

SPRAWOZDANIE

Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie za 2011 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 2011 r. Prezydentowi Miasta Krakowa do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku poprzednim.

SPIS TREŚCI:

1. Wprowadzenie.....	str. 3.
2. Sprawozdanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów za 2011 r. - TABELE (1-3).....	str. 14.
3. Zadania realizowane na rzecz mieszkańców Powiatu Krakowskiego.....	str. 18.
4. Funkcjonowanie Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów.....	str. 19.
5. Wnioski końcowe.....	str. 21.
6. Prognozy na 2012 rok.....	str. 24.

I. 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 2011 r. do dnia 31 grudnia 2011 r. W okresie sprawozdawczym, funkcję Miejskiego Rzecznika Konsumentów pełnił:

- **Jerzy Gramatyka** - od dnia 17 stycznia 2011 r.; powołany na to stanowisko przez Prezydenta Miasta Krakowa.

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:

W sprawach związanych z ochroną praw i interesów konsumentów, w granicach legitymacji wynikającej z ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie przyjmuje konsumentów albo osobiście albo przez pracowników Biura Prawnego MRK. Merytoryczni pracownicy Biura posiadają wykształcenie prawnicze i wykazują się kompleksową wiedzą prawną, w tym w szczególności z zakresu prawa cywilnego. Ze względu na przedmiotowy zakres ochrony interesów i praw konsumentów niezbędna jest kontynuacja współpracy z Rzecznikiem z **jednostkami pomocniczymi Miasta Krakowa** oraz organizacjami pozarządowymi, których statutowym obowiązkiem jest ochrona konsumentów. W roku 2011 Miejski Rzecznik Konsumentów kontynuował rozpoczętą w grudniu 2005 r. realizację dyżurów prawnych w siedzibach Rad Dzielnic Miasta Krakowa. Zgodni z przyjętym harmonogramem, w każdej z Dzielnic, porady prawne udzielane były z regularną częstotliwością - **36 dyżurów** we wszystkich 18 Dzielnicach Miasta Krakowa, w całym 2011 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 i stronach internetowych. **W roku sprawozdawczym z porad prawnych w trakcie dyżurów w dzielnicach skorzystało jednakże mniej osób (około 20) niż w 2010 roku,** kiedy to udzielono w trakcie dyżurów, porad prawnych około 30 osobom.

Oprócz dyżurów w siedzibach Rad Dzielnic, Miejski Rzecznik Konsumentów odbył ponadto **3 dyżury w siedzibie starostwa powiatowego w Krakowie,** ale zaledwie kilku konsumentów skorzystało z porad prawnych w trakcie tych dyżurów. Ponadto w roku 2011 w **Biuletynie Informacji Publicznej** modyfikowano i uaktualniano **stronę internetową Miejskiego Rzecznika Konsumentów (http://www.bip.krakow.pl/?dok_id=44927),** na której konsumenci, którzy korzystają z łączy internetowych mogą zapoznać się z zasadami prowadzenia spraw konsumenckich przez Biuro Prawne 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, a także w siedzibie starostwa powiatowego w Krakowie (oraz w poszczególnych gminach powiatu krakowskiego – terminy na 2012 rok).

Niezależnie od powyższego, w listopadzie 2011 r. MRK w Krakowie uruchomił wychodząc naprzeciw oczekiwaniom konsumentów nowy kanał obsługi poprzez **Servo „e-PUAP”**. Pomimo, iż ww. usługa została uruchomiona pod koniec 2011 r. cieszyła się ona znaczną popularnością o czym świadczy liczba złożonych wniosków (40).

Realizując obowiązek wykonywania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej Biuro Prawne Miejskiego Rzecznika Konsumentów udzieliło w roku ubiegłym prawie **50 tys. porad prawnych.** Dla porównania w roku 2005 było to nieco ponad 7 tys. porad, w roku 2007 roku ponad 16,5 tys.; a w roku poprzednim 50.439.

