

Uchwała Nr VII/78/2003

Rady Miejskiej w Kielcach

z dnia 20 marca 2003 r.

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów
w Kielcach za 2002 rok.**

Na podstawie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz. U. Nr 122, poz. 1319 z 2001 r. Nr 110, poz. 1189 i Nr 154, poz. 1800 oraz z 2002 r. Nr 129, poz. 1102 i Nr 166, poz. 1360/ **u c h w a ł a** się, co następuje:

§ 1.


Zatwierdza się sprawozdanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kielcach za 2002 rok.

§ 2.

Wykonanie uchwały powierza się Miejskiemu Rzecznikowi Konsumentów w Kielcach.

§ 3.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**Przewodniczący
Rady Miejskiej**

Marek Piotrowicz

SPRAWOZDANIE
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W KIELCACH
Z DZIAŁALNOŚCI W 2002 R.

Kielce, styczeń 2003

W roku 2002 cele rządowej polityki konsumenckiej zmierzały do:

- podnoszenia bezpieczeństwa zdrowotnego i ekonomicznego,
- poprawy ochrony przed nieuczciwymi praktykami rządowymi,
- zapewnienia efektywnego systemu dochodzenia roszczeń,
- stworzenie warunków rozwoju i pogłębienie wiedzy konsumenckiej oraz możliwości pełnej reprezentacji interesów nabywców przez niezależne organizacje konsumenckie.

Przyjęta na lata 2002-2003 rządowa polityka konsumencka zmierza do względnego zrównoważenia pozycji konsumenta na rynku wobec silniejszych od niego przedsiębiorców i ochrony jego podstawowych praw.

W ubiegłym roku w związku z realizacją polityki rządowej uchwalono szereg aktów prawnych rozszerzających ochronę konsumentów.

Między innymi ustawy:

- o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego,
- o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawy – Kodeks postępowania cywilnego,
- o zmianie ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,
- rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie sposobu współdziałania organów Inspekcji Handlowej z powiatowym /miejskim/ rzecznikiem konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli oraz organizacjami pozarządowymi reprezentującym interesy konsumentów.

Na mocy Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 29 maja 2002 r. w sprawie określenia wzorów i sposobu udostępniania stronom urzędowych formularzy pism procesowych w postępowaniu cywilnym z dnia 1 lipca 2002 r. wprowadzono nowe wzory formularzy sądowych w sprawach cywilnych i gospodarczych w postępowaniu uproszczonym.

W dniu 1 kwietnia 2001 r. weszły w życie przepisy ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz.U. Nr 122, poz. 1319/, które m.in.

określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcję i zadania powiatowego /miejskiego/ rzecznika konsumentów i stanowią, co następuje:

- zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności poprzez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych,
- zadania samorządu powiatowego i miejskiego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy i miejski rzecznik konsumentów,
- rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany radzie miasta i ponosi przed nią odpowiedzialność,
- usytuowanie organizacyjne rzecznika określa statut lub regulamin miasta,
- rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim,
- zatwierdzone przez radę sprawozdanie rzecznik przekazuje właściwej miejscowo delegaturze UOKiK.

Do zadań miejskiego rzecznika konsumentów należy:

- zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa, informacji prawnej oraz innych form pomocy prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie z żądaniem wszczęcia postępowania w sprawach stosowania praktyk monopolistycznych przez przedsiębiorców nadużywających pozycji dominującej na rynku oraz naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców dopuszczających się czynów nieuczciwej konkurencji z roszczeniami zaniechania niedozwolonych działań i usunięcie ich skutków,

- w uzasadnionych przypadkach naruszających przez przedsiębiorców prawa konsumentów, wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwą terytorialnie delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz organizacjami do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów.

Miejski Rzecznik Konsumentów jest jednym z realizatorów elementów polityki prokonsumenckiej na terenie miasta. Biorąc pod uwagę zadania przypisane rzecznikowi jego działania skupiają się głównie na ochronie konsumentów przed negatywnymi zjawiskami na rynku oraz zapewnienie efektywnego dochodzenia roszczeń.

