

**Uchwała Nr XXV/424/2004  
Rady Miejskiej w Kielcach  
z dnia 11 marca 2004 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kielcach w roku 2003.**

Na podstawie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz.U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804/ *uchwala się*, co następuje:

**§ 1.**

Zatwierdza się sprawozdanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kielcach z działalności w 2003 roku.

**§ 2.**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**Przewodniczący Rady Miejskiej**

  
**Marek Piotrowicz**

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W KIELCACH  
W 2003 R.**

**Kielce, luty 2004 r.**

Rok 2003 był kolejnym okresem zmian w obszarze regulacji prawnych związanych z dostosowaniem prawa krajowego do przepisów Unii Europejskiej i dalszej realizacji rządowego programu polityki konsumenckiej. W ubiegłym roku uchwalono następujące akty prawne rozszerzające ochronę konsumentów:

- ustawę z dnia 10 stycznia 2003 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw ciekłych,
- ustawę z dnia 12 grudnia 2003 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów oraz znowelizowano:
- ustawę z dnia 22 maja 2003 r. o zmianie ustawy o kredycie konsumenckim,
- ustawę z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej,
- ustawę z dnia 19 września 2003 r. o zmianie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności ze szkodą wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Pomoc Rzecznika dla konsumentów prowadzona była przede wszystkim poprzez: udzielenie porad i informacji prawnych, wyjaśnienie w jaki sposób postąpić w konkretnej sprawie, podejmowanie interwencji telefonicznie bądź pisemnie, pomaganie w sporządzaniu pism procesowych.

Pomoc w sprawach bardziej złożonych, wymagających wnikliwej analizy problemu, realizowana była poprzez:

- przedstawienie konsumentowi jego sytuacji prawnej i ustalenie jakie są możliwości jej rozwiązania,
- podjęcie w imieniu konsumenta bezpośredniej interwencji u przedsiębiorcy,
- wystąpienie na rzecz konsumenta na drogę postępowania sądowego.

W 2003 r. konsumenci zgłaszali się z różnorodnymi problemami i sprawami. Również do Rzecznika zwracali się z problemami przedsiębiorcy, o wyjaśnienie poszczególnych kwestii, czy też udzielenia pomocy przy realizacji spoczywających na nich obowiązków lub uprawnieniach.

W okresie sprawozdawczym konsumenci zgłosili 218 spraw w tym skarg na piśmie 60. Rzecznik udzielił ponad 550 informacji i porad prawnych.

Zadania określone ustawami i innymi aktami prawnymi Rzecznik wykonuje jednoosobowo.

Zakres i problematyka z jakim konsumenci zwrócili się do Miejskiego Rzecznika Konsumentów była podobna jak w roku 2002. Należy wyszczególnić następujące zagadnienia:

- sprawy związane ze świadczeniem usług /remontowo-budowlanych, telekomunikacyjnych, prawniczych, przewozowych, telefonicznych, z realizacją świadczeń serwisów gwarancyjnych/,
- sprawy związane z zawarciem umów kupna-sprzedaży wszelkich towarów, w tym zawieranie umów poza lokalem przedsiębiorstwa,
- sprawy wynikające z zawarcia umów o dzieło dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań /najczęściej wymiany okien, drzwi, parapetów/,
- zawieranie umów z firmami prowadzącymi działalność w tzw. systemie argentyńskim, oferującymi kredyty na sprzedaż mieszkań, samochodów,
- sprawy dotyczące artykułów spożywczych,
- różne /dotyczące wzorów umów, wynajmu lokali, nieuczciwej konkurencji, parkowanie w strefie, wspólnot mieszkaniowych, przydziału mieszkania socjalnego, usług przewozowych, różnych odszkodowań/,
- dotyczące interpretacji przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

Najczęściej zgłaszane sprawy w układzie asortymentowym dotyczyły umów sprzedaży:

- obuwia – 37,
- odzieży – 13,
- wyposażenia wnętrz – 11,
- komputerów i sprzętu telewizyjnego – 9,
- materiałów budowlanych – 9,
- mebli – 9,

a także następujących usług:

- remontowo-budowlanych – 19,
- telekomunikacyjnych – 13,
- zawierania umów w systemie argentyńskim – 12,
- parkowania w strefie - 10,
- dostawy prądu, gazu, ciepła, wody – 8,
- usług pralniczych – 4.

