska, Radio TOK FM oraz udzielaniu informacji dla stacji telewizyjnych i radiowych oraz gazet codziennych w bieżących sprawach dotyczących interesów konsumenckich – m.in.: Dziennik Polski, Gazeta Krakowska, Metro, Nasz Rynek Kapitałowy, Telewizja Kraków TVP 3, TVN 24, TVN Turbo Radio TOK FM, Radio Kraków, Radio RMF FM, Radio ESKA. W miesiącu październiku 2007 r. zakończył się cykl porad prawnych i informacji konsumenckich w ramach Krakowskiej Karty Informacyjnej, publikowanych w każdy poniedziałek w Gazecie Krakowskiej. W sumie ukazało się 45 artykułów prasowych. W marcu 2007 r. za pośrednictwem Miejskiej Prezentacji Internetowej „Magiczny Kraków” odbył się czat z Rzecznikiem w trakcie którego mieszkańcy zadawali bezpośrednio pytania dotyczące warunków i jakości ochrony interesów konsumenckich w Krakowie.

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

- **ustawa z dnia 16 lutego 2007 r.** o ochronie konkurencji i konsumentów weszła w życie w dniu 16 kwietnia 2007 r. i uchyliła poprzednio obowiązującą ustawę z dnia 15 grudnia 2000 r. W zakresie zadań samorządu terytorialnego dotyczących ochrony indywidualnego interesu konsumenckiego nie wprowadziła, żadnych zmian. Jeżeli chodzi o zmianę przepisów regulujących status prawny rzeczników konsumentów „nowa ustawa” wprowadziła następujące zmiany:

1) zniosła kompetencję rad powiatu (rad miast na prawach powiatu) do ustalania wynagradzania miejskich/powiatowych rzeczników konsumentów. Obecnie ustalanie

wynagradzania należy do kompetencji starosty/prezydenta miasta jako wykonującego wobec rzecznika czynności z zakresu prawa pracy,

2) w powiatach/miastach powiatu powyżej 100 tys. mieszkańców rzecznicy konsumentów mogą wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionych biur. Art. 40 ust. 5 jest przepisem o charakterze fakultatywnym co oznacza, że Miasto Kraków nie ma obowiązku stworzyć wyodrębnionej komórki organizacyjnej. Tym bardziej, że w Urzędzie Miasta Krakowa funkcjonuje w strukturach Wydziału Spraw Administracyjnych UMK wyodrębniony referat – Biuro Obsługi Konsumentów.

Nowym rozwiązaniem prawnym zawartym w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. jest wprowadzenie dolnej granicy kary grzywny za naruszenie obowiązku udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika w wysokości 2000 zł. (art. 114 ust. 1 ustawy o okik). Wprowadzenie ww. regulacji usprawniło w praktyce wykonywanie czynności związanych z włączaniem się Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie w spory z przedsiębiorcami po stronie konsumentów. Zagrożenie grzywną w wyżej opisanej wysokości doprowadziło do zmniejszenia liczby spraw w których przedsiębiorca zaniechał odpowiedzi. W roku 2007 na ok. 800 spraw w 87 wszczęte zostało postępowanie karne w oparciu o przepisy Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia. Ze względu jednak na dopełnienie obowiązku zajęcia stanowiska wobec roszczeń zgłoszonych na rzecz konsumenta przez MRK przez przedsiębiorców na piśmie lub w trakcie przesłuchania, większość postępowań zostało umorzonych.

- **ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r.** o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym weszła w życie w dniu 21 grudnia 2007 r. Ustawa jest implementacją dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającej dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE, 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”) do polskiego porządku prawnego. Założeniem ustawy jest uregulowanie w polskim prawie nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorców wobec konsumentów. Projekt stanowi kompleksowe ujęcie zagadnienia, pozwalając na uregulowanie problematyki nieuczciwych praktyk handlowych w jednym akcie prawnym, bez konieczności nowelizowania wielu ustaw, co jest zgodne z zasadą przejrzystości i jasności regulacji prawnych. Większość krajów

europiejskich posiada odpowiednie narzędzia prawne służące do zwalczania nieuczciwej konkurencji. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym stanowi próbę wypełnienia luk w dotychczas obowiązującym ustawodawstwie, co z kolei w oczywisty sposób prowadzi do poprawy ochrony konsumentów. Idea ta zdaje się być również zgodna i w pełni wypełniająca normę art. 76 Konstytucji RP, który przewiduje, że władze państwowe chronią konsumentów przed m.in. nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Powyższe przepisy umożliwiają skuteczne egzekwowanie praw konsumentom, przyznając im legitymację do występowania z indywidualnymi roszczeniami z tytułu nieuczciwych praktyk rynkowych w pierwszej kolejności. Na gruncie regulacji ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym konsumenci mogą żądać: zaniechania tej praktyki, usunięcia skutków tej praktyki, złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie, naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych, w szczególności żądania unieważnienia umowy z obowiązkiem wzajemnego zwrotu świadczeń oraz zwrotu przez przedsiębiorcę kosztów związanych z nabyciem produktu, zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny związany ze wspieraniem kultury polskiej, ochroną dziedzictwa narodowego lub ochroną konsumentów. Ponadto legitymację czynną ustawa przyznaje również: Rzecznikowi Praw Obywatelskich, Rzecznikowi Ubezpieczonych, krajowej lub regionalnej organizacji, której celem statutowym jest ochrona interesów konsumentów, miejskiemu rzecznikowi konsumentów.

