

**Uchwała nr 376/XVII/2004  
Rady Miasta Lublin  
z dnia 25 marca 2004 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów za 2003 r.**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (j.t. Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zmianami) w związku z art. 92 ust. 1 pkt 1 i ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (j.t. Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zmianami) oraz art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2000 r. Nr 122, poz. 1319 z późn. zmianami) – Rada Miasta Lublin uchwała, co następuje:

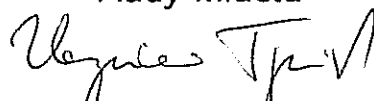
**§ 1**

**Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Lublinie za 2003 r.**

**§ 2**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

*Przewodniczący  
Rady Miasta*

  
*Zbigniew Targoński*

*Miejski Rzecznik Konsumentów*  
**w Lublinie**

**SPRAWOZDANIE**

**Z DZIAŁALNOŚCI**

**MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

**W LUBLINIE**

**ZA 2003 ROK**

**Lublin, 1 marca 2004 r.**

## Spis treści

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów. ....	4
II. Zadania i ich realizacja w 2003 roku.....	5
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	5
2. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę praw i interesów ekonomicznych konsumentów. ....	7
3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie do toczących się postępowań. ....	10
4. Edukacja konsumencka, współdziałanie z mediami. ....	11
5. Współdziałanie z innymi instytucjami realizującymi zadanie z zakresu ochrony praw konsumentów. ....	13
III. Zakończenie.....	14

## I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

Do zadań własnych samorządu powiatowego należy ochrona interesów konsumentów. Realizację tego zadania powierzono Miejskiemu Rzecznikowi Konsumentów 24 czerwca 1999 r. Uchwałą Nr 232/XII/99 Rady Miejskiej w Lublinie.

Celem działania rzecznika konsumentów jest ochrona interesów konsumentów oraz szeroko pojęta edukacja konsumencka. Przewidziano również określone uprawnienia procesowe. Kompetencje te szczegółowo określa art. 37 ustawy z 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepisy te ustalają iż do zadań rzecznika konsumentów należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

Kompetencje miejskiego rzecznika konsumentów uprawniają do podejmowania działań doradczych i procesowych wobec konsumentów. Nie zostały przewidziane żadne uprawnienia kontrolne wobec działających na rynku przedsiębiorców.

Przewidziane ustawą zadania w zakresie ochrony interesów konsumentów rzecznik sprawuje samodzielnie, biorąc za nie pełną odpowiedzialność prawną

Na podstawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Lublinie, stanowiącego załącznik do Uchwały Nr 343/XXII/2000 Rady Miejskiej w Lublinie z 13 kwietnia 2000 w sprawie uchwalenia regulaminu organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Lublinie, utworzono Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Biuro jest wyodrębnioną jednostką w strukturze organizacyjnej Urzędu. W opracowanym dla jednostki regulaminie przewidziano docelowo trzy stanowiska pracownicze.

W Biurze w roku 2003 zatrudnione były dwie osoby, to jest miejski rzecznik konsumentów oraz inspektor do spraw merytoryczno-organizacyjnych. Pomocą w sprawnej pracy Biura służyli stażyści delegowani przez Miejski Urząd Pracy. System półrocznych staży nie do końca się jednak sprawdzał. Przeszkolenie stażysty zajmowało przeciętnie od 1 do 2 miesięcy. Pierwsze pozytywne efekty szkoleń były widoczne tuż przed zakończeniem stażu.

Kwalifikacje zawodowe zatrudnionych osób są zgodne z wymaganiami nałożonymi przez przepisy szczególne. Dodatkowo z własnej inicjatywy i

na własny koszt zostały rozszerzone o Podyplomowe Studia Prawa Konkurencji i Ochrony Konsumentów na Uniwersytecie Jagiellońskim w Krakowie. Posiadane wykształcenie wyższe prawnicze oraz szereg dodatkowych umiejętności umożliwiają profesjonalne wykonywanie nałożonych zadań. Zatrudnieni na okres stażu absolwenci również posiadają wiedzę prawniczą, którą mogą pogłębiać, jednocześnie zdobywając doświadczenie i umiejętności niezbędne w dalszej pracy zawodowej.

## **II. ZADANIA I ICH REALIZACJA W 2003 ROKU**

### **1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

Zgodnie z ustawową definicją za konsumenta uważa się osobę, która zawiera umowę z przedsiębiorcą w celu nie związanym z działalnością gospodarczą.