Przyczynami i źródłem skarg konsumentów było uchylanie się sprzedawców za jakość sprzedanego towaru, natomiast usługodawcy uchylali się od ciężącego na nich obowiązku usuwania wad.

Nadal przedmiotem największej ilości interwencji konsumentów były trudności związane z realizowaniem roszczeń reklamacyjnych dotyczących obuwia. Konsumentom nie zgadzali się z opiniami rzeczoznawców ds. jakości obuwia, którzy opracowywali opinię na zlecenie przedsiębiorców. Przedsiębiorcy bardzo często nie wywiązywali się z obowiązku jaki na nich spoczywa i wynika z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, m.in. udowodnienie zgodności lub niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w okresie do 6-ciu miesięcy. Nadal mało przedsiębiorców korzystało z usług rzeczoznawców z listy Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej. Ponadto często Rzecznik podejmując działania medacyjne kwestionował naruszenie przez przedsiębiorców procedurę reklamacyjną zakupionych towarów

W sprawach dotyczących usług remontowo-budowlanych najczęściej konsumenci skarżyli się na nie dotrzymanie terminu rozpoczęcia bądź zakończenia prac, a przede wszystkim nie wywiązaniu się przedsiębiorców z obowiązku usuwania wad dzieła. W czasie prowadzonych mediacji wskazywałem przedsiębiorcom na ich odpowiedzialność za usunięcie wad dzieła, a także konsekwencje w przypadku nie wykonania usunięcia wad dzieła przez przyjmującego zamówienie.

W sprawach dotyczących świadczonych usług przez operatorów telewizji kablowych konsumenci skarżyli się na jednostronne zmienianie istotnych warunków umów, m.in. podwyższania ceny po zawarciu umowy, zmiany oferty programowej, wyłączenie bądź ograniczenia odpowiedzialności przedsiębiorcy wobec konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Te nieprawidłowości w zawieranych umowach polegające na narzucaniu w umowach z konsumentem niedozwolonych klauzul umownych stwierdził Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i podjął odpowiednie działania.

Kilkanaście spraw dotyczyło zawieranych umów z firmami prowadzącymi działalność w ramach tzw. systemu argentyńskiego.

System ten polega na samodofinansowaniu się grupy ludzi – sprzedawane są w ten sposób m. in. samochody, mieszkania czy udzielane pożyczki. Osoby rezygnujące z umowy napotykały na duże trudności z uzyskaniem wpłaconych należności. Z działalnością konsorcjów argentyńskich wiążą się różnego rodzaju nieprawidłowości i nadużywania godzące w coraz większą liczbę konsumentów, dlatego też na wniosek rzeczników konsumentów przygotowany jest i analizowany projekt wprowadzenia całkowitego zakazu działalności firm w systemie argentyńskim.

Od miesiąca listopada ub. roku konkurenci powszechnie skarżyli się na Telekomunikację Polską m.in. na nie dotrzymanie terminu usług telekomunikacyjnych, reklamacji usług w tym systemie, nie pełną informację.

Skargi na jakość produktów przemysłowych najczęściej spowodowane były:

- nie uznaniem przez sprzedawców reklamacji niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową,
- odmową rozpatrzenia protokołu reklamacji oraz brakiem pisemnego uzasadnienia odmowy,
- przewlekłością w załatwianiu reklamacji,
- załatwienia reklamacji niezgodnie z wyborem uprawnienia przez konsumenta.

