

Załącznik do zarządzenia Nr.....
Prezydenta Miasta Krakowa z dnia.....

SPRAWOZDANIE

Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie za 2008 rok

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), na podstawie którego przedkładam w terminie do dnia 31 marca 2009 r. Prezydentowi 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. 11.
3. Realizacja zadań Miejskiego i Powiatowego Rzecznika Konsumentów w zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów – tabela nr 2.....	str.12.
4. Realizacja zadań Miejskiego i Powiatowego Rzecznika Konsumentów w zakresie występowania na rzecz konsumentów przed sądem powszechnym – tabela nr 3.....	str. 13.
5. Realizacja zadań Miejskiego i Powiatowego Rzecznika Konsumentów w zakresie spraw wnoszonych przez mieszkańców Powiatu Krakowskiego – tabela nr 4.....	str. 14.
6. Wnioski końcowe.....	str. 16.

WPROWADZENIE.

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (DZ. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.) niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia 2008 r. do dnia 31 grudnia 2008 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.

Na podstawie ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1592 z późn. zm.) ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. W oparciu o przepisy wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy uznać, iż podstawowym i nadrzędnym celem Miejskiego Rzecznika Konsumentów jest: **ochrona praw i interesów konsumentów.**

Zadania Miejskiego Rzecznika Konsumentów są następujące:

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

Miejski Rzecznik Konsumentów w sprawach związanych z ochroną praw i interesów konsumentów, do których zgodnie z 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 2008 Miejski Rzecznik Konsumentów kontynuował rozpoczętą w grudniu 2005 r. realizację dyżurów prawnych w siedzibach Rad Dzielnic Miasta Krakowa. Zgodnie z przyjętym harmonogramem, w każdej z Dzielnic, porady prawne udzielane były z regularną częstotliwością - **78 dyżurów** we wszystkich 18 Dzielnicach Miasta Krakowa

w całym 2008 roku – w godzinach od 14.00 do 15.00. Terminy dyżurów prawnych w Dzielnicach każdorazowo były ustalane z przewodniczącymi Rad Dzielnic oraz przekazywane do wiadomości dyrektora Kancelarii Rady Miasta i Dzielnic Krakowa. Informacja o możliwości skorzystania z pomocy prawnej Rzecznika Konsumentów w Dzielnicach ukazywała się cyklicznie w prasie lokalnej za pośrednictwem Kancelarii Prezydenta Miasta Krakowa (biuro prasowe). Ponadto poszczególne jednostki pomocnicze Miasta umieszczały informacje o dyżurach w gazetkach dzielnicowych oraz na tablicach ogłoszeń. **W roku sprawozdawczym z porad prawnych w trakcie dyżurów w dzielnicach skorzystało jednakże mniej osób (około 100), niż w 2007 roku**, kiedy to udzielono w trakcie dyżurów, porad prawnych ponad 200 osobom.

Ponadto na bieżąco w roku 2008 w **Biuletynie Informacji Publicznej** modyfikowano i uaktualniano **stronę internetową Miejskiego Rzecznika Konsumentów**, na której konsumenci, którzy korzystają z łączności internetowych mogą zapoznać się z zasadami prowadzenia spraw konsumenckich przez Biuro MRK, uzyskać informacje o pozostałych instytucjach ochrony konsumentów, np. Europejskim Centrum Konsumenckim, Rzeczniku Ubezpieczonych, Uniwersyteckiej Poradni Prawnej UJ. Na powyższej stronie znajdują się również wzory pism reklamacyjnych oraz harmonogram dyżurów w siedzibach Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa.

Realizując obowiązek wykonywania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów udzieliło w roku ubiegłym prawie **54 tys. porad prawnych**. Dla porównania w roku 2005 było to nieco ponad 7 tys. porad, w roku 2006 ponad 8 tys., a w 2007 roku ponad 16,5 tys.