Kierując się tą definicją, udzielane były porady i informacje prawne przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów i pracowników Biura. Warunkiem istotnym, który również w czasie udzielania porad był brany pod uwagę, to miejsce zamieszkania konsumenta. Nie miało i nie ma znaczenia miejsce zawarcia umowy oraz siedziba przedsiębiorcy. Podejmowane negocjacje na rzecz konsumentów rozszerzano o dalszą współpracę z przedsiębiorcami. W niektórych dziedzinach udało się wypracować niepisany „kodeks dobrych praktyk kupieckich”. Te kontakty służą również wzajemnemu poznawaniu problemów jakie pojawiają się na naszym lokalnym rynku a także przekazywaniu pewnych niepokojących zjawisk dotyczących całej Polski.

Do dyspozycji konsumentów pozostawały dwa numery telefonów oraz e-mail. Miesięcznie udzielano średnio około 250 porad telefonicznych.

Najczęściej porady te dotyczyły:

- możliwości dokonywania zwrotów towarów przez konsumentów
- zgłaszania reklamacji wad towarów lub usług
- różnic między rękojmią, niezgodnością towaru z umową a gwarancją
- terminów dochodzenia swoich praw
- terminów, w których przedsiębiorcy winni załatwiać reklamacje
- prawnych możliwości dochodzenia roszczeń w przypadku nie załatwienia reklamacji przez sprzedawcę
- inne.

Porady telefoniczne ukierunkowywały konsumentów w działaniach. Jednocześnie wskazywano dalszą drogę postępowania jeżeli profesjonalista lekceważy problem konsumenta.

Pomoc udzielana bezpośrednio w biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów również obejmowała poradnictwo i informację w zakresie ochrony konsumentów.

Tego typu pomoc polegała na analizie stanu faktycznego przedstawionego przez zainteresowanego i wskazania sposobu dochodzenia praw konsumenckich. Obejmowała przygotowanie pism do przedsiębiorców, pomoc w sporządzeniu reklamacji klientowskich oraz odwołań od nie uznanych reklamacji.

W tej grupie znalazły się również sprawy, w których rzecznik przygotowywał pisma procesowe dla konsumentów samodzielnie wnoszących spory na drogę sądową. W 2003 r. udzielono ...porad bezpośrednio w Biurze rzecznika.

Ilość porad prawnych w poszczególnych miesiącach przedstawiono tabelarycznie

Ilość porad i informacji prawnych w porównaniu z poprzednimi latami nieznacznie wzrosła .

Biorąc pod uwagę stały wzrost zainteresowania pomocą prawną rzecznika, jesteśmy zmuszeni weryfikować już na etapie wstępnej rozmowy telefonicznej, czy udzielamy porady właściwym osobom. Wiele rozmów telefonicznych wskazuje, że konsumenci zgłaszający swój problem nie są mieszkańcami Lublina. W takich przypadkach ukierunkowujemy konsumenta co do dalszych jego kroków oraz wskazujemy mu właściwego powiatowego rzecznika konsumentów, który będzie mu służył dalszą pomocą. Pro konsumenckich porad udzielamy także przedsiębiorcom mając nadzieję, że przyczyni się to do pozytywnego załatwienia konkretnej reklamacji, a zdobyta w ten sposób wiedza będzie przez przedsiębiorcę wykorzystana również w innych reklamacjach.

Niewątpliwie udzielana konsumentom w tej formie pomoc podniosła poziom wiedzy konsumenckiej wśród mieszkańców Lublina, a także przyczyniła się do samodzielnej realizacji swoich uprawnień przez zainteresowanych. W przypadkach niemożności samodzielnego załatwienia problemu przez konsumenta, proponowaliśmy przedstawienie zagadnienia wraz z dokumentami źródłowymi w celu dalszej pomocy prawnej. Dla kontynuowania tego rodzaju pomocy prawnej niezbędnym jest utworzenie dodatkowego stanowiska pracy. Zapotrzebowanie na porady prawne jest na tyle wysokie, iż nie pozwala na prowadzenie bieżącej płynnej pracy w innych niezwykle ważnych dziedzinach a przede wszystkim opóźnia interwencje i wystąpienia pisemne do przedsiębiorców