**SPRAWOZDANIE
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW w KRAKOWIE za 2007 r.**

I. Zadania realizowane na rzecz mieszkańców Miasta Krakowa.

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

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			
	telefoniczna	osobista	pisemna	ogółem
I. Usługi:				
bankowe	739	26	18	783
ubezpieczeniowe	359	9	-	368
systemy argentyńskie	176	3	-	179
inne finansowe	310	-	-	310
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	942	49	26	1.017
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	449	6	5	460
informatyczne	223	-	-	223
motoryzacyjne (serwis)	521	-	-	521
turystyczne i hotelarskie	580	7	9	596
pralnicze	497	3	6	506
remontowo - budowlane	615	19	8	642
pocztowe	364	15	2	381
medyczne	181	16	5	202
dentystyczne	133	4	-	137
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	563	8	4	575
komunikacyjne	384	14	7	405
transportowe	376	-	-	376
kamieniarskie	60	4	-	64
fotograficzne	212	8	-	220
krawieckie	84	12	-	96
lokalowe	322	13	18	353
Inne	367	35	40	442
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	358	8	12	378
sprzęt RTV i AGD	495	39	-	534
sprzęt komputerowy	371	18	13	402
odzież	621	11	4	636
obuwie	1.148	36	-	1.184
samochody i akcesoria	375	8	29	412
nieruchomości	428	6	8	442
materiały budowlane	451	-	16	467
kosmetyki	276	19	2	297
meble	376	6	-	382
sprzęt rehabilitacyjny	168	3	4	175
art. spożywcze	202	-	-	202
biżuteria	90	-	1	91

zabawki	161	-	-	161
zwierzęta	62	-	2	64
płyty CD, DVD	322	6	-	328
telefony komórkowe	628	26	13	667
Inne	719	20	-	739
III. Umowy poza lokalem i na odległość	57	22	21	100
RAZEM	15 765	479	273	16 517

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:				
bankowe	43	34	3	6 w tym 3 sąd
ubezpieczeniowe	6	5	1	-
systemy argentyńskie	16	8		8 w tym 4 sąd
inne finansowe	7	3		4 w tym 2 sąd
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	114	81	3	30 w tym 3 sąd
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	29	17	2	10 w tym 2 sąd
informatyczne	2	2		-
motoryzacyjne (serwis)	10	7	1	2
turystyczne i hotelarskie	22	12	1	9 w tym 7 sąd
pralnicze	8	4		4 w tym 3 sąd
remontowo - budowlane	36	16		20 w tym 7 sąd
okna i drzwi	39	14		25 w tym 7 sąd
medyczne	7	6		1 sąd
dentystyczne	9	6		3
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	6	4		2
komunikacyjne	13	8		5 w tym 1 sąd
pocztowe	7	5	1	1
kamieniarskie	5	3	1	1
fotograficzne	2	2		-
krawieckie	2	2		-
lokalowe	3	2	1	-
Inne	34	26		8 w tym 1 sąd
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	15	10		5 w tym 3 sąd
sprzęt RTV i AGD	41	32		9 w tym 2 sąd
sprzęt komputerowy	21	16	1	4 w tym 1 sąd
odzież	26	18	1	7 w tym 3 sąd
obuwie	122	77	6	39 w tym 21 sąd
samochody i akcesoria	11	8	1	2
nieruchomości	21	6		15 w tym 3 sąd

materiały budowlane	14	9		5 w tym 3 sąd
kosmetyki	-			-
sprzęt sportowy	-			-
sprzęt rehabilitacyjny	4	4		-
art. spożywcze	-	-		-
bizuteria	-	-		-
zabawki	2	2		-
zwierzęta	1	1		-
płyty CD, DVD	4	4		-
telefony komórkowe	26	12	3	11 w tym 3 sąd
Inne	45	33		12
III. Umowy poza lokalem i na odległość	17	9	5	3
RAZEM	790	508	31	251

Tabela nr 3: Czynności procesowe na rzecz konsumentów

Ip.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		Pozytywne (uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	Negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	6	0	31	37
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	27	1	49 z roku 2006	77
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 do	-	-	-	-

	toczących się postępowań				
7.	Inne*			3	
	RAZEM	33	1	83	117

*na podstawie art. 63 Kodeksu postępowania cywilnego w związku z art. 42 ust. 5 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów rzecznik konsumentów nie będąc stroną postępowania może przedstawiać sądowi istotny dla sprawy pogląd.

II. Zadania realizowane na rzecz mieszkańców Powiatu Krakowskiego.

Na podstawie art. 39 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji konsumentów i uchwały Nr XLIII/328/00 Rady Miasta Krakowa z dnia 26 stycznia 2000 r. w sprawie porozumienia Miasta Krakowa i Powiatu Krakowskiego o utworzeniu jednego wspólnego stanowiska rzecznika konsumentów oraz porozumienia z dnia 1 marca 2000 r., zawartego pomiędzy Miastem Kraków a Powiatem Krakowskim, Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie wykonuje swoje zadania ustawowe w Mieście i w Powiecie. Poniższa tabela odzwierciedla wykonywanie obowiązków Rzecznika na rzecz mieszkańców Powiatu Krakowskiego w okresie objętym sprawozdaniem. W miesiącu grudniu 2007 r. Miasto Kraków i Powiat Krakowski zawarły aneks do powyższego porozumienia w zakresie dostosowania jego treści do obowiązujących przepisów prawa oraz zwiększenia wysokości dotacji do Budżetu Miasta Krakowa.

