

UCHWAŁA NR. XV/296/04

RADY MIASTA SOPOTU

Z DNIA... 26.03.2004r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Miejskiego
Rzecznika Konsumentów w 2003 roku

Na podstawie art.38 ust.1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r o ochronie konkurencji i konsumentów /jednolity tekst DzU z 2003 r nr 86 poz.804 zmiany DzU z 2003 r nr 170 poz.1652/ oraz art.4 ust.1 pkt 18 i art.12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r o samorządzie powiatowym /jednolity tekst DzU z 2001 r nr 142 poz.1592 zmiany: DzU z 2002 r nr 23 poz.220, nr 62 poz.558, nr 113 poz.984, nr 153 poz.1271, nr 200 poz.1688 nr 214 poz.1806 oraz DzU z 2003 r nr 162 poz.1568/

RADA MIASTA SOPOTU

uchwala co następuje

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów za rok 2003 stanowiące załącznik nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Miejskiemu Rzecznikowi Konsumentów.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCY RADY MIASTA SOPOTU

WIECZESŁAW AUGUSTYNIAK

Sprawdzono
pod względem prawnym.

.....
Radca Prawny

U Z A S A D N I E N I E

Zgodnie z art.4 ust.1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r o samorządzie powiatowym /jednolity tekst DzU z 2001 r nr 142 poz.1592 z późn. zmian./ zadania z zakresu ochrony konsumentów są zadaniami powiatu. Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r o ochronie konkurencji i konsumentów / jednolity tekst DzU z 2003 nr 86 poz.804 z późn.zmian./ w art 38 zobowiązała powiatowych/miejskich rzeczników konsumentów do przedłożenia do zatwierdzenia przez Radę Miasta rocznego sprawozdania ze swej działalności w roku poprzednim.Zatwierdzone przez Radę sprawozdanie Miejski Rzecznik Konsumentów przekazuje do dnia 31 marca właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W tym stanie rzeczy podjęcie uchwały jest uzasadnione.

PREZYDENT MIASTA

Jacek Karpowski

Załącznik Nr 1
do Uchwały Nr. XV/296/04
Rady Miasta Sopotu
z dnia 26.03.2004

RADA MIASTA GDYNI
RADA MIASTA SOPOTU

Miejski Rzecznik Konsumentów

Ewa Ziarkowska

Sprawozdanie z działalności w 2003 roku

Gdynia, Sopot marzec 2004 rok

DZIAŁALNOŚĆ MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Wykonując ustawowy obowiązek określony w art.38 ust.1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r o ochronie konkurencji i konsumentów /jedn.tekst DzU z 2003 nr 86 poz.804 zm.2003 r nr 60 poz.535 i nr 170 poz.1652 / Miejski Rzecznik Konsumentów przedkłada roczne sprawozdanie ze swej działalności w 2003 roku.

Zgodnie z porozumieniem zawartym przez powiaty grodzkie Gdynia i Sopot działalność Rzecznika obejmuje te miasta.Procentowy i liczbowy udział spraw z terenu Sopotu,w stosunku do ogólnej liczby interwencji wniesionych,został wykazany w dalszej części sprawozdania w omówieniu danych statystycznych.

Rzecznik jest samodzielnym stanowiskiem i wykonuje zadania jednoosobowo.Dyżuruje w godzinach pracy Urzędu Miasta Gdyni 3 razy w tygodniu oraz odbywa 2 razy w tygodniu 4-godzinne dyżury w Urzędzie Miasta Sopotu.Rzecznik działa przede wszystkim na rzecz mieszkańców Gdyni i Sopotu,podejmując również czynności w zakresie porad prawnych na rzecz konsumentów z innego terenu,którzy listownie lub e-mailem zwracali się o pomoc w dochodzeniu roszczeń.

Sprawozdanie prócz informacji o ogólnej działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów,danych statystycznych dotyczących spraw wpływających oraz omówienia opisowego wniosków wynikających z charakteru i nasilenia wpływu interwencji konsumentów,zawiera również dwa aneksy. Jeden,w którym zamieszczono wyciąg przepisów regulujących instytucję powiatowych/miejskich rzeczników konsumentów oraz drugi,w którym zamieszczono przykładowe wystąpienia i pisma Rzecznika kierowane do przedsiębiorców w zakresie ochrony praw konsumentów.