## Liczba porad prawnych udzielonych w biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Lublinie.

MIESIĄC	Porady osobiste	PORADY TELEFONICZNE
<b>Rok 2003</b>		
Styczeń	199	392
Luty	148	266
Marzec	162	276
Kwiecień	133	224
Maj	155	245
Czerwiec	147	300
Lipiec	172	351
Sierpień	127	239
Wrzesień	170	273
Październik	189	268
Listopad	136	196
Grudzień	94	132
<b>Razem</b>	<b>1832</b>	<b>3162</b>

### **2. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę praw i interesów ekonomicznych konsumentów.**

Wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców znajdują oparcie w art. 37 ust. Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis ten umożliwia domaganie się od przedsiębiorców wyjaśnień i informacji w określonej sprawie. Realizowana w tej formie pomoc prawna jest najbardziej czasochłonna. Wystąpienie w imieniu i na rzecz konsumenta do przedsiębiorcy wymaga zgromadzenia odpowiednich dokumentów i oświadczeń, przygotowania wystąpienia, a także w wielu przypadkach kontynuowania korespondencji w przypadkach niezgodności stanowisk stron umowy.

Interwencje pisemne, z jakimi zwracał się rzecznik dotyczyły zarówno spraw jednostkowych gdzie naruszenie prawa lub interesu nastąpiło wobec jednego konsumenta, jak również spraw, w których naruszono prawa grup konsumenckich.

W roku 2003 r. wpłynęło 608 pisemnych wniosków wymagających podjęcia interwencji i udzielenia w tej formie pomocy prawnej.

Najczęściej wystąpienia dotyczyły:

- niewykonania lub nienależytego wykonania umów sprzedaży
- reklamacji z tytułu wad towarów oraz niezgodności towaru z umową,

- reklamacji szeroko pojętych usług bankowych i finansowych
- bezprawnego naliczania odstępnego i kar umownych
- niewłaściwego załatwienia reklamacji usług telekomunikacyjnych,
- nie uznania odstępów przy umowach zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy.

Większość tychże wystąpień miała charakter mediacyjny. Po przedstawieniu stanu faktycznego i odpowiadającym temu stanowi przepisom prawnym proponowano przedsiębiorcom zweryfikowanie swojego stanowiska i załatwienie sprawy zgodnie z obowiązującymi przepisami.

W przypadkach gdy naruszenie przepisów prawa miało charakter nagminny i ewidentny, kierowano wystąpienia o charakterze wezwań do zaprzestania stosowania nieuczciwych lub niezgodnych z dobrymi obyczajami praktyk rynkowych.

Poniżej zaprezentowano w formie tabelarycznej wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców. Klasyfikacji dokonano pod kątem przedmiotu umowy pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.

Sposób załatwienia sprawy jako pozytywny oznacza, że mediacje przyniosły oczekiwany przez konsumenta skutek. Za negatywnie załatwioną sprawę uznaje się taką, w której mimo podjętych przez rzecznika interwencji lub mediacji przedsiębiorca nie spełnił żądań konsumenta. Nie rozgranicza się natomiast czy przyczyną negatywnego ustosunkowania się do roszczeń konsumenckich była ich niezasadność czy brak dobrej woli przedsiębiorcy do polubownego załatwienia sprawy.

Wyszczególnienie	Sposób załatwienia sprawy		
	Pozytywnie	negatywnie	w trakcie
<b>I. Usługi ogółem, w tym :</b>			
Bankowe	10	8	-
Finansowe,	3	2	1
Ubezpieczeniowe,	8	3	-
Systemy argentyńskie,	4	35	1
Telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa), Internet	62	22	
Dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda), wywóz nieczystości	13	4	-
Motoryzacyjne (serwis),	11	2	
Turystyczne i hotelarskie,	10	4	
Pralnicze,	9	2	-