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi:				
bankowe	2	-	-	2
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	18	6	2	10
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	3	2	1	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	1	1	-	-
turystyczne i hotelarskie	3	2	-	1
pralnicze	-	-	-	-
remontowo - budowlane	7	1	-	6 w tym 3 sąd
okna i drzwi	3	1	-	2

medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	1	1	-	-
Inne	5	2		3
II. Umowy sprzedaży, w tym:	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
sprzęt RTV i AGD	7	5		2
sprzęt komputerowy	-	-	-	-
odzież	2	1		1
obuwie	12	8	2	2 sąd
samochody i akcesoria	3	1	-	2
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	-	-	-	-
kosmetyki	-	-	-	-
meble	1	1	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	3	2	-	1 sąd
Inne	-	-	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	7	5	1	1
RAZEM:	78	39	6	33

WNIOSKI

1. W całym roku 2007, który jest objęty niniejszym sprawozdaniem Miejski Rzecznik Konsumentów:

1) udzielił 16 517 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 790 sporach, z których 508 zakończyło się uznaniem roszczeń konsumentów, 31 zakończyło się dla konsumentów negatywnie, 251 spraw jest w toku, a w 114 wytoczono na rzecz konsumentów powództwa przeciw przedsiębiorcom.

2. Interwencje konsumenckie wnoszone do Rzecznika w okresie objętym sprawozdaniem przez mieszkańców Powiatu Krakowskiego stanowią 10% ogółu spraw w których wystąpiono do przedsiębiorców lub w których wytoczono powództwa na rzecz konsumentów.

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

1) usługi konsumenckie:

-1017 porad dotyczyło usług telefonii stacjonarnej, komórkowej oraz telewizji kablowej,

-783 porady dotyczyły usług bankowych,

-642 porady dotyczyły usług remontowo-budowlanych,

2) sprzedaż konsumencka:

-1184 porady dotyczyły obuwia i towarów skórzanych,

-667 porad dotyczyło sprzedaży telefonów komórkowych,

-534 porady dotyczyły sprzedaży sprzętu RTV i AGD.

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

1) usługi konsumenckie:

-114 (najwięcej) wystąpień dotyczyło usług telefonii stacjonarnej, komórkowej oraz telewizji kablowej,

-75 wystąpień dotyczyło usług remontowo-budowlanych,

-43 wystąpienia dotyczyły usług bankowych,

2) sprzedaż konsumencka:

-122 (najwięcej) wystąpienia dotyczyły sprzedaży obuwia,

-41 wystąpień dotyczyło sprzedaży urządzeń RTV i AGD,
-26 wystąpień dotyczyło sprzedaży telefonów komórkowych,
-21 wystąpień dotyczyło umów ustanowienia odrębnej własności lokalu mieszkalnego i sprzedaży.

5. W okresie objętym sprawozdaniem wytoczono na rzecz konsumentów 114 powództw z czego 77 dotyczyło odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi (najczęściej umowa o dzieło) z czego 49 spraw dot. roszczeń wniesionych do sądów w roku 2006 i niezakończonych prawomocnym orzeczeniem, 37 dotyczyło niezgodności towaru z umową lub odpowiedzialności gwaranta z tytułu udzielonej gwarancji. Z pośród wyżej wymienionych spraw – 33 zakończyły się prawomocnym wyrokiem sądu uwzględniającym żądanie konsumenta w zasadniczej części, w 1 sprawie sąd oddalił powództwo, 80 spraw jest w toku włącznie ze sprawami w których zostały wniesione środki odwoławcze. Ponadto trzykrotnie Rzecznik przedstawiał sądom istotne dla sprawy poglądy nie będąc stroną postępowania.

6. W roku 2007 w porównaniu z latami ubiegłymi widoczny był wzrost zainteresowania wśród konsumentów, pomocą i poradnictwem prawnym udzielanym przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Dla porównania w roku 2006 Rzecznik udzielił 7 983 porad i włączył się do sporów z przedsiębiorcami po stronie konsumentów w 1130 sprawach o naruszenie interesów konsumenckich. Zatem liczba udzielonych porad wzrosła w roku 2007 o ponad 100%. Natomiast liczba wystąpień w sprawach indywidualnych spadła w porównaniu z rokiem 2006 o ok. 30%. Powyższe dane mogą wskazywać na coraz większą samodzielność konsumentów w zakresie dochodzenia swoich praw przy uwzględnieniu wskazówek i poradnictwa udzielanego przez Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów, o czym świadczy gwałtowny wzrost liczby udzielanych informacji prawnych. Niestety spadek liczby sporów do których, działając na rzecz konsumenta włączył się MRK jest wynikiem m.in. problemów kadrowych jakie wiążą się ze stosowaniem przepisów o pracownikach samorządowych w przypadku przeprowadzania tzw. naboru na wolne stanowiska w Urzędzie Miasta Krakowa. Procedura naboru trwa ok 1 miesiąca, a w przypadku nieobsadzenia wolnego stanowiska przy pierwszym naborze, wyłonienia kolejnego kandydata trwa ponad 2 miesiące. W okresie od marca do czerwca 2007 r. Biuro MRK funkcjonowało w niepełnej obsadzie kadrowej, co było powodem znacznego wydłużenia terminów przyjęć interwencji konsumenckich – nawet do 3 tygodni. Ze względu na dużo bardziej atrakcyjne warunki na rynku pracy dla absolwentów kierunków prawniczych stanowiska pracy w Biurze MRK

należą do stanowisk szczególnie zagrożonych rotacją kadrową. Od września 2005 r. z Biura odeszło 5 pracowników, m.in. do kancelarii prawnych, sądownictwa i na wyższe uczelnie.