Podejmowane w 2002 r. działania, poza udzieleniem doraźnej pomocy w indywidualnej sprawie, miały na celu eliminowanie niekorzystnych zjawisk, jakie występują w Kielcach w relacjach konsument – przedsiębiorca. Spośród negatywnych zjawisk należy wymienić:

- nagminne niespektowanie przez przedsiębiorców przepisów chroniących konsumentów,
- ograniczanie odpowiedzialności względem konsumentów,
- utrwalone od lat niekorzystne dla konsumentów interpretacje przepisów.

Miejski Rzecznik Konsumentów został powołany przez Radę Miejską 28 września 2000 r. Zadania określone ustawami i innym aktem prawnym rzecznik konsumentów wykonuje jednoosobowo.

W okresie sprawozdawczym konsumenci zgłosili 208 spraw /w roku 2001 - 189/, w tym skarg na piśmie 74 / w r. 2002 – 54/. Udzielił ponad 450 informacji i porad prawnych.

Nadmieniam, że w okresie od 11 stycznia 2002 r. do 31 maja 2002 r. na mocy Zarządzenia Organizacyjnego Prezydenta Miasta Kielc z dnia 10.I.2002 r. zostałem powołany na przewodniczącego zespołu ds. zbadania zasadności nadania stopnia

awansu zawodowego nauczycieli mianowanych w Kielcach. Wykonując w/w obowiązki ponad 4 miesiące przyjmowałem konsumentów tylko raz w tygodniu.

Zakres i problematyka spraw z jakimi w 2002 r. konsumenci zwracali się do Miejskiego Rzecznika Konsumentów była bardzo szeroka. Należy wyszczególnić następujące zagadnienia:

- sprawy wynikające z zawarcia umów sprzedaży wszelkich towarów /od butów po samochody, w tym zawieranie umów sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa/,
- sprawy wynikające z zawarcia umów o dzieło dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań (najczęściej wymiany okien, drzwi, parapetów/,
- sprawy związane ze świadczeniem usług /pralniczych, remontowych, budowlanych, developerskich, turystycznych, bankowych, pocztowych, telefonicznych, ubezpieczeniowych, realizacji świadczeń serwisów gwarancyjnych/,
- zawieranie umów z firmami prowadzącymi działalność w tzw. systemie argentyńskim, oferującym kredyty, sprzedaż mieszkań, samochodów,
- jakości artykułów żywnościowych, wydawanie zezwoleń na handel alkoholem,
- różne /dotyczące policzenia opłat za prowadzenie warunków opomiarowania ciepła, częstotliwość kursowania autobusów MPK/.

Najczęściej zgłaszane sprawy w układzie asortymentowym dotyczyły m.in.:

- obuwia – 35 spraw,
- wyposażenie wnętrz /AGD, RTV/ - 25 spraw,
- usług remontowo-budowlanych – 22 spraw,
- zawieranie umów w tzw. systemie argentyńskim – 12 spraw,
- usług telekomunikacyjnych – 11 spraw,

- usług motoryzacyjnych – 9 spraw,
- usług ubezpieczeniowych – 6 spraw,
- oprogramowanie ciepła – 5 spraw,
- usług pralniczych – 4 spraw.

Przedmiotem największej ilości interwencji konsumentów były trudności związane z realizowaniem roszczeń reklamacyjnych. W większości przypadków konsumenci nie zgadzali się z opiniami rzeczoznawców ds. jakości obuwia, którzy wystawiali opinię na zlecenie właścicieli sklepów. Wg mojej oceny w większości były to opinie nieobiektywne, a nawet o rażącym braku obiektywizmu. Nie nastąpiła poprawa w tym zakresie, mimo obowiązującego Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 2 sierpnia 2001 r. w sprawie list rzeczoznawców do spraw jakości produktów lub usług. Listę rzeczoznawców prowadzi Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej. Rzeczoznawcy ci są powołani do wydawania opinii na zlecenie przedsiębiorcy, bądź konsumentów. Przedsiębiorcy nie zlecają opinii, bo mają „swoich” rzeczoznawców, a konsumenci nie zgłaszają się po opinię, bo za nie trzeba płacić od 50 do 100 zł.