W roku objętym niniejszym sprawozdaniem Biuro Prawne MRK przygotowało i wysłało wystąpienia przedsądowe w **665 sprawach** (w zależności od rodzaju sprawy i jej zawiałości zdarzało się po kilka lub kilkanaście pism w jednej sprawie) i pisma procesowe w **40 sprawach**.

Ponadto odnotowano bardzo duży wzrost ilości spraw załatwianych przez Biuro Prawne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w formie elektronicznej – średnio ok. 190 e-maili miesięcznie (korespondencja e-mailowa z konsumentami, którzy pisali do Miejskiego Rzecznika Konsumentów na adres: rzecznik.konsumentow@um.krakow.pl). Na pewno ten sposób kontaktowania się konsumentów z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów będzie coraz bardziej rozpowszechniony i w następnych latach jego rola jeszcze bardziej wzrośnie. Z drugiej jednakże strony MRK w Krakowie podjął stosowne działania aby pomoc prawna kierowana była przez Niego w stosunku do właściwych adresatów. Powszechną bowiem praktyką z uwagi na łatwość, powszechność i dostępność ww. środka porozumienia się na odległość były sytuacje, że nadawcami wiadomości nie byli konsumenci tylko przedsiębiorcy, mieszkańcy spoza terenu objętego właściwością miejscową tut. Rzecznika a nierzadko i osoby przebywające poza granicami kraju. Ponadto, zakres przedmiotowy pytań i wniosków bardzo często nie dotyczył przedmiotu działalności MRK w Krakowie. Taka sytuacja powodowała konieczność podjęcia dodatkowych acz całkowicie niezbędnych czynności, w zakresie ustalenia zarówno statusu oraz charakteru nadawcy wiadomości jak i powierzonej sprawy. Była ona również powodem problemów natury technicznej związanych z niedużą pojemnością skrzynki nadawczej i szybszym jej wypełnieniem, a przede wszystkim niepotrzebnie angażowała czas osób które w imieniu MRK udzielały merytorycznych odpowiedzi. Z tych właśnie powodów w listopadzie 2011 r. został uruchomiony nowy kanał obsługi konsumentów poprzez **Servo e-PUAP**, który winien zapewnić lepszą, szybszą i sprawniejszą obsługę wniosków oraz prawidłowe i właściwe wykorzystania tego kanału komunikacji zwłaszcza w zakresie weryfikacji samych wnioskodawców oraz przedmiotu i charakteru składanych przez nich wniosków.

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

Bardzo istotna jest w tym przypadku współpraca tut. 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 2011 Rzecznik opiniował m. in. następujące projekty uchwał Rady Miasta Krakowa: **propozycji zmian podatków na terenie miasta Krakowa w szczególności stawki podatku od nieruchomości, od środków transportowych, opłaty od posiadania psa oraz propozycje dot. przyjęcia Polityki Mieszkaniowej Gminy Miejskiej Kraków,**

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 2011 r. w budynkach Urzędu Miasta Krakowa przy **ul. Wielickiej 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 oraz Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich.

** - informacja o ilości wystąpień i pism procesowych powyżej w pkt 1) oraz w tabeli nr 2 i 3.*

4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, innymi urzędami i instytucjami 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, informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mediacji i polubownym sądownictwie konsumenckim, 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, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Krakowie, Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Krakowie, Południowo-Wschodnim Oddziałem Terenowym Urzędu Regulacji Energetyki w Krakowie 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 praw konsumentów, a także udziale tut. Rzecznika i pracowników Biura Prawnego MRK w szkoleniach organizowanych przez wskazane podmioty.

W komentowanym okresie skierowano **2 wnioski** o wszczęcie postępowania wyjaśniającego, do Południowo-Wschodniego Oddziału Terenowego Urzędu Regulacji Energetyki w Krakowie, w sprawie narzucania konsumentom uciążliwych warunków umów.