7. Równocześnie wzrost liczby udzielanych porad prawnych oznacza, że część przedsiębiorców w dalszym ciągu nie respektuje praw konsumenckich, a nawet nagminnie je narusza. W związku z powyższym w roku 2007 rozpoczęto przygotowania do uruchomienia w Centrum Administracyjnym przy Al. Powstania Warszawskiego 10 punktu konsultacyjnego dla konsumentów – gdzie 2 prawników będzie zajmowało się konsultacjami i poradnictwem prawnym oraz obsługą konsumenckiego telefonu informacyjnego. Do obsługi punktu zostaną zaangażowani studenci prawa krakowskich uczelni, które współpracują z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w zakresie organizowania praktyk studenckich i wolontariatu. Ponadto w roku 2008 są kontynuowane w ramach dyżurów prawnych w siedzibach Rad Dzielnic Miasta Krakowa spotkania Rzecznika z mieszkańcami.

8. Dla zapewnienia sprawnej realizacji zadań Miasta Krakowa w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów, wykonywanych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów, koniecznym jest wzmocnienie, aktualnej obsady personalnej biura – tj. do 5 pracowników w wymiarze 1 etatu oraz utrzymanie 1 etatu radcy prawnego oraz 1 etatu dla obsługi spraw kancelaryjnych i organizacyjnych. W sytuacji zwiększenia ilości udzielanych porad prawnych, (dane za okres styczeń – luty 2008 r.) – ponad 5 tys. porad udzielonych osobiście, telefonicznie, pocztą elektroniczną konieczne będzie uzupełnienie obsady personalnej biura dla obsadzenia punktu konsultacyjnego dla konsumentów w Centrum Administracyjnym UMK. Ponadto 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).

ANEKS

W aneksie zamieszczone zostały przykładowe wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorców na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, przykładowe odpowiedzi Rzecznika na zapytania konsumentów w trybie art. 42 ust 1 pkt 1 ww. ustawy oraz przykłady czynności procesowych.

1. Wybrany przykład zgłoszenia sądowi istotnych dla sprawy uwag na podstawie art. 63 Kodeksu postępowania cywilnego.

Kraków, 4 października 2007 r.

SA-08.0511-...../06/07

Sąd Okręgowy
w Krakowie
Wydział I Cywilny
ul. Przy Rondzie 7
31-547 Kraków

dot. sprawy o sygn. akt/07

W oparciu o art. 42 ust. 5 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.) w związku z art. 63 Kodeksu postępowania cywilnego Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie przedstawia poniżej istotny dla sprawy pogląd, nie będąc jednocześnie uczestnikiem w sprawie.

Roszczenie Państwa B. było przedmiotem postępowania prowadzonego przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie od dnia 16 października 2006 r. Państwo B. zawarli przedwstępną umowę sprzedaży budynku mieszkalnego, który przedsiębiorca zobowiązał się wybudować w miejscowości Z. w oparciu o ustalenia zawarte w powyższej umowie oraz w załączniku „standard budynku mieszkalnego oznaczonego numerem roboczym 6 przy ulicy O. w miejscowości Z.. Ponadto na podstawie pkt. X, XI, XII i XIII przedmiotowej umowy wydanie budynku oraz zawarcie umowy przyrzeczonej miało nastąpić do dnia 31 sierpnia 2006 r. Termin ten został przesunięty ze względu na niekorzystne warunki atmosferyczne do dnia 30 października 2006 r. Do chwili obecnej umowa przyrzeczona nie została zawarta. Ponadto Konsumenty wskazują co znalazło potwierdzenie również w postępowaniu prowadzonym przez Rzecznika na liczne nieprawidłowości w realizacji umowy, które znacząco wpływają na obniżenie wartości inwestycji. Najważniejsze z nich to: niewłaściwe wykonanie tarasu, brak pergoli, brak stolarki wewnętrznej, brak pomieszczenia pod schodami, brak wypełnień balustrady płytą poliwęglanową, brak pieców centralnego ogrzewania i grzejników. W niniejszej sprawie do Przedsiębiorcy A. kierowane były trzykrotne wystąpienia. Jednak wystąpienia z dnia 24 października i 27 grudnia 2006 r., pomimo ustawowego obowiązku, pozostały bez odpowiedzi. W związku z powyższym w dniu 26 stycznia 2007 r. w imieniu Konsumentów Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie wystosował propozycję polubownego zakończenia sporu poprzez obniżenie ceny nieruchomości jaką byli zobowiązani zapłacić Konsumenty o kwotę 74 854, 47 zł. Na powyższą kwotę składały się następujące elementy:

1) wartość niewykonanych lub nienależycie wykonanych elementów budynku, które wymagają wykonania, naprawy lub wobec braku możliwości ich naprawy powodują obniżenie wartości budynku, ustalona na podstawie porównania stanu realizacji inwestycji na dzień 31 grudnia 2006 r. z treścią umowy przedwstępnej i stosownych do niej załączników, w wysokości 53 309, 01 zł,

2) koszty zorganizowania wykonania brakujących elementów i naprawy nienależycie wykonanych elementów (m.in. znalezienie wykonawców, udostępnienie nieruchomości, dojazd do nieruchomości, jako zryczałtowana kwota – 5000 zł,

3) odsetki ustawowe za zwłokę w wydaniu budynku i zawarciu umowy przyrzeczonej, liczone od dnia 1 września 2006 r., które na dzień 31 grudnia 2006 r. wynosiły – 16 545, 46 zł.