Podejmując działania mediacyjne w celu polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą, wykazywałem nieprawidłowości w procedurze reklamacyjnej bądź na podstawie oceny organoleptycznej, brak obiektywizmu w opinii dot. jakości obuwia.

Trudności z wyegzekwowaniem wad dzieła wynikały z faktu, że za wynagrodzenie za wykonanie dzieła przez zamawiających wypłacane było przed usunięciem wad dzieła. W każdym przypadku gdy były opóźnienia w usunięciu wad dzieła kierowałem wystąpienia do przedsiębiorców wskazując odpowiedzialność przyjmującego zawiadomienie z tytułu rękojmi za dzieło, a także konsekwencje w przypadku nie wykonania dzieła w wyznaczonym terminie przez zamawiającego.

W ubiegłym roku 15 skarg konsumentów dotyczyło zawierania umów z firmami prowadzącymi działalność w tzw. systemie argentyńskim, oferującymi kredyt, sprzedaż mieszkań, samochodów. System argentyński polega na samofinansowaniu się zorganizowanej przez firmę grupy ludzi, z których każdy regularnie wpłaca określoną kwotę do wspólnej puli. Z zebranych pieniędzy pewną część pieniędzy zabierze firma

na swoje koszty i zysk, resztę zaś przeznaczają się na pożyczki dla uczestników systemu. Konsumenci nie znali oni terminu otrzymania pożyczki bądź towaru. Skarżyli się, że zapewniano ich, iż towar czy pieniądze z systemu dostaną w ciągu 3-5 miesięcy, a tymczasem nigdy do tego nie dochodziło, wtedy rezygnowali z członkostwa i przychodzili do rzeczników konsumentów o pomoc. Rezygnacja związana jest z dużymi stratami. Wycofujący się z systemu otrzymują zwrot tzw. czystej składki, która wynosi około 60 – 80 % tego co włożyli. W umowach firmy zastrzegają, że osoba która rezygnuje z uczestnictwa w systemie, otrzyma zwrot wniesionych przez nią rat /pomniejszonych o wszelkie opłaty i kary/ po zakończeniu planu ratalnego grupy. Z odpowiedzi na kierowane przez rzecznika konsumentów wystąpienia do firm wynika, że rozliczenie planu ratalnego grupy następuje po około 90 miesiącach. W imieniu konsumentów domagałem się przyspieszenia zwrotu wpłaconych pieniędzy i zaniechania stosowania niedozwolonych klauzul w umowach.

W związku z nieskutecznością dotychczasowych uregulowań prawnych w w/w sprawach Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przygotował projekt ustawy o konsorcjach konsumenckich.

Zakres i formy pomocy udzielanej zgłaszającym się osobom są zróżnicowane. W niektórych przypadkach pomoc ta ograniczała się do poinformowania o obowiązujących regulacjach prawnych i możliwościach ich wykorzystania przez zainteresowanych, bądź udzielenie porady odnośnie postępowania w danej sprawie.

Pomoc w sprawach bardziej złożonych, wymagających wnikliwej analizy problemu realizowana była poprzez przedstawienie konsumentowi jego sytuacji prawnej i wskazanie jakie są możliwości jej rozwiązania bądź podjęcie w imieniu konsumenta bezpośredniej interwencji u przedsiębiorcy.

Interesanci przychodzący do Rzecznika Konsumentów otrzymali wzory umów takich jak: wzór umowy kupna-sprzedaży, umowy kupna sprzedaży pojazdu, na raty, o dzieło, robót budowlanych i innych.

Korzystając z art. 37 ust. 1 pkt 3 w przypadku naruszenia przez przedsiębiorcę praw i interesów konsumenta występowałem do przedsiębiorców przedkładając swoje stanowisko prawne w konkretnej sprawie.

W okresie sprawozdawczym skierowałem 74 wystąpienia /w r. 2001 – 57/. Mimo, że rzecznik konsumentów nie ma uprawnień władczych – nie może nakazać przedsiębiorcy uznania roszczeń klienta – skuteczności działań podejmowanych w formie mediacji jest wysoka i wynosi około 70 %.