Skargi na wykonawców usług najczęściej dotyczyły:

- niewłaściwej jakości usług,
- zniszczenia bądź uszkodzenia przedmiotu usługi.
- niedotrzymanie określonego w umowie terminu wykonania usługi.

Skargi na produkty żywnościowe poza niewłaściwą jakością tych produktów dotyczyły m.in.

- podnoszenia cen wyższych od przewidzianych w ofercie,
- nie uwidaczniania cen na produktach,
- oferowanie do sprzedaży produktów przeterminowanych.

W związku z wejściem w życie od 1 stycznia 2003 r. ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej w ubiegłym roku, konsumenci i sprzedawcy zwrócili się do mnie z licznymi pytaniami dotyczącymi stosowania tych przepisów m.in.:

- kiedy konsument powinien żądać naprawy, a kiedy wymiany towaru,
- co to znaczy, że reklamacja powinna być załatwiana w odpowiednim terminie,
- czy w każdym przypadku sprzedawca powinien sprawdzić towar,
- jakie są obowiązki sprzedawcy dotyczące dostarczenia towaru do serwisu w okresie odpowiedzialności sprzedawcy za towar niezgodny z umową,
- co to znaczy „konsument rozsądnie oceniając powinien wiedzieć”,
- czy sprzedawca jeżeli nie załatwia reklamacji od zaraz powinien sporządzić protokół reklamacyjny.

W/w ustawa miała lepiej zabezpieczać nasze interesy, jednak tak się nie stało. Od 1 stycznia ub. roku nie ma zastosowania „rękojmia”, która została zastąpiona ogólnym lecz nie do końca jasnym sformułowaniem „niezgodności produktu z umową”. Ustawa jest w kilku artykułach nieprecyzyjna, otwiera furtkę umożliwiającą sprzedawcom wybranie rozwiązania korzystniejszego dla siebie, a nie dla konsumentów.

Z perspektywy z ponad rocznego stosowania ustawy należy stwierdzić, że ustawa nie reguluje trybu rozpatrywania reklamacji. Wraz z wejściem w życie ustawy o sprzedaży konsumenckiej przestało obowiązywać rozporządzenie z 25 czerwca 2002 r. w sprawie szczególnych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży między przedsiębiorcami, a konsumentami, które regulowało szczegółowo kwestie związane z trybem rozpatrywania reklamacji. Obecnie wydanie takiego aktu wykonawczego do ustawy jest niezbędne, albowiem kultura prawna konsumencka jest jeszcze u nas zbyt niska, aby liczyć na to, że kwestie nie unormowane zostaną bezkonfliktowo uzgodnione przez strony umów sprzedaży.

Korzystając z art. 37 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Rzecznik skierował 60 wystąpień do przedsiębiorców naruszających interesy konsumentów przedstawiając opinię prawną w konkretnej sprawie. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości podejmowane były odpowiednie działania, wskazanie przedsiębiorcy właściwego sposobu postępowania i wezwanie do zaniechania niedozwolonych praktyk,

zainteresowanie problemem właściwych instytucji np. Inspekcji Handlowej, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Na 60 wystąpień 32 dotyczyły świadczonych usług przez przedsiębiorców, m.in. 13 usług telekomunikacyjnych, 8 remontowo-budowlanych oraz 28 dotyczących umów kupna-sprzedaży, w tym 11 obuwia, 5 artykułów AGD i RTV, 4 mebli, 3 materiałów budowlanych. Wystąpienie Rzecznika miało charakter mediacyjny, jednakże w 2 przypadkach przekształciły się w sprawy o charakterze sądowym. Mimo, że rzecznik konsumentów nie ma uprawnień władczych, nie może nakazać przedsiębiorcy uznania roszczeń klienta – skuteczność działań podejmowanych w formie mediacji wynosiła 70 %.

Najczęstszymi przyczynami niekorzystnych rozstrzygnięć dla konsumentów było podtrzymanie decyzji w sprawach uznania reklamacji za nieuzasadnione przez sprzedawców lub gwarantów oraz niemożliwość uzyskania kompromisu przez strony sporu.