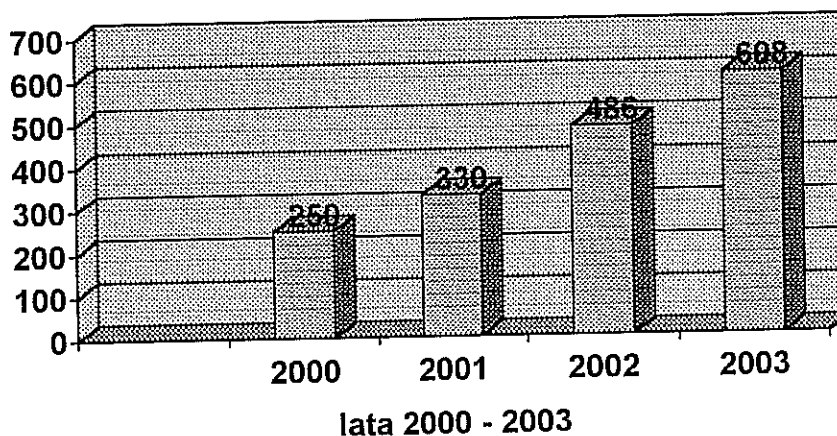


Remontowo budowlane,	21	3	
Fryzjerskie i kosmetyczne	4	1	
Fotograficzne, optyczne i zegarmistrzowskie	5	3	-
<b>II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:</b>			
Wyposażenie wnętrz (meble, AGD, RTV, komputery, telefony, itp.),	84	23	
Odzież,	22	7	-
Obuwie,	76	33	
Samochody, rowery	1	1	-
Żywność, alkohol	9		
Okna, drzwi	27	6	-
Inne (paliwo, leki, promocja)	7	2	
<b>Umowy najmu, TBS</b>	5	1	
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	25	10	-
<b>W sumie</b>	428	178	2

Ilość wystąpień w stosunku do 2002 r. wzrosła o 25 %. W roku 2003 wpłynęło bowiem 608 spraw wymagających pisemnych wystąpień.

### Porównanie struktury spraw w latach 2002 i 2003

### Liczba spraw wymagających pisemnych wystąpień



Sposób zakończenia sprawy	2002 rok	%	2003 rok	%
Pozytywnie	338	70	428	70,4
Negatywnie	118	24	178	29,3
W trakcie	30	6	2	0,3
Razem	486		608	

Jak wynika z danych przedstawionych w powyższej tabeli odsetek spraw zakończonych pozytywnie dla konsumentów utrzymuje się na porównywalnym poziomie

W 2003 r. pozostało do zakończenia tylko 2 sprawy, co w porównaniu z latami poprzednimi daje bardzo dobre wyniki. Świadczy, że przedsiębiorcy biorą pod uwagę sugestie i zalecenia rzecznika. Nie przeciągają w czasie decyzji o sposobie załatwienia sprawy konsumenta.

### **3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie do toczących się postępowań.**

Stosownie do art. 63<sup>3</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, w sprawach o ochronę interesów konsumentów rzecznik może wytaczać powództwa na rzecz obywateli, a także wstępować do toczącego się postępowania w każdym jego stadium za zgodą powoda.

W takich sprawach do rzecznika stosuje się odpowiednie przepisy o Prokuratorze, a w szczególności zapis o zwolnieniu od obowiązku uiszczenia kosztów sądowych.

Powyższe uprawnienia procesowe były wykorzystywane w wąskim zakresie.

Wytoczone powództwa dotyczyły spraw precedensowych oraz takich gdzie sprawa danego konsumenta była jednym z wielu naruszeń, jakich dopuszczał się przedsiębiorca.

Wygrany na rzecz konsumenta spór sądowy wywoływał pozytywny skutek także wobec innych konsumentów oraz dawał możliwość powoływania się na zapadły wyrok w sprawach przyszłych.

W roku 2003 miejski rzecznik konsumentów wystąpił w 23 procesach cywilnych oraz w 1 sprawie karnej jako *amicus curiae* (*przyjaciel sądu*). Większość toczących się sporów dotyczyła typowych problemów konsumenckich. Były to spory o odstąpienie od umowy z powodu wad rzeczy sprzedanej, niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, o odszkodowanie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

Niewątpliwym sukcesem jest zakończenie tychże procesów zgodnie z żądaniami konsumentów. Większość sporów toczyła się według uproszczonej procedury. Nowe obowiązujące w tym zakresie przepisy prawne przyniosły oczekiwane rezultaty. Zauważyliśmy znaczne przyspieszenie w rozpatrywaniu sporów konsumenckich, w których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 5 tys. zł. W przypadku spraw konsumenckich ta wartość z reguły jest znacznie niższa. Możemy z całą odpowiedzialnością stwierdzić, że zapoczątkowane w roku ubiegłym spory sądowe kończyły się prawomocnym wyrokiem znacznie przed upływem jednego roku od dnia wniesienia powództwa. Dla porównania należy wskazać, że sprawy wniesione w poprzednim reżimie procesowym oraz te toczące się w normalnym procesie rozpatrywane są przez rok do dwóch lat. Niepokojącym jest wprowadzenie projektu ustawy o kosztach sądowych. Zgodnie z tym projektem najsukuczniejsza broń wobec niesolidnych przedsiębiorców będzie rzecznikowi odebrana. Projekt przewiduje zwolnienie z kosztów tylko dla spraw z zakresu zbiorowych interesów konsumentów. Jest to bardzo niekorzystna zmiana przepisów, na którą nie wyrażamy zgody

Wniesiony pierwszy pozew do Sądu Antymonopolowego o stosowanie niedozwolonych klauzul umownych przez zarejestrowaną w Lublinie firmę MKK Euro Investment Sp. z o. o zakończył się prawomocnym orzeczeniem z wpisaniem klauzul do Rejestru.