W roku 2011 skierowano również **3 wnioski do UOKiK** w sprawie podjęcia czynności związanych z wszczęciem postępowania wyjaśniającego, w zakresie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorców praktyk, które mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

W tym samym okresie, skierowano ponadto stosowne wnioski do Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej w: Poznaniu **1 wniosek**, Gdańsku **1 wniosek** oraz we Wrocławiu również **1 wniosek**. Wszystkie one dotyczyły przeprowadzenia kontroli wskazanych przedsiębiorców z uwagi na liczne sygnały od ich klientów o wielu nieprawidłowościach w szczególności dot. sposobu wykonania zobowiązania, procedury

reklamacyjnej, obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem itp. Tym samym, zachodziło uzasadnione podejrzenie, że prowadzą oni działalność gospodarczą nie przestrzegając obowiązujących przedsiębiorcę w tym zakresie przepisów prawa, w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz bez poszanowania słuszných interesów konsumentów.

Ponadto w ww. przedziale czasowym Rzecznik wystąpił również do Marszałka Województwa Pomorskiego z wnioskiem o rozważenie możliwości uruchomienia zabezpieczenia finansowego i wypłaty środków pieniężnych z konta Biura Podróży na rzecz Jego poszkodowanych Klientów. Niezależnie od powyższego, z uwagi na fakt, że w toku prowadzonego przez tut. Rzecznika postępowania ujawniły się również inne nieprawidłowości w zakresie działalności Przedsiębiorcy, MRK w Krakowie zwrócił się do ww. Organu o przeprowadzenie czynności weryfikacyjnych w zakresie sposobu wypełnienia przez Biuro innych obowiązków wynikających z treści przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tj. Dz. U. z 2004 r. nr 223, poz. 2268 z późn. zm.).

W tym miejscu podkreślić należy, że tut. Rzecznik wystąpił również za pośrednictwem Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Warszawie do Narodowego Banku Polskiego z wnioskiem o przeprowadzenie kontroli zlokalizowanych na terenie miasta Kraków kantorów należących do Firmy „Interchange Poland” sp. z o.o. Podjęte w ww. zakresie działania związane były z licznymi skargami poszkodowanych Klientów ww. Firmy, w tym również turystów z zagranicy.

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:

Podstawę prawną do podejmowania powyższych działań przez Rzecznika Konsumentów stanowi art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.).

W roku 2011 Miejski Rzecznik Konsumentów przygotował na rzecz konsumentów powództwa w **36 sprawach**, z których **6** zostało zakończonych prawomocnymi wyrokami uwzględniającymi żądania konsumentów i w tych sprawach Rzecznik sporządził na rzecz konsumentów stosowne wnioski egzekucyjne.

W pozostałych sprawach postępowania sądowe są aktualnie w toku i dlatego MRK w Krakowie na bieżąco pomaga konsumentom poprzez sporządzanie pism procesowych. Taka sama uwaga dotyczy również 13 innych spraw, jakie tutaj. Rzecznik wniósł we własnym imieniu jeszcze w roku 2008.

6) 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 lutego 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 2011 Rzecznik wezwał przedsiębiorców w 56 sprawach o złożenie pisemnych wyjaśnień. W roku ubiegłym w stosunku do 22 z nich wystąpiono z wnioskami o ukaranie do sądów. Do dnia 31 grudnia 2011 r. w 17 sprawach zapadły prawomocne wyroki grzywny w wysokości co najmniej 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.

7) 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 nie zgłosił i nie przedstawił żadnego istotnego dla sprawy poglądu. Należy jednak dodać, że sąd nie jest w żaden sposób związany przedstawionym przez MRK poglądem, czy stanowiskiem.