Rzecznik skierował kilka wystąpień do różnych podmiotów w imieniu mieszkańców Kielc. I tak np. do:

**1. Telekomunikacji Polskiej S.A. w Warszawie** w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez ograniczenie konsumentom warunków dochodzenia swoich praw dotyczących udzielenia rzetelnej i pełnej informacji. Telekomunikacja Polska utworzyła „Błękitną Linie” pod numerem 93-93 /telefoniczne biuro obsługi abonenta/, która zastąpiła biuro obsługi klienta. Konsumenty skarżą się do Rzecznika, że w związku z tym mają problemy z uzyskaniem rzetelnej i pełnej informacji. Konsumenty długo oczekują na połączenia z konsultantem. „Błękitna Linia” stała się w praktyce jedyną drogą składania zamówień na nowe usługi, a także zgłoszenia uszkodzeń telefonów. Realizacja reklamacji jest załatwiana w sposób opieszale, albo nie reaguje na pisma i telefoniczne skargi. Podobne wystąpienia skierowało kilku rzeczników konsumentów. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wszczął postępowanie przeciwko TPSA zarzucając spółce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

W/w sprawami zainteresowała się redakcja Słowa Ludu – ukazał się artykuł „Nie dajmy się TP S.A.”, a także „Echo dnia” w artykule; Klient? To nie nasz PAN?

## 2. Dyrekcji Supermarketu REAL w Kielcach.

Konsument zakupił dwa lata temu kurtkę męską, za którą zapłacił w REALU. Kasjerka przy kasie wówczas nie rozkodowała prawidłowo sygnału. Po dwóch latach od zakupu kurtki, konsument będąc w REALU po zapłaceniu za zakupiony towar został zatrzymany przez ochronę, w związku z ostrzegającym dźwiękiem. Jak się później okazało w kieszeni kurtki zakupionej, dwa lata temu był znacznik - nierozkodowana metka przymocowana przy kieszeni. W ubiegłym roku tego typu spraw było kilkadziesiąt. Wystąpiłem do kierownictwa REALA o skuteczne wyeliminowanie przyczyn powodujących niesłuszne podejrzewanie konsumentów o kradzież rzeczy.

Otrzymałem odpowiedź od kierownictwa Supermarketu, że:

- zlecono odpowiedniej firmie sprawdzanie bramek tzw. „antykradzionych” oraz urządzeń rozkodowujących zabezpieczenia,
- przeprowadzono szkolenie kasjerek dotyczące prawidłowego rozkodowania zabezpieczenia,
- pouczono pracowników ochrony o sposobie interwencji w przypadku nie zawinionego przez konsumentów.

**3. Operatora Telewizji Kablowej CANAL + Cyfrowy** - wpłynęło kilka skarg konsumentów dotyczących stosowania w umowach i regulaminach świadczonych usług przez operatora telewizji cyfrowej /Canal + Cyfrowy/ klauzul niedozwolonych /np. utrudnienia odstąpienia od umowy w krótkim czasie przez konsumenta/.

Jak się później okazało praktyki te stosowane były nagminnie. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w stosunku do Spółki Canal + Cyfrowy wszczął postępowanie w związku ze stwierdzeniem w umowach z konsumentami 12 klauzul niedozwolonych.

Spółka ta zaniechała stosowania nieuczciwych praktyk. Opracowano nowe wzorce umów oraz regulamin świadczenia usług bez klauzul niedozwolonych.

4. **Telewizji Kablowej „VECTRA S.A.”** Konsumenty skarżyli się, że VECTRA S.A. podejmuje działania mające przejąć na własność przyłącza abonenckie „odcinek sieci od skrzynki rozdzielczej na klatce schodowej budynku do gniazda przyłączeniowego”. Za te przyłącza płacili konsumenci bądź spółdzielnie mieszkaniowe.