Jak w latach ubiegłych,tak również w 2003 r Miejski Rzecznik Konsumentów utrzymywał stałą współpracę z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów,Pomorskim Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej Urzędem Regulacji Energetyki Oddział Północny.W 2003 r Rzecznik skierował 1 wniosek do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz w jednej sprawie zbierane są dowody uprawdopodobniające takie działanie innego przedsiębiorcy.Opiniowano również zgodnie z wnioskiem UOKiK działalność 3 przedsiębiorców oraz przekazano opinię i uwagi na temat przepisów prawa zawartych w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego /DzU nr 141 poz.1176/ oraz opinię o działalności przedsiębiorców organizujących lokalne sieci sklepów.

Miejski Rzecznik Konsumentów przekazywał na wniosek Urzędu Regulacji Energetyki w 8 sprawach opinię na temat przedsiębiorców - producentów ciepła w postępowaniu o zatwierdzenie taryf ciepła, w tym 1 sprawa dotyczyła przedsiębiorcy z terenu Sopotu. 3 razy Urząd ten informował Rzecznika o rozpatrywaniu skarg na producentów ciepła z terenu działalności Rzecznika. W 2003 r Rzecznik uczestniczył w naradzie rzeczników województw pomorskiego i warmińsko-mazurskiego organizowanej przez Urząd Regulacji Energetyki Oddział Północny na temat warunków dostaw energii cieplnej, zasad ustalania i kontrolowania taryf ciepła, dostaw energii elektrycznej i gazu.

2 krotnie w 2003 r Rzecznik powiadamiał organ kontroli handlu Pomorski Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w sprawie ujawnionych naruszeń prawa przez przedsiębiorców. Pierwsza sprawa dotyczyła sprzedaży produktów z informacjami tylko w językach obcych wbrew obowiązkowi określonym w art.7 ustawy z dnia 7 października 1990 r o języku polskim /DzU nr 90 poz.999 z późn.zmian./ Druga sprawa dotyczyła sklepu wielkopowierzchniowego, w którym konsument ujawnił przypadek stosowania wyższej ceny towaru w kasie, niż uwidoczniona na towarze w miejscu jego ekspozycji.

W 1 sprawie Miejski Rzecznik Konsumentów powiadamiał również Inspektorat Inspekcji Farmaceutycznej w Gdańsku w sprawie działalności przedsiębiorcy sprzedającego preparaty witaminowe bez wymaganych atestów.

Rzecznik na potrzeby senatora RP opiniował projekt zmiany przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny /DzU nr 22 poz.271 z późn.zmian./

W celu popularyzacji wiedzy o prawach konsumentów Rzecznik przygotował publikację o zmianie przepisów regulujących uprawnienia konsumentów która została zamieszczona w "Ratuszu".

Nadto informacje porównujące dotychczasowe regulacje prawne w tym zakresie z obowiązującymi od dnia 1 stycznia 2003 r przepisami ustawy z dnia 27 lipca 2002 r o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego /DzU nr 141 poz.1176/ zostały zamieszczone na stronie internetowej. Nadto Rzecznik utrzymuje stałą współpracę z prasą lokalną udzielając wywiadów lokalnym czasopismom w celu popularyzacji zasad ochrony praw konsumentów i wskazania instytucji służących pomocą konsumentom w dochodzeniu roszczeń i ochrony ich praw.

W ramach działań edukacyjnych Rzecznik odbył spotkanie z młodzieżą Zespołu Szkół Handlowych w Sopocie, którego tematem było omówienie nowych przepisów prawa regulujących sprzedaż konsumencką.

W 2003 r Rzecznik uczestniczył w konferencji organizowanej przez Komisję Europejską, której celem było zaakcentowanie wagi jaką

przywiązuje się w państwach Unii Europejskiej do szeroko rozumianej polityki ochrony interesów konsumentów oraz zaprezentowanie działalności i doświadczeń organów zajmujących się tymi zagadnieniami w poszczególnych krajach członkowskich. Celem konferencji było również zaprezentowanie krajom kandydującym rozwiązań prawnych i systemowych wypracowanych w krajach członkowskich w tym zakresie oraz przedstawienie kierunków przyszłych działań w tej dziedzinie.