8) 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 2010 r. odbyły się **36 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 dyżurów Rzecznik spotykał 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, zakupu mieszkań, remontów mieszkań i usług budowlanych, reklamacji obuwia, zakupów sprzętu RTV i AGD. **W roku 2011 w porównaniu z rokiem 2010 i latami ubiegłymi ponownie zmalało zainteresowanie poradnictwem konsumenckim w siedzibach Dzielnic.**

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, a także innymi krakowskimi uczelniami. W roku 2011 w Biurze Prawnym Miejskiego Rzecznika Konsumentów odbyło obowiązkową praktykę studencką lub wolontariat **17 studentów Wydziału Prawa i Administracji UJ oraz Europejskiego Stowarzyszenia Studentów Prawa UJ, a także innych krakowskich uczelni (m. in. Uniwersytetu Ekonomicznego oraz KSW im. A. Frycza Modrzewskiego).** W roku 2011 MRK kontynuował, rozpoczętą w 2007 roku, realizację cyklu zajęć edukacji konsumenckiej z uczniami **krakowskich szkół**. I tak Rzecznik oraz pracownicy jego Biura Prawnego prowadzili zajęcia dla uczniów Zespołu Szkół Mechanicznych Nr 1 w Krakowie. 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.

Ponadto Miejski Rzecznik Konsumentów nawiązał współpracę z Dyrekcją Szkoły Podstawowej nr 47 w Krakowie i przygotował wykład dla uczniów ww. Szkoły. Odbył się on w miesiącu marcu 2011 r.

Całkowicie nową inicjatywą podjętą przez tut. Rzecznika był natomiast cykl wykładów, prelekcji przeznaczonych dla ludzi starszych, niepełnosprawnych, rencistów, emerytów.

Takie wykłady miały miejsce w miesiącach: czerwiec, sierpień październik i listopad 2011 roku. Łącznie Rzecznik odbył 5 takich spotkań a ponieważ cieszyły się one bardzo dużym zainteresowaniem (w każdym z nich brało udział co najmniej kilkadziesiąt osób) podjęte działania będą z pewnością kontynuowane zarówno w roku 2012 jak i latach następnych. Zwłaszcza ta ostatnia forma edukacji konsumenckiej z uwagi na przynależność uczestników tych spotkań (prelekcji) do określonej grupy wiekowej, kulturowej, stan zdrowia, niską świadomość prawną, problemy z korzystaniem ze współczesnych metod i środków dostępu do informacji a zarazem dużą podatność na nieuczciwe praktyki rynkowe jest dla MRK w Krakowie szczególnie istotna.

10) współpraca ze środkami masowego przekazu:

W grudniu 2012 r. Miejski Rzecznik Konsumentów we współpracy z Wydziałem Informacji, Turystyki i Promocji Miasta brał udział w **konferencji prasowej pt. „ Kupuj z głową – świętuj bez reklamacji”** której tematem były **zakupy przedświąteczne w tym również umowy sprzedaży zawierane na odległość, w szczególności przez Internet oraz związane z nimi „pułapki”, z którymi mogą się spotkać konsumenci.**

Niezależnie od powyższego, Rzecznik **ponad 60 razy** miał kontakt z przedstawicielami mediów (prasa, radio, telewizja), którym udzielił informacji, wywiadów dotyczących zagadnień związanych z ochroną praw i interesów konsumentów. Rzecznik współpracował w okresie sprawozdawczym m. in. z: Dziennikiem Polskim, Gazetą Krakowską, Gazetą Wyborczą, Faktem, Kraków PL, Telewizją Kraków TVP 3, TVN, TVN – TURBO, Polsatem, Radiem Kraków, Radiem ESKA, Radiem Planeta FM, Radiem VOX FM, Radiem TOK FM, Radiem RMF i RMF MAXX, ANTYRADIEM.

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

W dniu 20 lutego 2011 r. weszła w życie ustawa z dnia 26 czerwca 2009 r. o zmianie ustawy o księgach wieczystych i hipotece opublikowana w Dzienniku Ustaw z 2010 r. (nr 131, poz. 1075). Wyjątkowo długi, bo prawie 18 m-czny okres *vacatio legis* wynikał z konieczności przygotowania się do wprowadzonych licznych nierzadko „rewolucyjnych” zmian zarówno przez sądy, banki jak i właścicieli nieruchomości.