Wiedząc o tym, iż Konsumentci wielokrotnie wykazywali wolę polubownego zakończenia sporu, traktując wniesienie swojego roszczenia przed Wysoki Sąd jako ostateczność, Rzecznik spodziewał się przystąpienia Przedsiębiorcy do negocjacji w zakresie ustalenia ostatecznej treści ugody pozasądowej. Niestety w całym wyżej opisanym czasie stosunek Przedsiębiorcy do Konsumentów jaki i do Rzecznika był wysoce nonszalancki i lekceważący. Pierwszą i jedyną odpowiedź na pisemne wystąpienia Rzecznika Przedsiębiorca wystosował dopiero w dniu 2 lutego 2007 r. odrzucając propozycję przekazaną mu w imieniu Konsumentów oraz zaproponował zakończenie sporu poprzez odstąpienie od umowy za zwrotem otrzymanych świadczeń. Rozwiązanie takie w sposób oczywisty naraża Konsumentów na rażącą szkodę. Zwrot nominalnej wartości wniesionych przez Państwo B. świadczeń ze względu na wzrost cen nieruchomości budynkowych byłby nie do przyjęcia. Poza tym taka praktyka pozbawiająca w przypadku odstąpienia przez dewelopera od umowy przeniesienia własności nieruchomości Konsumentów umownych lub ustawowych odsetek była wielokrotnie w orzecznictwie Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznawana za niezgodną z prawem – m.in. wyrok z dnia 10 listopada 2004 r. sygn. akt: XVII Amc 87/03. Dla niniejszej sprawy ma również znaczenie fakt, że Konsumentci działając w przekonaniu o rzetelności i uczciwości Przedsiębiorcy poczynili liczne nakłady na budowany lokal.

Mając powyższe na uwadze oraz ze względu na treść art. 354 § 2 i art. 390 § 2 KC w przedmiotowej sprawie jedynie zawarcie umowy przyrzeczonej daje gwarancję należytej ochrony uzasadnionego interesu Państwa B.

Otrzymują:

- 1) adresat,
- 2) a/a

2. Wybrane przykłady porad prawnych udzielonych konsumentom pocztą elektroniczną.

1) porada dot. rękojmi za wady fizyczne budynku:

Zgodnie z art. 556 § 1 kodeksu cywilnego sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę zmniejszającą jej wartość lub użyteczność ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub z przeznaczenia

rzeczy, jeżeli rzecz nie ma włościwości, o których istnieniu zapewnił kupującego, albo jeżeli rzecz została kupującemu wydana w stanie niezpełnym (rękojmią za wady fizyczne). Jeśli zakupione przez Panią mieszkanie ma wadę może Pani przede wszystkim żądać niezwłocznego usunięcia wad. Jeśli sprzedawca nie uczyni zadość temu żądaniu niezwłocznie wówczas będzie Pani mogła od umowy odstąpić, lub zażądać odpowiedniego obniżenia ceny (art. 560 § 1 kc).

Powyższe uprawnienia traci Pani jeśli nie zawiadomiła Pani sprzedawcy mieszkania o zaistniałej wadzie w ciągu miesiąca po upływie czasu, w którym przy zachowaniu należytej staranności mógł ją wykryć (art. 563 § 1 kc). Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie listu poleconego przed jego upływem.

Uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne wygasają po upływie roku, a gdy chodzi o wady budynku - po upływie lat trzech, licząc od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana.

Jeśli kupiła Pani mieszkanie od przedsiębiorcy, wówczas może Pani zwrócić się do miejskiego/ powiatowego rzecznika konsumentów, właściwego ze względu na Pani miejsce zamieszkania, który będzie mógł Pani doradzić oraz ewentualnie wystąpić w Pani imieniu do przedsiębiorcy.

Niestety w oparciu o Pani mail nie mogę ocenić, czego mogą domagać się pozostali mieszkańcy kamienicy –nie wiadomo czy są właścicielami lokali, czy kupili je (i ew. kiedy) czy też są tylko najemcami, czy zawierali umowy z firmą remontującą kamienicę. W tej sytuacji mogę doradzić Pani sąsiadom kontakt np. z uniwersytecką poradnią prawną lub stowarzyszeniami lokatorów lub właścicielami mieszkań (np. <http://www.owm.org.pl/>). Gdyby sąsiedzi byli zakupili mieszkania od przedsiębiorcy to również mogą zwrócić się do rzecznika konsumentów.

Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie

2) porada dot. niewykonania umowy sprzedaży lokalu mieszkalnego:

Szanowny Panie

Proszę wystąpić na piśmie o podanie podstawy umownej na zasadzie której deweloper dokonał potrącenia. Proszę zaznaczyć, iż na podstawie art. 483 Kodeksu cywilnego kara umowna może być zastrzeżona na wypadek naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania **zobowiązania niepieniężnego** przez zapłatę określonej sumy. Zobowiązanie Pani B. było zobowiązaniem wyłącznie pieniężnym, takie zastrzeżenie w umowie i jego wykonanie jest niezgodne z prawem. Poza tym po wypowiedzeniu przez dewelopera umowy 25.10.2006 r. oznacza, że w momencie przelania przez bank środków finansowych był on bezpodstawnie wzbogacony. Poza tym sam w ww. piśmie złożył oświadczenie o rozliczeniu bez żadnych potrąceń. Pismu proszę nadać rygor wezwania przedsądowego dotyczącego zwrotu różnicy jaka wynika z kwoty przelanej przez bank a kwoty zwróconej na konto banku. WBK powinien współpracować z Panią B. w celu odzyskania całej kwoty, co poniekąd wynika z umowy cesji na zabezpieczenie wierzytelności banku. Rygor oznacza wyznaczenie terminu np. 7 albo 14 dni i zaznaczenie, że po jego bezskutecznym upływie sprawa zostanie wniesiona do sądu. Jeżeli deweloper nie zgodzi się na zwrot lub termin upłynie bez jego odpowiedzi na wezwanie proszę się ze mną skontaktować i umówimy się w Biurze ale dopiero po 4 stycznia 2007 r.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie
Michał Marszałek