**DANE STATYSTYCZNE
SPRAW ROZPATRYWANYCH PRZEZ MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W 2003 ROKU**

PRZEDMIOT INTERWENCJI	OGÓŁEM	SPOSÓB ZAŁATWIENIA				
		PORADA PRAWNA	WYSTĄPIENIE DO PRZEDSIĘBIORCY	MEDIACJE	SPORZĄDZENIE	
					PISM	POZWÓW
Zawieranie i wykonywanie umów sprzedaży, w tym zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość	189	166	8	-	12	3
Rękojmia za wady i niezgodność towaru z umową	534	430	29	-	69	6
Gwarancja	168	154	4	-	8	2
Zawieranie i wykonywanie umów o dzieło - usługi	186	149	11	-	23	3
Rękojmia za wady dzieła	80	51	5	1	20	3
Sprzedaż produktów w "systemie argentyńskim"	100	79	-	-	19	2
Odstąpienie od umowy sprzedaży towaru zakupionego w sklepie	88	88	-	-	-	-
Terminy załatwiania reklamacji i zgłoszeń niezgodności towaru z umową	83	83	-	-	-	-
Usługi komunalne i telekomunikacyjne	116	109	2	-	5	-
Ubezpieczenia osób i mienia	29	28	-	-	1	-
Usługi bankowe, w tym kredyt konsumenci	62	59	1	-	2	-
Czyny nieuczciwej konkurencji	17	15	1	-	1	-
Wnioski w sprawie prawa miejscowego	-	-	-	-	-	-
Postępowanie antymonopolowe i w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów	2	-	-	-	-	-
Klauzule umowne niedozwolone	4	4	-	-	-	-
Produkty niebezpieczne	-	-	-	-	-	-
Inne	53	53	-	-	-	-
Razem	1711	1468	61	1	150	19

DANE STATYSTYCZNE
SPRAW ROZPATRYWANYCH PRZEZ MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W 2003 ROKU W SOPOCIE

PRZEDMIOT INTERWENCJI	OGÓŁEM	SPOSÓB ZAŁATWIENIA				
		PORADA PRAWNA	WYSTĄPIENIE DO PRZEDSIĘBIORCY	MEDIACJE	SPORZĄDZENIE	
					PISM	POZWÓW
Zawieranie i wykonywanie umów sprzedaży, w tym zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość	24	21	1	-	1	1
Rękojmia za wady i niezgodność towaru z umową	115	106	4	-	4	1
Gwarancja	46	46	-	-	-	-
Zawieranie i wykonywanie umów o dzieło - usługi	32	27	1	-	3	1
Rękojmia za wady dzieła	25	23	1	-	2	-
Sprzedaż produktów w "systemie argentyńskim"	5	5	-	-	-	-
Odstąpienie od umowy sprzedaży towaru zakupionego w sklepie	4	4	-	-	-	-
Terminy załatwiania reklamacji i zgłoszeń niezgodności towaru z umową	8	8	-	-	-	-
Usługi komunalne i telekomunikacyjne	11	10	1	-	-	-
Ubezpieczenia osób i mienia	-	-	-	-	-	-
Usługi bankowe, w tym kredyt konsumencki	3	3	-	-	-	-
Czynny nieuczciwej konkurencji	-	-	-	-	-	-
Wnioski w sprawie prawa miejscowego	-	-	-	-	-	-
Postępowanie antymonopolowe i w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów	-	-	-	-	-	-
Klauzule umowne niedozwolone	-	-	-	-	-	-
Produkty niebezpieczne	-	-	-	-	-	-
Inne	6	6	-	-	-	-
Razem	260	259	8	-	10	3