Z otrzymanej odpowiedzi na wystąpienie wynika, że „VECTRA” nie ma zamiaru przejęcia tych przyłączy na własność, a jedynie ma zamiar zmodernizować je, w związku z koniecznością poprawy jakości odbioru telewizji.

W minionym roku Rzecznik skierował 2 sprawy na drogę postępowania sądowego. Jedno powództwo dotyczyło niedopełnienia przez przedsiębiorcę warunków z tytułu rękojmi /sprzedaż obuwia nastąpiła w 2002 r./, drugie powództwo dotyczyło nie wywiązywania się przedsiębiorcy z obowiązków wynikających z ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt nabywczy. Dotyczyło to umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Sprawy te znajdują się w toku postępowania sądowego.

W 2003 r. od konsumentki wpłynęła skarga na przeprowadzone czynności wyjaśniające podejmowane przez Rzecznika dotyczące sporu pomiędzy konsumentką a przedsiębiorcą. Skarga została skierowana do Prezydenta Kielc, a następnie przekazana Przewodniczącemu Rady Miejskiej. Konsumentka twierdziła, że została wprowadzona w błąd przez sprzedawcę co do gatunku i producenta deszczulek, a następnie skarżyła się również na niewłaściwie wykonaną usługę parkieciarską przez tego samego przedsiębiorcę. Konsumentka zażądała od przedsiębiorcy zwrotu kosztów odszkodowania w wysokości 10.845 zł, m.in. za parkiet dębowy, wylewki samopoziomujące, usuwania parkietu, malowania ścian, montaż uszkodzonych drzwi/. Rzecznik skierował w tej sprawie wystąpienie do przedsiębiorcy, spowodował przeprowadzenie kontroli przez Inspekcję Handlową dotyczącej oznaczenia towarów wprowadzonych do obrotu handlowego, a następnie przeprowadził mediacje pomiędzy przedsiębiorcą, a konsumentką. Inspektorzy Inspekcji Handlowej nie stwierdzili nieprawidłowości w oznaczeniu towarów. Przedsiębiorca wyraził gotowość opisanym protokołem wad wykonanych robót. Nie zgodził się natomiast z zarzutem, że wprowadził konsumentkę w błąd, co do gatunku i co do producenta informując, że sprzedał te deszczułki parkietowe, które konsumentka wybrała i nikt ją nie zapewniał, że kupuje deszczułki parkietowe w I gatunku. Z wystawionej faktury podpisanej przez konsumentkę wynika, że konsumentka zapłaciła za towar w gatunku III-cim, a więc nie nastąpiło oszustwo. Konsumentka nie określiła dokładnie od jakiego producenta chce zakupić deszczułki parkietowe.

Rzecznik konsumentów nie ma uprawnień władczych w stosunku do przedsiębiorców. Rzecznik dokonał oceny całokształtu okoliczności sprawy i podjął decyzję z uwagi na brak dostatecznych dowodów prawnych /brak dowodów, że konsumentka zamawiała deszczułki parkietowe w I gatunku i od konkretnego producenta/ i faktycznych /brak dowodu oceny odpowiedniego rzeczoznawcy co do wad wykonanej usługi/ o braku zasadności wytoczenia powództwa sądowego w stosunku do przedsiębiorcy. Nie stanowiło to przeszkody, by konsumentka mogła wytoczyć proces przedsiębiorcy. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, bądź inne przepisy prawne nie obligują Rzecznika Konsumentów do występowania do Sądu w imieniu konsumentów w każdej sprawie. Decyzje w tej sprawie

podejmuje Rzecznik po analizie przedłożonej mu skargi oraz związanej z nią dokumentacji i dowodów. Ponadto Rzecznik Konsumentów nie jest zwolniony z kosztów procesu a przegrany proces obciąża budżet samorządu. Skarga ta rozpatrywana była przez Komisję Statutowo-Samorządową i Komisję Rewizyjną. W/w Komisje nie potwierdziły zarzutów konsumentki stawianych Rzecznikowi.