W roku objętym niniejszym sprawozdaniem Biuro MRK przygotowało i wysłało wystąpienia przedsądowe i pisma procesowe w **ilości 2025 sztuk**. Dla porównania w latach 2000 – 2005 rocznie Biuro MRK wysyłało ok 1 600 pism, w roku 2006 było to nieco ponad 4 tys. pism, a w roku 2007 prawie 5 tys. wystąpień przedsądowych i pism procesowych.

Powyższy spadek ilości wysyłanych pism, tradycyjną drogą przekazania pisma w formie papierowej, spowodowany jest bardzo dużym wzrostem ilości spraw załatwianych przez Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów w formie elektronicznej (korespondencja e-mailowa z konsumentami). Na pewno ten sposób kontaktowania się konsumentów z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów będzie coraz bardziej rozpowszechniony i w następnych latach jego rola jeszcze wzrośnie.

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 składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów **prawa miejscowego** w zakresie ochrony interesów konsumentów. Przysługuje mu inicjatywa zgłaszania propozycji i zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego, oczywiście w zakresie ochrony interesów konsumentów. W roku 2008 Rzecznik opiniował następujące projekty uchwał Rady Miasta Krakowa: **w sprawie stref taryfowych, w sprawie ustalenia opłat za usługi przewozowe, w sprawie przepisów porządkowych dotyczących przewozu osób i rzeczy pojazdami komunikacji miejskiej, w sprawie nowych licencji taksówkarzy**. Część z uwag zgłaszanych przez MRK w trakcie procedowania ww. projektów uchwał została uwzględniona przez Prezydenta Miasta Krakowa (autopoprawki) lub Radę Miasta Krakowa (poprawki).

Ponadto na bieżąco analizowane były i są nadal wzorce umów stosowanych przez, tzw. przedsiębiorców dominujących na rynku m.in. dostaw energii elektrycznej, ciepłej, gazowej, usług wodociągowo-kanalizacyjnych, komunikacji miejskiej, wywozu śmieci, powszechnych usług telekomunikacyjnych i internetowych. W trakcie wykonywania ww. czynności nie stwierdzono poważnych uchybień w zakresie naruszania praw i interesów konsumentów. Spory pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, do których włączał się Rzecznik, 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 2008 r. w budynkach Urzędu Miasta Krakowa przy **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.

** - informacja o ilości wystąpień i pism procesowych powyżej w pkt 1) oraz w tabeli nr 2.*

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

Istotnym elementem zadań wykonywanych przez Rzecznika Konsumentów jest współpraca z właściwą miejscowo **delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi**, szczególnie w zakresie wymiany wiedzy fachowej, wymiany informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mediacji i polubownym sądownictwie konsumentckim, lokalnych inicjatywach dotyczących ochrony konsumentów, nieuczciwych praktyk rynkowych. Od 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 Konsumentckim w Warszawie. Współpraca z ww. urzędami i instytucjami polega m.in. na wymianie doświadczeń i wiedzy fachowej w sprawach indywidualnego i zbiorowego naruszania praw konsumentów. W roku 2008 skierowano **6 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. Ponadto występowano do dyrektora Okręgu Poczty Polskiej w Krakowie (1 wystąpienie), prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (2 wystąpienia), Rzecznika Praw Obywatelskich (1 wystąpienie).

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 2008 Miejski Rzecznik Konsumentów prowadził **2 postępowania** w sprawie stosowania przez przedsiębiorców we wzorcach umownych postanowień wpisanych do rejestru klauzul niedozwolonych. Sprawy te dotyczyły umów deweloperskich. Ponadto w związku z prowadzonymi przez UOKiK czynnościami wyjaśniającymi dotyczącymi podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Rzecznik udzielił szczegółowych informacji dotyczących działalności **2 przedsiębiorców**, których działalność była również przedmiotem kierowanych przez Rzecznika do nich wystąpień. Poza tym w ubiegłym roku Rzecznik wytoczył i przygotował na rzecz konsumentów, w **42 sprawach powództwa i pisma procesowe**.