OMÓWIENIE SPRAW ROZPATRYWANYCH PRZEZ MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W 2003 ROKU

W 2003 roku ogółem wpłynęło do Rzecznika 1711 spraw. Jest to 88 % wzrost liczby zgłaszanych interwencji w porównaniu do ilości spraw w 2002 roku. 280 zgłoszono z terenu Sopotu co stanowi 16,36 % ogółu spraw. Zdecydowana większość konsumentów zgłaszała się do Rzecznika po porady prawne, aż 1468 osób i udzielanie tych porad było cechą charakterystyczną działalności Rzecznika w 2003 r. Wynikało to z faktu wejścia w życie z dniem 1 stycznia 2003 r. przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego /DzU nr 141 poz. 1176/. Ustawa ta reguluje odmiennie od dotychczasowych przepisów o rękojmi zasady odpowiedzialności sprzedawcy za towar niezgodny z umową, zmienia kolejność uprawnień konsumentów, nieprecyzyjnie określa tryb zgłaszania niezgodności towaru z umową, zawiera wiele pojęć nie-dookreślonych, które utrudniają dochodzenie roszczeń przez konsumentów, szczególnie wobec braku orzecznictwa sądowego w tym zakresie. Nadto obowiązywanie jednocześnie na rynku w 2003 r. dwu reżimów odpowiedzialności sprzedawcy za towar sprzedany zależnie od daty zawarcia umowy sprzedaży powodowało, że zarówno konsumenci jak i sprzedawcy mieli trudności ze stosowaniem przepisów prawa. Tak duży wzrost liczby porad prawnych w 2003 r., moim zdaniem, prócz stałego systematycznego wzrostu liczby interwencji notowanego od czasu powołania Rzecznika, spowodowała właśnie wyżej wskazana zasadnicza zmiana przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów. Sprawy dotyczyły również porad co do uprawnień konsumentów i sposobu dochodzenia roszczeń zasięganym jeszcze przed uruchomieniem procesu reklamacyjnego, jak również w czasie jego trwania celem prawidłowego postępowania. Wśród porad były również takie, gdzie Rzecznik musiał wyjaśniać konsumentom, że ich roszczenia są nadmierne i nie znajdują uzasadnienia w przepisach prawa - szczególnie co do uprawnień do odstąpienia od umowy /zwrot ceny/ w przypadku niezgodności towaru z umową. Obecnie ustawodawca bowiem tak ukształtował przepisy prawa, że zmierzają one do ochrony trwałości zawartej umowy sprzedaży. Porady dotyczyły również zasad składania reklamacji, bowiem w świetle obowiązujących przepisów prawa ciężar zawiadomienia sprzedawcy o niezgodności towaru z umową spoczywa na konsumencie. Pod rządami przepisów Kodeksu cywilnego to sprzedawca był zobowiązany przyjąć reklamację wady towaru sprzedanego. Do Rzecznika zgłaszali się również przedsiębiorcy /sprawy wykazane między innymi w danych statystycznych pod pozycją "inne" którzy dochodzili swych roszczeń wynikających z zawartych umów gospodar-

czych. Sprawy te nie należą do właściwości Rzecznika, ale w celu edukacji obywateli, szczególnie małych przedsiębiorców, udzielano porad prawnych.

W 61 sprawach Rzecznik podejmował interwencję pisemną wyjaśniając przedsiębiorcom przepisy prawa, wskazując na naruszenia jakich się dopuścili. Wystąpienia te prócz spraw indywidualnych dotyczyły też praktyk stosowanych na rynku przez przedsiębiorców, a ujawnionych podczas interwencji konsumentów. Przykłady takich wystąpień zamieszczono w aneksie II do niniejszego sprawozdania. W 60 % spraw przedsiębiorcy podzielili stanowisko Rzecznika i sprawy te zostały zakończone zgodnie z oczekiwaniami konsumentów. W jednej sprawie doprowadzono do ugody w drodze mediacji. W 160 sprawach Rzecznik sporządził konsumentom pisma reklamacyjne, zgłoszenia niezgodności towaru z umową, pisma zakreślające terminy dodatkowe, czy odpowiednie do wykonania zobowiązania, nadto różnego rodzaju wymagane przepisami prawa, oświadczenia woli, w tym odstąpienia od umowy, czy wnioski o rozpatrzenie sprawy przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki w Gdańsku przy Pomorskim Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej. Rzecznik zgodnie z przepisami prawa nie może zastąpić strony umowy w tych czynnościach. Nie rzadko pomoc udzielona przy sformułowaniu oświadczenia woli okazała się wystarczająca, bowiem przedsiębiorcy po takim wezwaniu wykonywali swoje prawem określone obowiązki. W 19 sprawach zachodziła jednak konieczność sporządzenia pozwu i przygotowania sprawy do wniesienia jej do sądu powszechnego.