Miejski Rzecznik Konsumentów za pomocą środków masowego przekazu przekazywał wiedzę konsumentom o prawach przysługujących konsumentom oraz o zagrożeniach występujących na rynku.

W okresie 2003 r. ukazały się w tej sprawie, następujące artykuły prasowe w Słowie Ludu:

- w dniu 24 lutego „Odpowiedzialność przez dwa lata”,
- w dniu 18 czerwca „Konsument i jego prawa”,
- w dniu 25 czerwca „Wszyscy jesteście konsumentami”,
- w dniu 2 lipca „Nie kupujmy kota w worku”,
- w dniu 20 sierpnia „Rewizje zawsze nadzwyczajne”,
- w dniu 10 września „Patrz na okres przydatności”,
- w dniu 17 września „Argentyńskie pułapki”,
- w dniu 1 października „Reklamacja towaru”,
- w dniu 15 października „Ta sama cena na metce i w kasie”,
- w dniu 20 października „Towar reklamowany u sprzedawcy”,
- w dniu 22 października „Za zgodą sprzedawcy”,
- w dniu 29 października „Pamiętaj o paragonie”,
- w dniu 5 listopada „Tajemnicze pikto gramy na naszych butach”,
- w dniu 26 listopada „Reklamację trzeba przyjąć”.

W dniach 24 lutego i 19 października Rzecznik Konsumentów dyżurował przy „głośnym telefonie w „Słowie Ludu”, udzielając odpowiedzi na pytania konsumentów dotyczące spraw konsumenckich.

W dniach 9 lipca, 27 sierpnia, 24 września Rzecznik udzielał odpowiedzi na pytania konsumentów, które ukazały się w „Kąciku konsumenta”.

W dniu 20 października 2003 r. w „Słowie Ludu” ukazał się opracowany przez Rzecznika – Wzór zgłoszenia reklamacyjnego niezgodność towaru z umową.

W Echu Dnia

- w dniu 18 marca „Z bublek do Rzecznika”,
- w dniu 15 maja „Szczęśliwy kupujący”.

W Gazecie Wyborczej – w dniu 2 października „Kredyt dla naiwnych”.

W Radiu TAK:

- w dniu 8 stycznia wywiad na temat Dokonania MRK w 2002 r.,
- w dniu 9 stycznia wywiad – „Nowe przepisy konsumenckie”.

W Telewizji kablowej:

- w dniu 3 stycznia wywiad na temat uprawnień konsumentów i odpowiedzialności sprzedawców, wynikających z Ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianach Kodeksu cywilnego,

w RADIU KIELCE

- w dniu 9 maja audycja na żywo Rzecznik informował o prawach konsumentów i odpowiedzialności sprzedawców w myśl nowych przepisów konsumenckich i udzielał odpowiedzi na pytania konsumentów.

Działanie informacyjno-edukacyjne miały na celu poszerzenie wiedzy konsumenckiej poprzez informowanie o obowiązujących zasadach i regulacjach prawnych normujących funkcjonowanie rynku handlowego. Głównym celem poradnictwa konsumenckiego było umocnienie pozycji konsumenta w stosunku do przedsiębiorcy.



W 2003 r. Rzecznik kontynuował współdziałanie i współpracę z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi Świętokrzyskim Inspektoratem Inspekcji Handlowej i Federacją Konsumentów.

Na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w ubiegłym roku z 9-ciu banków mających siedzibę w Kielcach, zebrałem umowy wzorcowe dotyczące oferowanych kredytów konsumenckich, a także ulotki i reklamy kredytów konsumenckich dostępnych w bankach. Materiały te były niezbędne w celu przygotowania raportu na temat usług bankowych, ze szczególnym uwzględnieniem przestrzegania przez banki ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim.