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 2008 r. odbyło się **78 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 czasie każdego z dyżurów Rzecznik spotkał się z konsumentami, którym udzielano na miejscu ustnej porady i pomocy prawnej lub przyjęto pełnomocnictwo do prowadzenia sprawy przeciwko przedsiębiorcy w trybie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r.

o ochronie konkurencji i konsumentów. Interwencje zgłaszane na dyżurach w Dzielnicach dotyczyły, m.in.: zakupów na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy, usług telekomunikacyjnych, kredytów konsumenckich, remontów mieszkań i usług budowlanych, reklamacji obuwia, zakupów sprzętu RTV i AGD. **W roku 2008 w porównaniu z rokiem 2007 zmalało zainteresowanie poradnictwem konsumenckim w siedzibach Dzielnic.**

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 z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorcy, do których Rzecznik zwrócił się o zajęcie stanowiska w sprawie, w której występuje na rzecz konsumentów, mają obowiązek udzielenia mu wyjaśnień i odpowiedzi. W sytuacji naruszenia ww. przepisów ze strony przedsiębiorcy Rzecznik może wystąpić do sądu z wnioskiem o ukaranie grzywną na zasadach i w trybie wynikającym z Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia. **W roku 2008 Rzecznik wezwał przedsiębiorców w 32 sprawach o złożenie pisemnych wyjaśnień. W roku ubiegłym w stosunku do 18 z nich wystąpiono z wnioskami o ukaranie do sądów grodzkich. Do dnia 31 grudnia 2008 r. w 15 sprawach zapadły prawomocne wyroki grzywny w wysokości po 2000 zł w każdej ze spraw.** Powyższe postępowania o wykroczenia odbywały się na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obowiązujących w tym zakresie od kwietnia 2007 r., które przewidują dolną granicę grzywny za naruszenie art. 114 ust. 1 ustawy w wysokości 2000 zł.

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 i przedstawił istotne dla sprawy poglądy w **1 sprawie**. 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 i szkołami:

W roku sprawozdawczym kontynuowana była współpraca pomiędzy Miejskim Rzecznikiem Konsumentów a Dziekanem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie, jak również z Europejskim Stowarzyszeniem Studentów Prawa UJ oraz Uniwersytecką Poradnią Prawną. W roku 2008 w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów odbyło obowiązkową praktykę studencką lub wolontariat **15 studentów Wydziału Prawa i Administracji UJ oraz Europejskiego Stowarzyszenia Studentów Prawa UJ.**

W roku 2008 MRK kontynuował, rozpoczętą w 2007 roku, realizację cyklu zajęć edukacji konsumenckiej z uczniami **krakowskich szkół, a także szkół z powiatu krakowskiego.** I tak Rzecznik prowadził zajęcia, we wskazanym zakresie, w VII Liceum Ogólnokształcącym w Krakowie (luty, marzec 2008 r.), w Zespole Szkół Specjalnych Nr 14 (listopad 2008 r.), Zespole Szkół Techniczno – Ekonomicznych w Skawinie (styczeń, maj 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 maju i grudniu 2008 r. Miejski Rzecznik Konsumentów we współpracy z Biurem Prasowym Kancelarii Prezydenta Miasta Krakowa zorganizował **dwie konferencje prasowe, p.t. "Wakacje bez rozczarowań" oraz „Zakupy tak, ale z rozwagą”.**

Ponadto Rzecznik współpracował z krakowskimi dziennikami i rozgłośniami radiowymi, uczestnicząc w audycjach radiowych oraz udzielając informacji dla stacji telewizyjnych i radiowych oraz gazet codziennych w bieżących sprawach dotyczących interesów konsumenckich – m.in.: Dziennik Polski, Gazeta Krakowska, Echo Miasta, Agora, Telewizja Kraków TVP 3, TVN 24, TVN, TVN – TURBO, Radio Kraków, Polskie Radio Warszawa, Radio ESKA.