Zakres spraw z którymi zwracali się do Rzecznika konsumenci jest bardzo szeroki i dotyczy sposobu i warunków zawierania różnego rodzaju umów cywilnych, wystawiania faktur VAT i potwierdzeń zawarcia umowy, wysokości cen, wadliwości towarów, kampanii reklamowych i dotyczy różnego rodzaju rzeczy ruchomych, ale również nabywania nieruchomości, rozliczeń wewnętrznych za dostarczane media do lokali mieszkalnych spółdzielczych lub stanowiących odrębną własność. Przedmiotem interwencji są również usługi oraz szkody komunikacyjne.

189 spraw dotyczyło zawierania umów sprzedaży, warunków umownych w tym: umów z developerami, sprzedaży timeshare, umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, ustalania zaliczek i zadatku, odstąpienia od umowy, terminu wykonania umowy, sposobu zakreślania terminów dodatkowych, składania ofert, przyjęcia oferty, możliwości zmiany warunków umownych w czasie trwania kontraktu, sposobu opakowania towaru, ekspozycji towarów, oznaczania cen, wydawania instrukcji, kart gwarancyjnych lub dodatkowego wyposażenia. W grupie tej interwencje dotyczyły również sprzedaży towarów nieprawidłowo oznaczonych lub bez opisu w języku polskim.

Największa ilość interwencji 534 była w zakresie wad towarów lub

niezgodności towaru z umową. Jak zawsze największa liczba tych spraw dotyczyła obuwia, ale też wszelkich innych towarów sprzedawanych na rynku: okien, mebli, wyposażenia wnętrz, podłóg, sprzętu AGD, sprzętu radiowo-telewizyjnego, wózków dziecięcych, rowerów, odzieży, komputerów i urządzeń peryferyjnych. Stosunkowo niewielka ilość interwencji dotyczyła wad towarów żywnościowych. Wystosowano 29 wystąpień do przedsiębiorców, przygotowano 6 pozwów oraz 69 pism.

168 spraw wnoszonych było przez konsumentów w zakresie umów gwarancyjnych. Zwyczajowo na rynku konsumenci chętnie korzystają z tego uprawnienia. Jednakże obecnie gwarancje są dobrowolne i swoje obowiązki gwaranci kształtują różnorodnie. Powoduje to często spory szczególnie w zakresie terminu napraw gwarancyjnych i skutków nie dotrzymania tych warunków umowy. Również interpretacja warunków umów gwarancyjnych stanowi trudność dla konsumentów. W tej grupie spraw udzielono również porad w zakresie przysługującego konsumentom prawa wyboru uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową lub z gwarancji. W 4 sprawach skierowano wystąpienie do przedsiębiorcy, w 2 sprawach sporządzono pozwy.

186 interwencji w 2003 r. zgłoszono w zakresie zawierania umów o dzieło - usług. Sprawy dotyczyły napraw sprzętu elektronicznego, usług fotograficznych, wyrobu mebli, usług fryzjerskich i krawieckich. W tej grupie znaczna ilość dotyczyła też odpowiedzialności usługodawcy za nienależyte wykonanie umowy, a przede wszystkim pralni chemicznych za zniszczoną podczas wykonywania usług odzież.

80 interwencji konsumentów było w zakresie wad dzieła, w tym wadliwie wykonane roboty remontowe, tynkarskie, blacharskie, dekarские oraz napraw samochodów. Przygotowano konsumentom 20 reklamacji, nadto 5 krotnie wystąpiono do przedsiębiorców oraz sporządzono 3 pozwy.

Stosunkowo duża ilość interwencji /100/ dotyczyła umów o przystąpieniu do grup samofinansujących się tzw. "system argentyński". Przedsiębiorcy prowadzący taką działalność agresywnie reklamują ją na rynku, a konsumenci nierozważnie, bez przeczytania treści umowy, przystępują do grup samofinansujących się. Przedsiębiorcy organizujący "system argentyński" nie wyrażają woli współpracy z Rzecznikiem, odmawiają wyrażenia zgody na rozwiązanie zawartej umowy, odmawiają zwrotu wpłaconych sum i jedyną drogą dochodzenia roszczeń jest droga sądowa. W 19 sprawach przygotowano konsumentom oświadczenie woli o odstąpieniu od umowy lub wezwania do dobrowolnego zwrotu wpłaconych sum, przedsądowe. Jedynie 2 konsumentów wyraziło wolę wytoczenia sądowego sporu i Rzecznik zgodnie z ich wolą przygotował pozwy. W tej grupie spraw niewielka ilość konsumentów zasięga porady Rzecznika przed zawarciem takiej umowy i uzyskuje informację o zasadach działania "systemu argentyńskiego".