Skierowałem również kilka wystąpień do różnych podmiotów w imieniu mieszkańców Kielc. I tak np. do:

- Telewizji Kablowej UPC i operatora Ery GSM w sprawie wyjaśnienia pobierania opłat manipulacyjnych w wysokości 2 zł od każdej opłaty gotówkowej dokonywanej przez abonenta od własnych rachunków w Biurach Obsługi Klienta. Zaządałem wskazania podstawy prawnej do pobierania takich opłat manipulacyjnych. Pisma przesałem do wiadomości Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Z takim pismem wystąpili również Rzecznicy Konsumentów z kilku powiatów bądź miast na prawach powiatu. Po zbadaniu sprawy Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, że postępowanie takie jest sprzeczne z prawem i dobrymi obyczajami. Telewizja Kablowa UPC i operator Ery GSM zaniechali pobierania tych nieuzasadnionych opłat manipulacyjnych,
- Telekomunikacji Polskiej S.A. w Warszawie dotyczące przewlekłości wydruku i sposobu dystrybucji nowej książki telefonicznej. Konsumenci początkowo książki telefoniczne otrzymywali bezpłatnie w Biurze Obsługi Klienta w Telekomunikacji w Kielcach . Od 1 sierpnia chcąc otrzymać książkę telefoniczną należało zadzwonić na specjalną infolinę i zapłacić kurierowi, który dostarczy książkę do domu za 5 zł. Odpowiadając na wystąpienie Telekomunikacja Polska S.A. poinformowała, że osobiste odbieranie książek telefonicznych w punkcie obsługi powodowało niezadowolenie klientów stojących w kolejce po odbiór tych książek. Ponadto poinformowano mnie, że klienci Telekomunikacji Polskiej nie ponoszą kosztów wydania książki telefonicznej, a opłata w wysokości 5 zł /w tym podatek VAT/ pobierana jest przez firmę kurierską z tytułu dostarczenia abonamentowi książki,
- Prezesa LAMA GOLD POLAND w Poznaniu. Na podstawie art. 18 ust. 1 pkt 1 w związku z art. 19 ust. 1 pkt 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji wezwałem do zaniechania działań noszących znamiona czynu nieuczciwej konkurencji polegających na nieuczciwych praktykach handlowych.

Na zorganizowanych spotkaniach na których oferowane były towary do sprzedaży przedstawiciele firmy przyjmując zamówienie wprowadzali w błąd konsumentów informując, że jeżeli konsument zawrze umowę kredytu na zakup towarów to nie, będą pobierane odsetki przy spłacanych ratach. Po otrzymaniu umowy kredytowej okazało się, że raty są oprocentowane. Odpowiadając na moje wystąpienie Prezes firmy zobowiązała się, że dołoży wszelkich starań, by przekazywane informacje dla klientów były jasne i wyczerpujące.

W okresie sprawozdawczym skierowałem jeden pozew do Sądu Rejonowego, przeciwko przedsiębiorcy nagminnie naruszającym prawa konsumentów wynikające z rękojmi (sprawa jest w toku rozpoznawania). Jak również wstąpiłem za zgodą konsumentów do toczącego się postępowania w trzech sprawach. Kilkakrotnie zgłaszałem gotowość wstąpienia do postępowania sądowego ale konsumenci z uwagi na małą szkodę rezygnowali z procesu a także obawiali się kosztów postępowania oraz jego przewlekłości.

Ważnymi formami likwidowania źródeł skarg było bieżące prowadzenie przez rzecznika konsumentów działalności edukacyjno-informacyjnej poprzez poradnictwo konsumenckie z wykorzystaniem środków masowego przekazu.

Bezpłatna informacja i poradnictwo prasowe rzecznika dla konsumentów i kontakty ze środkami masowego przekazu miały za zadanie podniesienia poziomu wiedzy i świadomości konsumenckiej.