Również na zlecenie do Urzędu zebrałem wzorce umów oraz regulaminy świadczonych usług przez operatorów telewizji kablowej na terenie miasta. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyniku zbadania wzorców umów oraz regulaminów, zarzucił niektórym operatorom stosowanie w umowach klauzuli niedozwolonych i skierował pozwy do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Rzecznik uczestniczył w kilku szkoleniach zorganizowanych z inicjatywy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z udziałem Rady Rzeczników Konsumentów, a także w szkoleniach zorganizowanym przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.

W związku z informacjami i skargami konsumentów zwróciłem się do Świętokrzyskiego Inspektora Inspekcji Handlowej o przeprowadzenie kontroli w barach mlecznych, a także kontroli przestrzegania przez przedsiębiorców obowiązku wynikającego z ustawy o języku polskim.

Kontrola została przeprowadzona w trzech barach mlecznych. Inspektorzy m.in. zbadali rzetelność obsługi konsumentów, poprzedzoną zakupami kontrolnymi produktów oferowanych do sprzedaży. Nie stwierdzili większych nieprawidłowości. Przebadali jakość 12 potraw, z czego zakwestionowali 2 potrawy tj. kotlety pożarskie ze względu na zawyżoną wartość skrobi oraz surówkę u czerwonej kapusty ze względu na zaniżoną zawartość tłuszczu. Sprawdzone 56 partii artykułów spożywczych pod kątem przestrzegania terminów przydatności do spożycia i dat minimalnej trwałości, a także prawidłowości oznakowania artykułów żywnościowych. Nie stwierdzono nieprawidłowości. We wszystkich skontrolowanych placówkach zachowane były właściwe warunki sanitarno-higieniczne, a zatrudnieni pracownicy posiadali orzeczenia lekarskie potwierdzające odpowiedni stan zdrowia.

Inspektorzy Inspekcji Handlowej w okresie od 1 stycznia do 31 lipca 2003 r. przeprowadzili 426 kontroli, w których zakres tematyczny obejmował sprawdzenie przestrzegania ustawy o języku polskim. W 6-ciu przypadkach stwierdzono naruszenie art. 7 ust. 1 ustawy o j. polskim, co dało podstawę do skierowania 6 wniosków do sądu rejonowego za popełnione wykroczenia. W jednej hurtowni artykułów chemiczno-kosmetycznych w Kielcach inspektorzy stwierdzili sprowadzone do obrotu kosmetyki o łącznej wartości ponad 18.580 zł, oznaczonych obcojęzycznym nazewnictwem i opisami z pominięciem polskiej wersji językowej.

Ponadto z Federacją Konsumentów i Inspekcją Handlową Rzecznik na bieżąco dokonywał wymiany informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów.

Mając na uwadze pomoc dla nauczycieli wychowania obywatelskiego i przedsiębiorczości w popularyzacji wiedzy konsumenckiej w szkołach ponad gimnazjalnych przekazałem do ich dyspozycji Pakiet Edukacyjny „ABC konsumenta” opracowany przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Opracowanie to spotkało się z należnym zainteresowaniem nauczycieli i młodzieży. Nauczyciele bardzo często zwracali się do Rzecznika o interpretację przepisów prawa konsumenckiego.

Po ponad 3 latach działalności należy stwierdzić, że sprawdziła się idea powołania rzeczników konsumentów, co potwierdza wzrastająca ilość wniesionych skarg oraz ocena w tym zakresie przez samych konsumentów. Konsumentów mając zapewnioną profesjonalną pomoc w sprawach z zakresu ochrony ich interesów. Rzecznicy są postrzegani również jako instytucja Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Pacjentów, Rzecznika Praw Ofiary i Rzecznika Praw Ubezpieczeniowych.

Doświadczenie ponad 3-letniej działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów wskazuje, że dla zapewnienia wykonania zwiększających się zadań i obowiązków Rzecznika, niezbędnym jest utworzenie Biura Miejskiego Rzecznika. Wychodzi temu naprzeciw projekt nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w którym zapisano, że „Rzecznik konsumentów w powiatach powyżej 100.000 mieszkańców i w miastach na prawach powiatu wykonując swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura”.