Nadal liczni konsumenci /88/ zasięgają porady o możliwości odstąpienia od umowy zakupu towaru zgodnego z umową zawartą w lokalu przedsiębiorstwa /w sklepie/.Uprawnienie takie istniało do 1996 r,lecz obecne przepisy prawa takich postanowień nie zawierają.Jednakże wiedza o takim uprawnieniu nadal tkwi w świadomości części konsumentów.

W związku ze zmianą przepisów regulujących tryb zgłaszania niezgodności towaru z umową sprawy terminów załatwiania zgłoszeń i reklamacji wywoływały spory między stronami umowy,szczególnie stosowanie obecnie niedookreślonego w ustawie terminu naprawy lub wymiany towaru przez sprzedawcę ustalonego jako "odpowiedni".83 interwencje dotyczyły porad prawnych jak to pojęcie ustawowe stosować w praktyce.

Stosunkowo duża ilość interwencji dotyczyła usług komunalnych i telekomunikacyjnych - 116.Stan ten wywołały zmiany organizacyjne w działalności operatora wiodącego telefonii stacjonarnej tj.Telekomunikacji Polskiej SA polegające na wprowadzeniu tzw."błękitnej linii" i likwidacji punktów obsługi abonentów.Zmiany te spowodowały,że operator ten nie wykonuje należycie zawartych umów o świadczenie usług,nie udzielił w terminie ustawowym odpowiedzi na reklamacje,nie wykonuje w terminie umówionym zleczanych usług.Nadto w tej grupie interwencji były sprawy związane z wewnętrznymi rozliczeniami dostaw energii cieplnej lub wody do lokali mieszkalnych pozostających w zasobach spółdzielni mieszkaniowych lub stanowiących własność we wspólnotach mieszkaniowych.Niewielka ilość spraw dotyczyła dostaw energii elektrycznej.W 5 sprawach przygotowano konsumentom reklamację w 2 skierowano wystąpienia.

29 interwencji dotyczyło umów ubezpieczenia mienia i osób.Były to sprawy odszkodowań komunikacyjnych,długotrwałej procedury ustalania winy sprawcy wypadków,likwidacji szkód oraz wysokości przyznanych odszkodowań.Załatwiono je w drodze porady prawnej.

Nowym rodzajem spraw wpływających do Rzecznika są skargi na działalność banków oraz dotyczące zasad udzielania kredytów konsumenckich, prawa odstąpienia od takich umów.W 2003 r wpłynęło ich do Rzecznika 62 sprawy.W 1 sprawie Rzecznik wystąpił do agencji ratulnej celem wyjaśnienia sprawy,w 2 sprawach przygotował konsumentom stosowne oświadczenia woli.W pozostałych udzielono porad prawnych,bowiem część interwencji dotyczyła postanowień umów kredytu oraz ich wykonania.

17 spraw dotyczyło czynów nieuczciwej konkurencji.W większości były to zastrzeżenia co do reklamy stosowanej na rynku przez przedsiębiorców,a mogącej wprowadzić w błąd lub naruszającej dobre obyczaje.W 1 sprawie wystosowano wystąpienie do przedsiębiorcy.Zgłaszane interwencje dotyczyły też reklam stanowiących istotną ingerencję w sferę prywatności.

W 4 sprawach konsumenci zwracali się do Rzecznika o wyjaśnienie pojęcia klauzule niedozwolone i skutków ich stosowania w umowach z konsumentami. W sprawach tych udzielono informacji prawnej.

W pozycji danych statystycznych określonej jako "inne" wykazano sprawy, w których, jak wspomniano wcześniej udzielono porad prawnych przedsiębiorcom z zakresu umów gospodarczych, jak również wykazano sprawy dotyczące np. ustalenia siedziby przedsiębiorcy, jego formy organizacyjnej, wskazanie miejsca zarejestrowania działalności gospodarczej, prawidłowego oznaczania tej działalności w pismach i dokumentach handlowych.

Na zakończenie należy stwierdzić, że również w 2003 r nie można wskazać grupy spraw specyficznych występujących w jednym z obsługiwanych przez Rzecznika miast, w obu miastach bowiem konsumenci interweniowali w sprawach podobnych.

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW

mgr Ewa Ziarkowska