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

W 2008 r. została zmieniona ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.), zwana dalej ustawą. Zmiana ta, wprowadzona przez art. 52 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2008 r. Nr 223, poz. 1458) weszła w życie z dniem 1 stycznia 2009 r. W zasadniczy sposób zmodyfikowano zarówno sposób wyłaniania Miejskiego Rzecznika Konsumentów, jak i zasady podporządkowania i odpowiedzialności służbowej Rzecznika. W obecnie obowiązującej ustawie, z rzecznikiem konsumentów stosunek pracy nawiązuje starosta lub w miastach na prawach powiatu prezydent miasta. Uporządkowano także układ artykułu 40 ustawy, dodając zapis, że „w pozostałym zakresie do statusu prawnego Miejskiego Rzecznika Konsumentów będą miały zastosowanie przepisy ustawy o pracownikach samorządowych”. Doprecyzowane zostały również wymagania, jakim powinna odpowiadać osoba ubiegająca się o stanowisko Rzecznika – pięcioletnia praktyka zawodowa i wykształcenie kierunkowe – prawnicze lub ekonomiczne.

Ponadto, aby wzmocnić pozycję Rzecznika, przewiduje się, że jest on wyodrębniony organizacyjnie w strukturze urzędu. Celem jest jedynie podkreślenie potrzeby wyodrębnienia tego stanowiska w strukturze urzędu ze względu na charakter i specyfikę wykonywanych zadań oraz podkreślenie samodzielności w realizowaniu tych zadań.

Uchylony został art. 41 ustawy, który poprzednio stanowił, że Rzecznik Konsumentów jest zatrudniony w starostwie powiatowym, a czynności w sprawach z zakresu prawa pracy wobec Rzecznika Konsumentów wykonuje starosta.

Zmieniono również treść art. 43 ustawy, dotyczącą zatwierdzania rocznego sprawozdania z działalności Rzecznika w roku poprzednim, gdyż dotychczas zatwierdzane było ono przez Radę Miasta Krakowa w formie podejmowanej uchwały, zaś w kontekście opisanej powyżej zmiany przepisów prawa, od 2009 r. roczne sprawozdanie zatwierdza Prezydent Miasta Krakowa, a następnie jest ono przekazywane do właściwej miejscowo delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

**SPRAWOZDANIE
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW w KRAKOWIE za 2008 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			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
I. Usługi, w tym:				
bankowe	1.397	60	45	1.502
ubezpieczeniowe	844	11		855
systemy argentyńskie	333	10	18	361
inne finansowe	682	18		700
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	3.409	120	96	3.625
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1.703	41	22	1.766
informatyczne	1.181	12	18	1.211
motoryzacyjne (serwis)	1.251	9	22	1.282
turystyczne i hotelarskie	2.065	60	85	2.210
pralnicze	992	20	19	1.031
remontowo - budowlane	2.060	34	68	2.162
pocztowe	1.321	5		1.326
medyczne	395	4	3	402
dentystyczne	258	2	5	265
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1.696	17	12	1.725
komunikacyjne	1.017	8	6	1.031
transportowe	730	2	16	748
kamieniarskie	149	8	3	160
fotograficzne	444	-	8	452
krawieckie	356	-	-	356
lokalowe	1.433	15	36	1.484
Inne	1.263	31	82	1.376
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	1.583	12	18	1.613
sprzęt RTV i AGD	2.728	18	36	2.782
sprzęt komputerowy	1.738	22	18	1.778
odzież	1.811	20	22	1.853
obuwie	4.622	80	66	4.768
samochody i akcesoria	1.336	15	22	1.373
nieruchomości	1.799	40	48	1.887
materiały budowlane	1.628	55	68	1.751
kosmetyki	474	-	-	474
sprzęt sportowy	711	3	13	727

sprzęt rehabilitacyjny	462	12	18	492
art. spożywcze	634	4	22	660
biżuteria	358	1	-	359
zabawki	365	-	-	365
zwierzęta	145	-	3	148
płyty CD, DVD	609	-	12	621
telefony komórkowe	2.138	19	65	2.222
Inne	1.457	34	44	1.535
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2.435	30	62	2.527