W okresie 2002 r. ukazały się następujące artykuły prasowe w *Słowie Ludu*:

- w dniu 30 stycznia - „Z rzecznikiem o naszych prawach”,
- w dniu 27 czerwca „Głośny telefon”,
- w dniu 12 lipca „Dziś na pytanie Państwa odpowiada Miejski Rzecznik Konsumentów,
- w dniu 14 września „Konsument bliżej Europy”,
- w dniu 14 października „Zamawiane okna w ciemno”,
- w dniu 17 grudnia – „Więcej uprawnień konsumenta”,
- w dniu 30 grudnia „Konsumenci bliżej Europy”.

W Echu Dnia:

- 20 marca – „Zakupy z problemami - Miejski Rzecznik Konsumentów udziela porad”,
- 25 czerwca – „Ochrona przed tricami handlowymi na półce”,
- 11 grudnia „Zanim kupisz – czytaj i pytaj, jakie są twoje prawa, potem płać”

W Gazecie Wyborczej:

- 16 marca – „Dobre rady rzecznika”- wywiad dotyczący ochrony konsumentów w związku ze „Świętem Dnia Konsumenta”

W Telewizji Kablowej

- 28 czerwca –wywiad na temat „0 czym konsument powinien wiedzieć, gdy korzysta z usług turystycznych”

w Radiu Kielce

- w dniu 24 kwietnia udział w audycji „Sprawa na dziś”,
- w dniu 23 grudnia udział w audycji „Temat dnia” – „Zmiany przepisów konsumenckich”.

Podczas dyżuru przy „głośnym telefonie” w Słowie Ludu oraz w czasie audycji „na żywo” w Radiu Kielce odpowiadałem na pytania dotyczące przede wszystkim procedury reklamacyjnej towarów. Działania powyższe miały niewątpliwie istotny wpływ na kształtowanie świadomości konsumentów co do przysługujących im praw i możliwości ich dochodzenia, a także na temat funkcjonowania rynku towarów i usług oraz świadomego podejmowania decyzji zakupów. Pozwoliły także przedsiębiorcom na możliwości uzyskania rzetelnej i fachowej informacji szczególnie w zakresie obowiązków sprzedawców w zakresie rękojmi i gwarancji.

Na podstawie rozmów z konsumentami stwierdzam, że istnieje duże zapotrzebowanie i zainteresowanie społeczeństwa problematyką ochrony konsumentów.

W r. 2003 kontynuowałem współdziałanie z administracją rządową, Federacją Konsumentów, a także z powiatowymi rzecznikami konsumentów.

W dniu 2 października 2002 r. w związku ze skargami konsumentów zwróciłem się do Świętokrzyskiego Inspektora Inspekcji Handlowej o przeprowadzenie w 5-ciu sklepach kontroli przestrzegania Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 28 listopada

2000 r. w sprawie szczegółowych warunków znakowania obuwia przeznaczonego do sprzedaży konsumentom. Kontrola została przeprowadzona w 5-ciu sklepach obuwniczych na terenie miasta Kielc. W czasie kontroli w tych sklepach sprawdzeniem objęto 86 partii obuwia o wartości 77.561 zł z czego zakwestionowano 17 partii o wartości 28.339 zł z uwagi na nieprawidłowe ich oznaczenie, brak oznaczenia producenta oraz brak piktogramów - oznaczeń graficznych.

W dwóch placówkach stwierdzono brak informacji o znaczeniu piktogramów do wiadomości konsumentom w miejscu widocznym i dostępnym dla klientów. Również w dniu 2 października ubiegłego roku zwróciłem się do Świętokrzyskiego Inspektora Inspekcji Handlowej o dokonanie kontroli prawidłowości oznaczeń materiałów budowlanych w jednostkach na terenie Kielc. Kontrolę przeprowadzono w 6-ciu sklepach w czasie, których sprawdzono realizację art. 12 ustawy „Prawo działalności gospodarczej”. Sprawdzeniem objęto 180 partii akcesoriów budowlanych o wartości 12.271 kwestionując nieprawidłowość oznaczeń 77 partii tych wyrobów wartości 5.314 zł wycofując je z obrotu handlowego.

Materiały z przeprowadzonej kontroli stanowiły podstawę do ukarania mandatem 7 osób winnych popełnienia wykroczenia.