3) porada dot. sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa:

Jako, że jest Pan sprzedawcą, a więc istnieje domniemanie, że dokonał Pan czynności prawnej bezpośrednio związanej z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową to niniejszą poradę proszę traktować jako wyjątek, ze względu na przepisy prawa statuujące obowiązki i kompetencje rzecznika konsumentów jedynie w zakresie zapewnienia pomocy prawnej konsumentom, a nie przedsiębiorcą. Zgodnie z przepisami ustawy o ochronie niektórych prawa konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (art. 16 ust. 1 pkt 10) regulacji dot. umów zawieranych na odległość nie stosuje się do sprzedaży z licytacji - również co do terminu 10 dniowego na odstąpienie od umowy. Konsument zachowuje jednak wszelkie uprawnienia do reklamacji towaru np. z tytułu niezgodności towaru z umową - ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. Jeżeli dokonał Pan sprzedaży tzw. okazyjnej czy też incydentalnej i nie prowadzi Pan działalności zawodowej w tym zakresie to taką umowę należy traktować jako zawartą pomiędzy konsumentami i wtedy spór należy rozstrzygać na gruncie przepisów Kodeksu cywilnego o rękojmi za wady fizyczne przy sprzedaży i oczywiście bez udziału rzecznika konsumentów, który może reprezentować swoich klientów w sporach dot. stosunków prawnych pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie
Michał Marszałek

4) porada dot. sprzedaży komisowej:

W odpowiedzi na Pani maila z dnia 30 maja br. wyjaśniam co następuje:

Zgodnie z treścią art. 777 Kodeksu Cywilnego - Komisant (w tym wypadku właściciel komisju samochodowego) nie ponosi odpowiedzialności za ukryte wady fizyczne rzeczy (jak również i prawne) wyłącznie w sytuacji jeżeli przed zawarciem umowy podał to do wiadomości kupującego - co nie miało miejsca w Pani przypadku.

To na komisanicie będzie ciążył obowiązek udowodnienia, iż została Pani poinformowana, iż wady istniały w momencie dokonania zakupu chyba, iż były one tak widoczne, iż oceniając rozsądnie winna Pani o nich wiedzieć.

Do tak zawartej umowy (jeżeli nabyła Pani samochód jako konsument, osoba fizyczna a nie firma, podmiot prowadzący działalność gospodarczą) stosuje się przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego (Dz. U. z 2002r. nr 141 z późn. zm.).

Zgodnie z treścią art. 10 ust. 1 ww. ustawy sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową 2 lata od wydania towaru kupującemu. Strony jeżeli przedmiotem umowy jest rzecz używana mogą skrócić ten termin ale nie krócej niż poniżej 1 roku.

W 1- szej kolejności jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową kupujący może żądać jego doprowadzenia do stanu zgodnego z umową poprzez nieodpłatną naprawę. Dopiero jeżeli naprawa okazałaby się niemożliwa, sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności można domagać się stosownego obniżenia ceny lub od umowy ustąpić.

Roszczenie nie może być kształtowanie alternatywnie ale należy się zdecydować na jedno roszczenie bez pozostawiania dowolności w wyborze komisantowi.

W piśmie reklamacyjnym kupujący musi jasno określić zakres swojego żądania np. nieodpłatna naprawa.

Od umowy nie można jednak odstąpić jeżeli niezgodność towaru jest nieistotna. Trudno jest ocenić jaki rodzaj wad wystąpił w zakupionym samochodzie ale można domniemywać, iż mają one charakter istotny.

Powinna zatem Pani złożyć do komisju zgłoszenie niezgodności towaru z umową. Opisać krótko stan sprawy kiedy Pani dokonał zakupu pojazdu, jaki rodzaj wad wystąpił, załączyć kserokopię zawartej umowy (oryginał zostawić u siebie).

Ponadto należy określić w nim rodzaj swojego żądania bezpłatna naprawa, obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy i zwrot gotówki. Wszystko w zależności od rodzaju wad stwierdzonych w samochodzie. Na pewno dobrym rozwiązaniem byłoby zaopatrzenie się w pisemną opinię zakładu mechanicznego, który dokonał napraw samochodu co do rodzaju i charakteru usterek jakie wystąpiły w samochodzie i to w trybie pilnym.

Chodzi o to, żeby komisant nie mógł uwolnić się od odpowiedzialności, iż wady jakie wystąpiły w pojeździe były spowodowane przez Panią w związku z np. nieprawidłową eksploatacją pojazdu. W przyszłości jeżeli niemożliwym byłoby rozwiązanie sporu na drodze polubownej może okazać się niezbędnym opinia biegłego rzeczoznawcy.

Właściciel komisju jako sprzedawca winien ustosunkować się do reklamacji w terminie 14 dni.

Jeżeli tego nie zrobi w ww. terminie to zgodnie z treścią art. 8 ust. 3 ww. ustawy uznaje się, iż uznał Pani roszczenie za zasadne.

Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie.

3. Wybrane przykłady wystąpień do przedsiębiorców w sprawach o naruszenie praw i interesów konsumentów.

1) wystąpienie w sprawie zawarcia umowy sprzedaży na odległość:

Kraków, dnia 27 maja 2007 r.

SA – 08.0511 –/07

Pan
J.
Kancelaria Radcy Prawnego
ul. T.
miejscowość B.