Zniknął podział na hipoteki zwykłą i kaucyjną. Od 20 lutego 2011 r. jest już tylko jeden rodzaj hipoteki, oparty na dotychczasowym modelu hipoteki kaucyjnej, zabezpieczający zarówno wierzytelności istniejące jak i przyszłe. Tym samym, kredytobiorca będzie mógł ustanowić jedną hipotekę zarówno na sumę główną, jak i na odsetki. Właściciel nieruchomości uzyskał prawo zabezpieczenia jedną hipoteką więcej niż jednej wierzytelności, i to niekoniecznie tego samego wierzyciela, mogą to być należności różnych podmiotów, pod warunkiem jednak, że służą one finansowaniu tego samego przedsięwzięcia. Suma wierzytelności głównej oraz ustanowionej hipoteki mogą być wyrażone w różnych walutach. Dalej, można będzie dowolnie przewalutowywać sumę kredytu bez konieczności ustanawiania nowej hipoteki. Po wprowadzeniu instytucji rozporządzenia opróżnionym miejscem hipotecznym właściciel nieruchomości po spłaceniu jednego długu zabezpieczonego hipoteką będzie mógł przenieść w to miejsce hipotekę z dalszej pozycji albo też ustanowić nową. Tym samym, w miejscu spłaconego długu powstanie na życzenie właściciela puste miejsce, którym to właśnie on będzie mógł swobodnie dysponować, ale tylko do sumy spłaconej wierzytelności. Oznacza to koniec zasady przesuwania się hipotek.

W dniu 4 grudnia 2011 r. weszła w życie ustawa z dnia 16 września 2011 r. o zmianie ustawy – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 234, poz. 1390). Nowela dotyczy m.in. usług o podwyższonej opłacie i służy zwiększeniu ochrony użytkowników końcowych i abonentów przed nadużyciami związanymi z korzystaniem z takich usług. Przyjęta zmiana poszerza obowiązki informacyjne wobec odbiorców usług o podwyższonej opłacie, w szczególności w zakresie sposobu podawania informacji o cenie i numerze usługi tego rodzaju oraz nazwy podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie. Wprowadza ponadto obowiązek zawarcia wyraźnej informacji, iż usługa świadczona na danym numerze wymaga subskrypcji. Jednocześnie, dostawca usługi o podwyższonej opłacie świadczonej na zasadzie subskrypcji będzie obowiązany do umożliwienia abonentowi dokonania rezygnacji z tej usługi w każdym czasie.

Nowela wymienia liczne sposoby blokowania zarówno połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie, jak i połączeń przychodzących z takich numerów, dając abonentowi nieodpłatną możliwość swobodnej modyfikacji treści zawartej umowy w ww. zakresie.

Co równie istotnym brak wypełniania lub nienależyte wypełnianie obowiązków określonych w art. 64, art. 64a i art. 65 znowelizowanego Prawa telekomunikacyjnego zagrożone będzie karą pieniężną.