RAZEM: 52.012 852 1.101 53.965

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				
bankowe	29	21	4	4
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
systemy argentyńskie	1	1	-	-
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	66	60	3	3
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	11	7	3	1
informatyczne	9	9	-	-
motoryzacyjne (serwis)	11	9	-	2
turystyczne i hotelarskie	29	25	2	1 + 1 Sąd
pralnicze	3	3	-	
remontowo - budowlane	21	15	-	5 + 1 Sąd
pocztowe	1	-	-	1
medyczne	2	2	-	-
dentystyczne		-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	1	-	-
komunikacyjne	2	1	1	-
Okna i drzwi	18	16	-	2
kamieniarskie	2	2	-	-
meble	9	9	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
Inne	35	32	-	3
II. Umowy sprzedaży, w tym:				-
wyposażenie wnętrz	13	13	-	-
sprzęt RTV i AGD	10	9	-	1
sprzęt komputerowy	12	9	-	3

odzież	7	7	-	-
obuwie	61	57	-	4
samochody i akcesoria	11	11	-	-
nieruchomości	6	3	2	1
materiały budowlane	11	7	-	4
meble	8	6	-	2
sprzęt sportowy		-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	2	2	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	11	8	2	1
Inne	24	20	-	4
III. Umowy poza lokalem i na odległość	14	13	-	1

RAZEM: 440 378 17 45

Tabela nr 3: Czynności procesowe na rzecz konsumentów:

Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
	pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	28	-	-	28
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	10	2	2	14
Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	
Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-		

Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
Inne	-	-	-	-
RAZEM	38	2	2	42

II. Zadania realizowane na rzecz mieszkańców Powiatu Krakowskiego.

Na podstawie art. 39 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów 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.

Ponadto od czerwca 2008 roku Miejski Rzecznik Konsumentów odbywał dyżury (podobnie jak w siedzibach Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa) w siedzibie Starostwa Powiatowego – Aleja J. Słowackiego 20. Do 31 grudnia 2008 roku odbyło się 6 dyżurów.

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, w tym:				
bankowe	2	1	-	1
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	7	4	2	1
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	1	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	3	3	-	-

turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
pralnicze	1	-	-	1
remontowo - budowlane	1	1	-	-
pocztowe	-	-	-	-
okna i drzwi	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	1	-	1	-
meble	1	-	-	1
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
Inne	1	-	-	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
sprzęt RTV i AGD	3	3	-	-
sprzęt komputerowy	-	-	-	-
odzież	-	-	-	-
obuwie	6	6	-	-
samochody i akcesoria	-	-	-	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	1	1	-	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	1	-	1	-
Inne	2	1	-	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	6	4	1	1

RAZEM:

37

25

5

7

WNIOSKI KOŃCOWE:

1. W całym roku 2008, który jest objęty niniejszym sprawozdaniem Miejski Rzecznik Konsumentów:

- 1) udzielił **53.965** 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 **440** sporach, z których **378** zakończyło się uznaniem roszczeń konsumentów, **17** zakończyło się dla konsumentów negatywnie, **45** spraw jest w toku, a w **42** wytoczono na rzecz konsumentów powództwa przeciw przedsiębiorcom.