WYSTĄPIENIE

Na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331) Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie zwraca się ponownie o zajęcie stanowiska w sprawie niewykonania umowy sprzedaży roweru dziecięcego na rzecz Konsumenta Pana A. zam w Krakowie przy ul. Akacjowej 308.

Uzasadnienie

W dniu 21 czerwca 2007 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie wpłynęło oświadczenie działającego w imieniu i na rzecz Przedsiębiorcy Spółki F. Pełnomocnika Pana J. Kancelaria Radcy Prawnego w sprawie odmowy spełnienia świadczenia zastępczego na rzecz Konsumenta Pana A. Mając na uwadze treść powyższego oświadczenia Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie uznając przywołaną w nim argumentację prawniczą zgadza się ze stanowiskiem Pełnomocnika Spółki F., iż w niniejszym sporze Konsument jest oferentem a oblatem jest Spółka. Powyższe stanowisko Rzecznika podparte jest analizą stanu

faktycznego przedstawionej przez Konsumenta sprawy oraz ugruntowanego w doktrynie stanowiska iż w spornym przypadku to użytkownik sieci (Konsument) na podstawie informacji zawartych na stronie www (stronie Przedsiębiorcy) składa ofertę posługując się udostępnionym na tej stronie programem do składania ofert, który pomaga ową ofertę sformułować i po zaznaczeniu odpowiedniej ikony wysyła ją na właściwy adres sklepu internetowego.

Przedmiotem sporu jest jednak niewykonanie umowy ze strony Firmy F.. Zgodnie z przyjętym w piśmiennictwie poglądem (Komentarz do Kodeksu cywilnego pod redakcją Edwarda Gniewka wydanie 2. Wydawnictwo C.H. Beck. Warszawa 2006 r.) - związanie oferenta złożoną ofertą polega na tym, że adresat oferty (w spornym przypadku firma F.) doprowadził do zawarcia umowy przez jej przyjęcie. Art. 66¹ § 1 KC stanowi, iż oferta złożona w postaci elektronicznej, ale w inny sposób niż przy użyciu środków indywidualnego porozumiewania się na odległość (jak w spornym przypadku), wiąże składającego, jeżeli druga strona niezwłocznie potwierdzi jej otrzymanie. Przepis zatem wprowadza dla ofert złożonych w ww. formie i drodze dodatkową przesłankę związania oferenta (Konsumenta), niezależną od jego woli. Tą dodatkową przesłanką związania jest potwierdzenie przez adresata otrzymania oferty, złożonej w chwili, gdy dotarła ona do adresata w taki sposób, by mógł się zapoznać z jej treścią. Przy czym należy pamiętać, że potwierdzenie otrzymania oferty może nastąpić w dowolnej formie. Owo potwierdzenie otrzymania ofert złożonej w postaci elektronicznej winno nastąpić niezwłocznie, a ze względu na cechy komunikacji elektronicznej (internet) jako środka szybkiego porozumiewania się powinno nastąpić w stosunkowo krótkim czasie. Zatem o niezwiązaniu ofertą można mówić dopiero kiedy bezskuteczny upływ czasu stanowi o definitywnym niepotwierdzeniu jej przyjęcia. Na podstawie kopii wiadomości przesyłanych mojemu Klientowi przez Przedsiębiorcę można stwierdzić, iż w dniu 24 kwietnia br. (co było już podniesione w wystąpieniu Rzecznika z dnia 28 maja 2007 r., sygn. akt – jak wyżej) oferta zakupu roweru dziecięcego złożona przez Pana A. została przyjęta i potwierdzona przez pracownika firmy F.. Ponadto ustalono szczegóły wykonania umowy, rodzaj płatności oraz cechy indywidualne towaru konsumpcyjnego i termin jego wysłania do miejsca zamieszkania Konsumenta. Po 14 dniach Konsument ponownie uzyskał informację, że umowa zawarta w dniu 24 kwietnia 2007 r. jest w trakcie realizacji tzn. towar jest transportowany z magazynu do siedziby Sprzedawcy, skąd miał być wysłany do Pana A. Zatem mając powyższe na uwadze oraz przywołaną argumentację w wystąpieniu Rzecznika z dnia 28 maja 2007 r. w zakresie odpowiedzialności Sprzedawcy F. wobec Konsumenta na gruncie uregulowań art. 12 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22 poz. 271 z późn. zm.) w związku z art. 6 i 9 ustawy, ponownie zwracam się o zajęcie stanowiska wobec poniższej propozycji ugodowego zakończenia sporu (uwzględniając, że do zawarcia umowy doszło, a ww. przepis nie odnosi się do wzajemnej relacji oferent - oblat ale statuuje zakres odpowiedzialności przedsiębiorców wobec konsumentów w obszarze umów zawieranych na odległość). Za całkowicie chybione należy uznać powoływanie się przez Pełnomocnika Spółki na treść art. 387 KC jako podstawy nieważności umowy ze względu na niemożliwość spełnienia świadczenia przez F., bowiem dopiero w dniu 21 maja br. pracownica Przedsiębiorcy poinformowała Konsumenta, że przedmiot jego oferty – rower dziecięcy typu Pelikan jest niedostępny, a więc po prawie miesiącu od dnia przyjęcia oferty Pana A. i zawarcia umowy sprzedaży. Propozycja Konsumenta Pana A. w zakresie ugodowego zakończenia przedmiotowego sporu jest następująca:

-Firma F. zaprosi Pana A. do złożenia oferty na inny dowolny rower podobnej klasy i o podobnych walorach technicznych do roweru będącego przedmiotem umowy sprzedaży zawartej w dniu 24 kwietnia br.,

-Pan A. złoży ofertę zakupu roweru dziecięcego, który najbardziej będzie mu odpowiadał, natomiast Firma F. sprzeda go w cenie 450 zł + 38 zł koszty przesyłki - czyli na warunkach, na jakich została zawarta umowa albo:

-Firma F. dopłaci różnicę w cenie roweru pomiędzy obecną ceną rynkową rowerów o podobnej klasie i podobnych walorach technicznych (ok. 900 zł), a ceną nabycia roweru zgodnie z umową zawartą w dniu 24 kwietnia 2007 r. (450 zł) - różnica wyniesie 450 złotych. Konsument przedstawi dowód zakupu aby udowodnić cenę za którą nabył ww. towar.