W dniu 18 grudnia 2011 r. weszła w życie ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2011 r. Nr 126, poz. 715 z późn. zm.), która zastąpiła dotychczas obowiązującą ustawę pod tym samym tytułem. Nowa ustawa wprowadziła bardzo istotne, w porównaniu do dotychczasowego stanu prawnego, zmiany w zasadach udzielania kredytów konsumenckich dostosowując polskie przepisy prawne do założeń prawa unijnego obowiązujących w tym zakresie. Jedną z ważniejszych zmian wprowadzonych przez ww. ustawę jest podwyższenie limitu, powyżej którego kredyt nie jest już kredytem konsumenckim do wysokości nie większej niż 255 550 zł (poprzednio maksymalna wysokość kredytu konsumenckiego mogła wynosić 80 tys. zł.). Podwyższenie górnego limitu kredytów konsumenckich jest z pewnością korzystne dla kredytobiorców, gdyż uzyskają oni ochronę przewidzianą w przepisach nowej ustawy w przypadku zaciągnięcia wyższego kredytu. Nowa ustawa zawiera przykładowy katalog umów, które mogą być uznane za umowy o kredyt konsumencki. Są to m.in. umowa pożyczki oraz umowa kredytu w rozumieniu przepisów prawa bankowego. Przy czym, kredytodawcą jest każdy przedsiębiorca (w rozumieniu Kodeksu cywilnego), który w zakresie swojej działalności gospodarczej lub zawodowej udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi kredytu w jakiegokolwiek postaci. Cyt. ustawa określa ponadto m.in. zasady i tryb zawierania umów o kredyt konsumencki, obowiązki kredytodawcy i pośrednika kredytowego w zakresie informacji udzielanych przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki, obowiązki konsumenta, kredytodawcy i pośrednika kredytowego w związku z zawartą umową o kredyt konsumencki oraz skutki uchybienia obowiązkom kredytodawcy. Wśród innych korzystnych dla konsumentów rozwiązań wskazać należy wprowadzenie wzorów formularzy informacyjnych, na których będą przekazywane konsumentom przez kredytodawców lub pośredników kredytowych wskazane w nowej ustawie dane odnośnie poszczególnych rodzajów umów kredytu konsumenckiego a także wydłużenie terminu na odstąpienie od umowy przez konsumenta bez podania przyczyny, realizacja tego prawa będzie możliwa w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy (poprzednio termin ten wynosił 10 dni).

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2011 R.**

Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	
ubezpieczeniowa	630
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	3.158
remontowo-budowlana	2.381
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	2.115
telekomunikacja (telefony, TV)	2.993
turystyczno-hotelarska	2.405
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1.920
motoryzacja	1.602
pralnicza	1.020
timeshare	-
pocztowa	1.200
gastronomiczna	680
przewozowa	830
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1.232
medyczna	430
wyposażenie wnętrz	1.365
pogrzebowa	9
windykacyjne	1.672
inne	1.332
II. Umowy sprzedaży, w tym:	
obuwie i odzież	6.892
wyposażenie mieszkania	3.418
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	2.334
komputer i akcesoria komputerowe	2.671
motoryzacja	1.728
artykuły spożywcze	401
artykuły chemiczne i kosmetyki	390
zabawki	144
inne	2.302
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2.415

RAZEM:

49.669

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:				
ubezpieczeniowa	2	2	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	41	34	3	4
remontowo-budowlana	65	62	-	3
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	17	11	2	4
telekomunikacja (telefon, TV)	128	114	6	8
turystyczno-hotelarska	54	37	9	8
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	28	24	2	2
motoryzacja	2	2	-	-
pralnicza	5	4	1	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa		-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3	1	1	1
medyczna	1	1	-	-
wyposażenie wnętrz	6	5	-	1
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	16	12	2	2
inne	52	45	-	7
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	105	94	5	6
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	15	14	-	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	14	13	-	1
komputer i akcesoria komputerowe	16	14	-	2
motoryzacja	8	8	-	-
artykuły spożywcze	1	1	-	-

artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	54	52		2
III. Umowy poza lokalem i na odległość	32	24	2	6

RAZEM : 665 574 33 58

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	4	0	12	16
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego	2	0	18	20

	wykonania usług				
6.	Inne	0	0	0	0
	RAZEM	6	0	30	36
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	3
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	0
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	22
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0

III. 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 odbywa dyżury (podobnie, jak w siedzibach Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa) w siedzibie Starostwa Powiatowego – Aleja J. Słowackiego 20. Do dnia 31 grudnia 2011 roku odbyły się 3 dyżury (patrz pkt 1 sprawozdania).

Tabela nr 5: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Starostwa Powiatowego w Krakowie

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				
Ubezpieczeniowa	1	1	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	5	4	-	1
remontowo-budowlana	7	7	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	3	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	21	13	4	4
turystyczno-hotelarska	4	2	-	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	5	4	-	1
motoryzacja	1	1	-	-
pralnicza	2	2	-	-
timeshare	-	-	-	-

Do Rzecznika i jego pracowników mieszkańcy mogą dotrzeć na wielorakie sposoby: **osobiście, telefonicznie, e-mailowo, czy skierować zwykłe pismo lub faks**. Ponadto wychodząc naprzeciw potrzebom mieszkańców Rzecznik organizuje dyżury, o czym była mowa powyżej.