W dniu 28 listopada ub. roku zwróciłem się w imieniu konsumentów do Świętokrzyskiego Inspektora Skupu i Przetwórstwa Artykułów Rolnych o przeprowadzenie kontroli w dwóch zakładach masarskich wprowadzających do obrotu handlowego przetwory mięsne na terenie naszego miasta, prawidłowość oznaczeń przetworów mięsnych, a także stosowanie dozwolonych substancji dodatkowych. Zostałem poinformowany, że kontrole te zostały wprowadzone do planu kontrolnego i będą przeprowadzone w bieżącym roku.

W 2002 r. rzecznik uczestniczył w kilku spotkaniach, konferencjach i szkoleniach organizowanych przez Urząd Ochrony konkurencji i Konsumentów Urząd Marszałkowski, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, Związek Powiatów Polskich.

Mając na uwadze podnoszenie konsumentckiej świadomości prawnej wśród młodzieży z własnej inicjatywy opracowałem i przekazałem do szkół ponadgimnazjalnych materiały pomocnicze do szkoleń pt. „Świadomy konsument”.

Nauczyciele korzystali z tych opracowań na lekcjach przedsiębiorczości oraz na lekcjach przeznaczonych do dyspozycji wychowawcy klasowego. Często udzielałem dodatkowych informacji na poruszane tam tematy będące w szkołach, bądź udzielając informacji przez telefon.

Z uwagi na zmianę przepisów prawnych niektóre zagadnienia zamieszczone w materiałach zdezaktualizowały się..

Nauczyciele postulują by organizacje konsumenckie opracowały i upowszechniły konsumenckie przepisy edukacyjne, a Urząd Marszałkowski przygotował nauczycieli do prowadzenia tych zajęć. Zadania w tym zakresie nakreślone w art. 33 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów adresowane są do samorządu terytorialnego. Nałożone na samorząd terytorialny zadanie, prowadzenia edukacji konsumenckiej poprzez wprowadzenie wiedzy konsumenckiej, do programów nauczania w szkołach publicznych wykracza poza zadanie przypisane Miejskiemu Rzecznikowi Konsumentów.

Od 1 stycznia 2003 r. weszła w życie ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego /Dz.U. nr 141 poz. 1176/. Jest to akt prawny, w którym nastąpiły gruntowne zmiany przepisów prawa konsumenckiego. Od 1 stycznia 2003 r. do sprzedaży dokonywanej pomiędzy przedsiębiorcą, a konsumentem nie będą mieć zastosowania przepisy kodeksu cywilnego o rękojmi i gwarancji. Ustawa wprowadza istotne zmiany w dotychczasowych zasadach odpowiedzialności sprzedawcy za wady sprzedanego towaru między innymi dostosowuje prawo polskie do unijnych standardów ochrony konsumenta.

W grudniu ubiegłego roku i w styczniu br. zapoznawałem z treścią w/w ustawy konsumentów udzielając wywiadów w „Słowie Ludu”, „Echu Dnia” w Telewizji Kablowej Kielce oraz w Radiu Kielce i Radiu „TAK”.

Prowadzone przez Rzecznika Konsumentów działania informacyjno doradcze wzmocniają pozycję konsumentów pozostawionych często samym sobie na rynku. Rzetelna informacja ułatwia konsumentom podejmowanie właściwych decyzji przy dokonywaniu zakupów i zlecaniu usług oraz realizacji uprawnień reklamacyjnych.

Przedstawione w sprawozdaniu oceny i przedsięwzięcia rzecznika wskazują, że rynek, konsumenci wciąż nie są wolni od negatywnych zjawisk godzących w interes konsumentów.

Doświadczenia ubiegłorocznej pracy wskazują na dalszą potrzebę nasilenia działań informacyjno edukacyjnych konsumentów, kierowania pozwów do sądów przeciwko przedsiębiorcom, którzy w sposób natarczywy naruszają prawa konsumentów, rozwijaniu współpracy z administracją rządową w celu zwalczania czynów nieuczciwej konkurencji oraz zbiorczych naruszeń praw konsumentów.

Miejski Rzecznik Konsumentów

Ingr Stanisław Kamiński