2. Interwencje konsumenckie wnoszone do Rzecznika w okresie objętym sprawozdaniem przez mieszkańców Powiatu Krakowskiego stanowią **ponad 8 %** 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:

- 3409 - telefonii stacjonarnej, komórkowej oraz telewizji kablowej,
- 2065 – turystyczno – hotelarskie,
- 2060 – remontowo - budowlane,
- 1703 - dostawa mediów(prąd, gaz, ciepło, woda),
- 1696 – edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne),
- 1433 – lokalowe,
- 1397 - bankowe,
- 1321 – pocztowe,

2) sprzedaż konsumencka:

- 4622 - porady dotyczyły obuwia i towarów skórzanych,
- 2728 - porad dotyczyło sprzedaży sprzętu RTV i AGD.
- 2138 - porad dotyczyło sprzedaży telefonów komórkowych.

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

1) usługi konsumenckie:

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

- 29 wystąpień dotyczyło usług bankowych,

- 29 wystąpień dotyczyło usług turystyczno – hotelarskich,

2) sprzedaż konsumencka:

- 61(najwięcej) wystąpień dotyczyło sprzedaży obuwia,

- 13 wystąpień dotyczyło sprzedaży przedmiotów wyposażenia wnętrz.

5. W okresie objętym sprawozdaniem wytoczono na rzecz konsumentów 42 powództwa z czego 28 dotyczyło odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów, a 14 dotyczyło niewykonania lub nienależytego wykonania usług. Spośród wyżej wymienionych spraw – 38 zakończyło się prawomocnym wyrokiem sądu uwzględniającym żądanie konsumenta w zasadniczej części, w 2 sprawach sąd oddalił powództwo, 2 sprawy są jeszcze w toku. Ponadto 1 raz Rzecznik przedstawiał sądowi istotne dla sprawy poglądy nie będąc stroną postępowania.

6. W roku 2008 w porównaniu z latami ubiegłymi widoczny był wzrost zainteresowania wśród konsumentów, pomocą i poradnictwem prawnym udzielanym przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów. **Liczba udzielonych porad w roku 2008 wzrosła ponad 3-krotnie w porównaniu z 2007 rokiem, osiągając rekordową (w przeciągu 9 lat istnienia instytucji MRK) liczbę 53.965.** Natomiast liczba wystąpień w sprawach indywidualnych spadła w porównaniu z rokiem 2007 prawie o połowę, osiągając liczbę 440 wystąpień.

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.

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 **dniu 11 kwietnia 2008 roku**

uruchomiono w Centrum Administracyjnym przy Al. Powstania Warszawskiego 10 (box nr 72, na I piętrze) punktu konsultacyjnego dla konsumentów – gdzie 2 pracowników zajmuje się konsultacjami i poradnictwem prawnym oraz obsługą konsumenckiego telefonu informacyjnego. Co istotne, na spotkania w punkcie konsultacyjnym nie trzeba się zapisywać wcześniej, każdy konsument, który przyjdzie w danym dniu zostanie obsłużony Do obsługi punktu zostali również zaangażowani studenci prawa krakowskich uczelni, które współpracują z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w zakresie organizowania praktyk studenckich i wolontariatu. Ponadto w roku 2008, o czym była już mowa, były kontynuowane w ramach dyżurów prawnych w siedzibach Rad Dzielnic Miasta Krakowa spotkania Rzecznika z mieszkańcami.

8. Na koniec należy zwrócić uwagę, że właściwość miejscową rzecznika konsumentów determinują przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (art. 39 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i art. 1 ustawy o samorządzie powiatowym w związku z art. 25 KC), zgodnie z którą pomocy prawnej ze strony rzecznika mogą żądać wszyscy mieszkańcy Miasta Krakowa i Powiatu Krakowskiego, posiadający status konsumenta, a więc również osoby studiujące w Krakowie (art. 22¹ KC). W przypadku, jeśli do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie trafi sprawa, w której Rzecznik nie jest właściwy miejscowo, przekazuje ją wtedy do rozpatrzenia, zgodnie z właściwością, odpowiedniemu powiatowemu (miejskiemu) rzecznikowi konsumentów.