Począwszy od czwartego kwartału 2009 roku wprowadzono w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów **ankietę badającą satysfakcję konsumentów**, którzy zgłaszają się do tut. Biura z prośbą o poradę, czy inną pomoc konsumencką. Ankieta ta jest rozdawana poszczególnym konsumentom, którzy odpowiadają na trzy krótkie pytania, dotyczące poziomu satysfakcji ze sposobu załatwienia ich sprawy. Wyniki ankiety są na bieżąco analizowane zarówno przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów, jak i inne odpowiednie służby Urzędu Miasta Krakowa.

W celu podniesienia jakości pomocy prawnej świadczonej konsumentom, zarówno **pracownicy Biura Prawnego Miejskiego Rzecznika Konsumentów jak i sam Rzecznik stale podnoszą swoje umiejętności** na kursach, szkoleniach, seminariach, konferencjach, a także studiach podyplomowych i aplikacjach prawniczych. W omawianym okresie tut. Rzecznik i pracownicy jego Biura Prawnego MRK w Krakowie wzięli ponadto udział w cyklicznych szkoleniach zorganizowanych m. in. przez Południowo-Wschodni Oddział Terenowy URE z siedzibą w Krakowie Enion S.A., Enion Energia sp. z o.o. , Telekomunikację Polską S.A. oraz Polską Telefonię Komórkową Sp. z o.o..

Szkolenia te w szczególności dotyczyły w większości zagadnień odnoszących się do aktualnej lub przyszłej oferty przedsiębiorców lub do konkretnych spraw klientów ww. firm wniesionych przez rzeczników konsumentów, planowanych zmian w obsłudze odbiorców i abonentów, współpracy z organizacjami konsumenckimi itp.

V. WNIOSKI KOŃCOWE:

1. W całym roku 2011, który jest objęty niniejszym sprawozdaniem Miejski Rzecznik Konsumentów:

- 1) udzielił prawie **50.000** 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 **665** sporach, z których **574** zakończyło się uznaniem roszczeń konsumentów, **33** zakończyło się dla konsumentów negatywnie, **58** spraw jest w toku, a w **36** konsumenci wytoczyli powództwa przeciw przedsiębiorcom (powództwa wcześniej opracowane przez radcę prawnego Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów).

2. Interwencje konsumenckie wnoszone do Rzecznika w okresie objętym sprawozdaniem **przez mieszkańców Powiatu Krakowskiego** stanowią ponad **15 %** ogółu spraw, w których wystąpiono do przedsiębiorców lub w których wytoczono powództwa na rzecz konsumentów. **Łącznie udzielono pomocy prawnej 9.225 mieszkańcom ww. terenu.**

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:
 - 2993 - telefonii stacjonarnej, komórkowej oraz telewizji kablowej,
 - 2381 - remontowo – budowlane,
 - 2405 - turystyczno – hotelarskie,
 - 3158 - finansowe (inne niż ubezpieczeniowe),
 - 1920 - deweloperskie, pośrednictwo nieruchomości
 - 1602 - motoryzacyjne ,
 - 2115 - dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda),

2) sprzedaż konsumencka:

- 6892 - obuwie i odzież,
- 3418 - wyposażenie mieszkania
- 1786 - sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny),
- 267 - komputery i akcesoria komputerowe,
- 1728 - motoryzacja ,
- 401 - art. spożywcze 401,

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

1) usługi konsumenckie:

- 128 (najwięcej) wystąpień dotyczyło usług telekomunikacyjnych w tym telewizji kablowej, cyfrowej,
- 65 wystąpienia dotyczyły usług remontowo-budowlanych,
- 52 wystąpienia dotyczyły windykcacji,
- 43 wystąpienia dotyczyły usług turystyczno – hotelarskich,
- 41 wystąpień dotyczyło usług finansowych (innych niż ubezpieczeniowe)

2) sprzedaż konsumencka:

- 105 (najwięcej) wystąpień dotyczyło obuwia i odzieży,
- 15 wystąpień dotyczyło wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego,
- 16 wystąpień sprzętu komputerowego
- 14 wystąpień dotyczyło sprzętu RTV AGD,
- 8 wystąpień dotyczyło motoryzacji.