Powyższa propozycja nie jest ostateczna i stanowi podstawę ew. negocjacji.

W związku z tym Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie wnosi o przedstawienie w terminie 14 dni od dnia doręczenia niniejszego wystąpienia, pisemnego stanowiska wobec propozycji ugodowego zakończenia sporu.

Jednocześnie przypominam, że zgodnie z art.114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331) - **Kto, wbrew przepisowi art. 42 ust. 4, narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2.000 zł.**

Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie

2) wystąpienie w sprawie odstąpienia od umowy sprzedaży:

Kraków, dnia 19 listopada 2007 r.

SA – 08.0511 –/07

Pan
F.
Prezes Zarządu
Klubu Sportowego K. S.S.A
ul. K.
miejscowość K.

WYSTĄPIENIE

Na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331) Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie zwraca się o zajęcie stanowiska w sprawie roszczenia Konsumenta Pana S. zam. w Krakowie przy ul. Klonowej 121/9 z tytułu odstąpienia od umowy sprzedaży karnetu nr 3677 zakupionego w miesiącu lipcu 2005 r. na sezon piłkarski 2005/2006.

Uzasadnienie

W dniu 7 listopada 2007 r. w trakcie dyżuru prawnego Miejskiego Rzecznika Konsumentów w siedzibie Rady Dzielnicy XVII Miasta Krakowa wniósł interwencję Pan S. dotyczącą odstąpienia od umowy sprzedaży karnetu nr 3677 na mecze piłkarskie I ligi rozgrywane przez KS K. SSA na stadionie przy ul. K. w K. Zgodnie z dokumentacją znajdującą się w aktach sprawy Konsument w dniu 12 września 2005 r. wniósł do Spółki pismo reklamacyjne na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z żądaniem wymiany ww. karnetu - sektor C4, rząd 6 miejsce 10 na karnet uprawniający do oglądania meczu na stadionie w sektorze B7

lub B11. Przyczyną żądania wymiany biletu były zmiany organizacyjne na stadionie leżące po stronie Spółki, które spowodowały przeniesienie do Sektora C4 grupy najbardziej agresywnych szalikowców K. W dniu 28 sierpnia 2005 r. w trakcie oglądania meczu pomiędzy K. a Legią Warszawa Pan S. nie mógł zająć swojego (zgodnego z zawartą umową) miejsca na stadionie wskutek agresywnego zachowania grupy chuliganów na zachowanie których nie reagowali pracownicy firmy ochroniarskiej, pomimo kilkakrotnych prośb mojego Klienta. Ze względu na brak reakcji ze strony Zarządu Spółki w dniu 16 września 2005 r. Konsument odstąpił od umowy żądając zwrotu ceny karnetu w wysokości 150, 55 zł. Pomimo dwukrotnego wnoszenia pism reklamacyjnych do Spółki do dnia 7 listopada 2007 r. Pan S. nie otrzymał odpowiedzi na kierowane do Przedsiębiorcy roszczenie. W tym miejscu należy przypomnieć, że w miesiącu październiku 2005 r. żądanie reklamacyjne Konsumenta było przedmiotem programu telewizyjnego emitowanego przez TVP 2 w trakcie którego przedstawiciel KS K. S.S.A Pan M. publicznie zobowiązał się do jego spełnienia i rekompensaty. Na pytanie osoby prowadzącej program ile czasu potrzebuje Spółka na spełnienie zobowiązania Pan M. odpowiedział, że kilku godzin. Nagranie ww. programu na nośniku audio znajduje się w aktach sprawy i może zostać na żądanie Spółki przedstawione.

Mając powyższe na uwadze, w ocenie Rzecznika postępowanie Spółki wobec skierowanego do niej roszczenia Konsumenta o wymianę karnetu na nowy odbyło się z naruszeniem art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, który stanowi, że – *Jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione.* W niniejszej sprawie termin ustawowy na ustosunkowanie się do żądania Pana S. upłynął w dniu 26 września 2005 r. i późniejsze odstąpienie od umowy złożone przez Konsumenta (jakkolwiek złożone co do daty przedwcześnie) należy uznać za jak najbardziej zasadne. **Dodatkowo w opinii Rzecznika wyjątkowo bulwersujące w podejściu Spółki do roszczenia Konsumenta jest to, że jest on wiernym sympatykiem KS K. od ponad 30 lat.**

W związku z powyższym Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie działając na rzecz i w interesie Pana S. wzywa KS K. S.S.A do zwrotu ceny nabycia karnetu w wysokości 150, 55 zł oraz zajęcia stanowiska wobec niniejszego wystąpienia w terminie 14 dni od dnia jego doręczenia. W piśmie kierowanym do Rzecznika proszę przywołać podaną w lewym górnym rogu sygnaturę sprawy, a kopię odpowiedzi przekazać do wiadomości konsumentowi.

Jednocześnie przypominam, że zgodnie z art.114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331) - **Kto, wbrew przepisowi art. 42 ust. 4, narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2.000 zł.**

Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie