

**Uchwała nr XLVIII/637/02**  
**Rady Miejskiej Katowic**  
**z dnia 25 kwietnia 2002r.**

**w sprawie:** zatwierdzenia sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów za okres od 1 stycznia 2001r do 31 grudnia 2001r.

Na podstawie art. 4 ust.1 pkt.18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001r. Nr 142 poz. 1592 z późn. zm.) i art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. Nr 142 poz. 1591 z późn. zm) oraz art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 122 poz. 1319)

**Rada Miejska Katowic**  
**uchwała:**

1. Zatwierdzić sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów za okres od 1 stycznia 2001r. do 31 grudnia 2001r w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały
2. Wykonanie uchwały powierzyć Przewodniczącemu Rady Miejskiej Katowic i Miejskiemu Rzecznikowi Konsumentów
3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia

Przewodniczący  
Rady Miejskiej Katowic

Wojciech Boroński

## **SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW URZĘDU MIASTA W KATOWICACH W OKRESIE OD 1 STYCZNIA 2001 DO 31 GRUDNIA 2001**

### **I. Informacje ogólne**

Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Urzędzie Miasta funkcjonuje od 4 maja 2000r. Rzecznik został powołany uchwałą Rady Miasta nr XXI/296/00 z dnia 26 kwietnia 2000r. na podstawie art. 21d ust. 1, ustawy z dnia 24 lutego 1990r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 1999r. Nr 52 poz. 547).

### **II. Realizacja zadań Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów**

W okresie od 1 stycznia 2001r. do 31 grudnia 2001r. wpłynęło:

- **113** pisemnych skarg, w każdej ze zgłoszonych spraw rzecznik podjął działania (korespondencja, interwencje telefoniczne)
- **105-ciu** konsumentów zgłosiło się osobiście w biurze rzecznika przedstawiając swój problem; w trakcie tych wizyt rzecznik udzielał wyjaśnień lub podejmował interwencję u przedsiębiorców natychmiast,
- **61** konsumentów zgłosiło swój problem telefonicznie podając wszystkie niezbędne dane do podjęcia działań przez rzecznika (dane osobowe oraz dot. przedsiębiorcy)

Ogólną liczbę spraw można podzielić na cztery kategorie:

- sprawy związane z zakupem i reklamacją towarów – **103**  
(głównie odzież, obuwie, sprzęt RTV i komputery)
- sprawy z zakresu usług – **176** – w tym:
  - ✓ usług bankowych -**1**
  - ✓ usług telekomunikacyjnych- **16**
  - ✓ usług związanych z dostarczaniem energii elektrycznej i c.o. -**3**
  - ✓ usług informatycznych (komputerowych) -**9**
  - ✓ usług motoryzacyjnych -**16**
  - ✓ usług transportowych - **4**
  - ✓ usług turystycznych - **9**
  - ✓ usług medycznych - **4**
  - ✓ usług pralniczych -**7**
  - ✓ usług ubezpieczeniowych -**3**
  - ✓ usług komisowych –**3**

- ✓ usług parkingowych -**2**
  - ✓ usług telewizyjnych i związanych ze sprzętem RTV i AGD –**16**
  - ✓ usług budowlanych, remontowych - **45**
  - ✓ inne (fotograficzne, fryzjerskie, jubilerskie) – **11**
- sprawy konsorcjów prowadzących usługi w systemie „ argentyńskim” -**19**
  - sprawy mieszkaniowe (spółdzielcze, lokatorskie, związane z najmem) -**8**

Powyższe liczby nie obejmują zapytań telefonicznych, na które udzielane są wyjaśnienia – jest ich codziennie kilka (również z innych miast województwa).

- **5** spraw rzecznik skierował na drogę postępowania sądowego przed sądami powszechnymi; **4** wytoczone przez rzecznika powództwa zakończyły się korzystnym dla konsumenta orzeczeniem sądu, **1** sprawa w toku
- **3** -nie rzecznik wstąpił do postępowania przed Sądem Polubownym jako pełnomocnik konsumenta; 2 sprawy rozstrzygnięto na korzyść powoda

Z ogólnej liczby spraw, w których rzecznik wystąpił, wszystkie z wyjątkiem **11**-stu, zostały załatwione zgodnie z oczekiwaniem konsumenta; w postępowaniu wyjaśniającym (od lipca 2001!) toczy się 1 sprawa, dot. usługi telekomunikacyjnej.

Spośród wymienionych spraw do najtrudniejszych należą sprawy dotyczące firm działających w systemie konsorcyjnym oraz jedna sprawa dotycząca rozliczenia abonenta z TP S.A.

Umowy konsumentów ze spółkami działającymi w systemie konsorcyjnym (argentyńskim) budzą szczególną troskę rzecznika, gdyż warunki tych umów są niekorzystne dla przystępującego, a mimo to konsumenci podpisują te umowy. Są to najczęściej osoby nie mające możliwości uzyskania kredytu bankowego czy też nie posiadające odpowiednich środków na zakup np. samochodu. Zapewnienia, jakie uzyskują konsumenci od przedstawicieli tych firm nie odpowiadają rzeczywistym warunkom zawartym w formularzach umów. Umowy są sformułowane w taki sposób, że niemożliwe jest odzyskanie wpłaconych kwot z chwilą odstąpienia od umowy, a dopiero po zakończeniu planu ratalnego grupy, który wynosi zwykle od 6-10 lat. Konsumenci zwracający się o pomoc w rozwiązaniu problemu wycofania się z umowy to najczęściej emeryci, renciści oraz osoby niezamożne -zwiedzione wizją otrzymania „zestawu kwotowego” lub samochodu w bardzo krótkim czasie od chwili podpisania umowy z konsorcjum.

Sprawą, która zajmuje rzecznika od lipca 2001r., jest spór mieszkańca Katowic z TP S.A o wysokość rachunku za usługę telekomunikacyjną. Abonent posiada stację telefoniczną od września 2000r., a

pierwszą fakturę za usługę otrzymał w styczniu 2001 r. i obejmowała ona opłatę abonamentową za miesiąc od września do grudnia 2000 r., natomiast opłatę za połączenia jedynie za grudzień 2000 r. Kolejną fakturę, TP S.A. wystawiła w lutym 2001r. na kwotę 11.544,00zł., na której wykazano połączenia zrealizowane we wrześniu, październiku i listopadzie 2000 r. (ponad 11 tys. zł) oraz w styczniu i lutym 2001r. (kwoty rzędu 30-50 zł) Po otrzymaniu tej faktury abonent złożył reklamację, której TP S.A. nie uwzględniła twierdząc, iż kwota należna wynika z billingów, wskazujących liczne połączenia AUDIOTEXT 0-700...Z analizy wydruku zrealizowanych połączeń wynika, że połączenia z numerami 0-700 wystąpiły jedynie we wrześniu, październiku i listopadzie, a więc w miesiącach w których abonent nie otrzymał rozliczenia w terminie (5-cio miesięczne opóźnienie). Rzecznik podjął interwencję uzyskując odpowiedź z TP S.A., iż przyczyną nie wystawienia faktury w terminie był błąd systemu informatycznego. Rzecznik zwrócił się również o wyjaśnienie dlaczego na billingu wyszczególnione zostały numery testowe TP S.A. oraz numery działów wewnątrz TP S.A. Kilkakrotne wystąpienia pisemne oraz rozmowy prowadzone przez rzecznika z dyrekcją TP S.A. – Obszar Katowice oraz z dyrekcją TP S.A. Region Katowice, przyniosły rezultat w postaci umorzenia kwoty 3.329,00 zł, co w dalszym ciągu nie rozwiązuje sporu. Co do pozostałej kwoty sprawę rozstrzygnie sąd w postępowaniu cywilnym z powództwa TP S.A., do którego rzecznik, za zgodą abonenta wstąpi.

W roku 2001 rzecznik pięć razy wystąpił na drogę postępowania sądowego na rzecz konsumentów. W jednej sprawie sąd wezwał do uiszczenia wpisu od pozwu (1360 zł), a mimo wniesionego zażalenia Sąd Okręgowy nie przychylił się do stanowiska rzecznika wskazującego, iż rzecznik z mocy art. 63<sup>4</sup> kpc jest zwolniony od opłat sądowych. Powyższe postanowienie Sądu Okręgowego było ostateczne w sprawie, wobec tego działania rzecznika w tej sprawie zostały zakończone.

Cztery sprawy sądowe zostały zakończone pozytywnym dla konsumenta orzeczeniem.

- Sąd Rejonowy w Cieszynie, sygn. akt. IC 479/01; roszczenie z tytułu nie wywiązania się z umowy o dzieło; prawomocny wyrok z 14.08.2001r. – nakaz zapłaty 22.767zł + ustawowe odsetki;
- Sąd Rejonowy w Opolu, sygn. akt. I Nc 433/01, roszczenie o zwrot części opłaty za imprezę turystyczną (kwota roszczenia 5000 zł); ugoda sądowa zawarta 20.12.2001r., tzn. pozwane BP „Itaka” zobowiązało się do zwrotu kwoty 4000zł;
- Sąd Rejonowy w Katowicach, sygn. akt. XIII Nc 2405/01, roszczenie o zwrot kwoty 2200 zł. z tytułu nienależycie wykonanej usługi remontowej; prawomocny wyrok z 27.08.2001r. – nakaz zapłaty kwoty 2200zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 15 grudnia 1999r
- Sąd Rejonowy w Katowicach, sygn. akt I Nc 866/01, roszczenie z tytułu niewykonania usługi (zabudowa mebli kuchennych), prawomocny wyrok z dnia 10.12.2001r. – nakaz zapłaty kwoty 1500 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 16.04.2001r.

### **III. Współpraca z instytucjami i organizacjami działającymi na rzecz ochrony interesów konsumentów**

Współpraca z instytucjami i organami występującymi na rzecz ochrony praw konsumentów była ważnym aspektem działalności rzecznika w minionym roku. Robocze spotkania w Śląskim Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej miały na celu eliminowanie wszelkich nieprawidłowości występujących na rynku towarów i usług. Na podstawie przyjmowanych skarg od konsumentów, rzecznik występował z wnioskami o przeprowadzenie przez Inspekcję czynności kontrolnych w placówkach handlowych i usługowych. Rzecznik brał udział w czynnościach mediacyjnych prowadzonych przez Inspekcję z przedsiębiorcami.

W roku 2001, prowadzona była wymiana informacji z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dotycząca problematyki konsumenckiej oraz były podejmowane działania interwencyjne w przekazywanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów skargach mieszkańców Katowic.

Konsultacje, o które zwracał się katowicki Klub Federacji Konsumentów, to również ważny aspekt działalności rzecznika w minionym roku.

Stałe kontakty z rzecznikami z miast i powiatów regionu i kraju, pozwalały na szybkie interwencje w zgłaszanych przez konsumentów skargach (np. pomoc w ustaleniu lub potwierdzeniu danych, dotyczących nierzetelnych przedsiębiorców).

### **IV. Współpraca z mediami**

Istotne znaczenie edukacyjne dla konsumentów - mieszkańców miasta miała współpraca rzecznika z mediami. Wielokrotnie na łamach lokalnej prasy („Dziennik Zachodni”, „Trybuna Śląska”, „Gazeta Wyborcza”- wydanie lokalne) rzecznik udzielał porad w zgłaszanych do redakcji problemach mieszkańców regionu.

Rzecznik dwukrotnie (10.X.01 r. i 31.X.01 r.) wziął udział w audycji Radia Katowice p.t. „Mam Prawo” – w której wyjaśniał i doradzał w sprawach zgłaszanych telefonicznie przez radiosłuchaczy.

Kontakty z mediami w sposób znaczący przyczyniały się do rozpowszechniania wiedzy na temat praw konsumenckich oraz świadomych postaw konsumentów, jak również wzbogaciły wiedzę przedsiębiorców na temat ich obowiązków względem konsumentów, czego dowodem były w ubiegłym roku liczne zapytania telefoniczne przedsiębiorców o obowiązujące uregulowania w zakresie prawa konsumenckiego.

### **V. Udział rzecznika w seminariach i konferencjach w 2001r**

W omawianym okresie rzecznik wziął udział w:

- V Samorządowej Konferencji Ogólnopolskiego Stowarzyszenia Ochrony Zdrowia i Bezpieczeństwa Konsumentów, Wrocław – 5 kwietnia 2001r.

- II Konferencji Rzeczników Konsumentów z Miast Wojewódzkich; tematem konferencji były „Praktyczne aspekty działalności rzecznika konsumentów”, Łódź – 12/13 czerwiec 2001r.
- I Ogólnopolskiej Konferencji - Forum Rzeczników Konsumenta, zorganizowanej przez Związek Powiatów Polskich, Warszawa – 18 czerwiec 2001r.
- Konferencji zorganizowanej przez Urząd Regulacji Energetyki, Katowice – 5 październik 2001r.
- seminarium miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, Międzybrodzie Żywieckie – 26/27 październik 2001 r.
- seminarium zorganizowanym przez Górnośląski Zakład Elektroenergetyczny S.A., Dzierżno k. Gliwic – 16 listopad 2001 r.