5. W okresie objętym sprawozdaniem wytoczono na rzecz konsumentów, bądź przygotowano konsumentom **36 powództw**, z czego **16** dotyczyło odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów, a **20** dotyczyło niewykonania lub nienależytego wykonania usług. Spośród wyżej wymienionych spraw – **6** zakończyło się prawomocnym wyrokiem sądu uwzględniającym żądanie konsumenta w zasadniczej części, natomiast **30** spraw jest jeszcze w toku. Ponadto Rzecznik jest stroną powodowa w 13 sprawach, które wytoczył na rzecz konsumentów jeszcze w roku 2008.

6. W roku 2011, podobnie jak w latach ubiegłych widoczne było duże i bardzo duże zainteresowanie wśród konsumentów, pomocą i poradnictwem prawnym udzielanym przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Powyższe dane mogą wskazywać na coraz większą samodzielność konsumentów w zakresie dochodzenia swoich praw przy uwzględnieniu wskazówek i poradnictwa udzielanego przez Biuro Prawne Miejskiego Rzecznika Konsumentów, o czym świadczy liczba udzielanych informacji prawnych. Równocześnie duża liczba udzielanych porad prawnych, wystąpień kierowanych do przedsiębiorców, czy pozwów i pism procesowych w sprawach konsumenckich oznacza, że część przedsiębiorców w dalszym ciągu nie respektuje praw konsumenckich, a nawet nagminnie je narusza.

7. 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.

VI. Prognozy na 2012 rok:

- 1. Dalszy wzrost liczby porad prawnych udzielanych za pomocą środków komunikowania na odległość – internet, telefon. Dużą rolę odgrywa w tym zakresie uaktualniona strona internetowa Miejskiego Rzecznika Konsumentów, na której konsumenci mogą znaleźć wszelkie potrzebne im informacje, wzory pism, obowiązujące akty prawne, a także dokładne dane teleadresowe tut. Rzecznika. Dzięki uruchomionej nowej usłudze Servo e-PUAP pomoc winna szybciej trafiać do właściwych adresatów.**
- 2. Ograniczenie ilości dyżurów w dzielnicach Miasta Krakowa, ze względu na nikłe zainteresowanie tą formą kontaktu, ze strony konsumentów z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów. Odbędą się w każdej dzielnicy po 2 dyżury, w I i II półroczu 2012 roku.**
- 3. Kontynuacja pilotażowego programu szkoleń, wykładów prowadzonych osobiście przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w szkołach, klubach seniorów, itp.**
- 4. Dalszy wzrost roli edukacji konsumenckiej poprzez zaangażowanie Rzecznika i pracowników Biura Prawnego MRK w Krakowie w wykłady, spotkania, konferencje itp. o tematyce konsumenckiej (np. wykłady w szkołach, spotkania z uczniami w Urzędzie Miasta Krakowa, konferencje naukowe).**
- 5. Ciągłe podnoszenie umiejętności i poziomu merytorycznego pracowników Biura Prawnego Miejskiego Rzecznika Konsumentów, po to, aby poziom świadczonych porad był coraz wyższy i uwzględniał wszelkie zmiany i nowości w obowiązującym prawie konsumenckim.**
- 6. Badanie satysfakcji konsumentów, którym udzielane są porady prawne i pomoc prawna w sprawach konsumenckich, co pozwoli poprawić ewentualne niedociągnięcia i udoskonalić pracę Biura Prawnego Miejskiego Rzecznika Konsumentów.**