#### **Wykaz spraw sądowych za 2003 rok**

Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		
	pozytywnie	negatywnie	w trakcie
Powództwa dotyczące reklamacji towarów użytkowych	9	0	5
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania umów			8
Niedozwolone klauzule umowne	1		
Razem	10		13

#### **4. Edukacja konsumencka, współdziałanie z mediami.**

Ustawą z 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów nałożono na powiaty nowy obowiązek prowadzenia edukacji konsumentów. Odpowiedzialnym za realizację powyższego zadania jest powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów

Miejski Rzecznik Konsumentów w Lublinie realizował powyższe zadanie dwukierunkowo .

Poprzez prowadzone poradnictwo indywidualne, wiedzę w zakresie praw i obowiązków przypisanych konsumentowi uzyskiwał każdy zainteresowany mieszkaniec Lublina .

Druga forma edukacji skierowana była do ogółu konsumentów. Realizowano ją udzielając porad na łamach prasy lokalnej, lokalnego radia oraz w wywiadach telewizji regionalnej. Ta forma edukacji daje możliwości dotarcia do szerokiego kręgu odbiorców. Jest więc niezwykle pożyteczna w sytuacji, gdy zmiany przepisów prawa są częste i dotyczą ogółu społeczeństwa. Cele jakie przyświecały w trakcie kontaktów z mediami to:

- szerzenie informacji o prawach konsumenta oraz
- przestrzeganie konsumentów przed pojawiającymi się niekorzystnymi zjawiskami rynkowymi.

Udzielano również praktycznych wskazówek, jak w danej sytuacji powinien postępować świadomy konsument.

Zapoczątkowana w latach ubiegłych współpraca z lokalnymi mediami w roku 2003 układała się bardzo dobrze. Porady w sprawach konsumenckich znalazły swój stały kącik na łamach Gazety Wyborczej , Kuriera Lubelskiego oraz w Dzienniku Wschodnim. Dziennikarze naszych lokalnych mediów zwracali się z prośbą o komentarz do przedstawionych przez radiosłuchaczy i czytelników problemów. Współpraca przynosiła również efekty w postaci szybkiego załatwiania sprawy konsumenckiej zgodnie z naszymi sugestiami i uzasadnionym żądaniem konsumentów.

Niewątpliwie najskuteczniejszą metodą na polepszenie świadomości konsumenckiej jest wprowadzenie i skuteczne przekazanie wiedzy na ten temat w ramach edukacji szkolnej. Dobrze przygotowanie teoretyczne, znajomość przysługujących praw pozwoli w przyszłości skutecznie korzystać ze zdobytej wiedzy w życiu dorosłym. W tym celu kontynuowano nawiązaną w latach poprzednich współpracę z pedagogami i uczniami Zespołu Szkół im. Grabskiego przy ul. Podwale w Lublinie . Podobne wykłady odbyły się w III LO

Przekazano wszystkim szkołom ponadpodstawowym materiały o prawach konsumentów w Unii Europejskiej na płytach CD. Publikacja ta została przygotowana z funduszy Phare 2001

Ta forma edukacji konsumenckiej, mimo że spotyka się z zainteresowaniem wśród pedagogów i młodzieży, ze względów obiektywnych jest w niewielkim stopniu realizowana. Ograniczona liczba etatów w Biurze rzecznika i konieczność osobistego uczestniczenia w takich zajęciach są niezwykle trudne do pogodzenia.

Całe środowisko osób zajmujących się prawami konsumenckimi postuluje wprowadzenie jak najobszerniejszych bloków tematyki konsumenckiej w ramach zajęć z zakresu przedsiębiorczości lub wiedzy o społeczeństwie. Uważa się, że ten kierunek działalności tak Miejskiego

Rzecznika Konsumentów, jak i innych organów zajmujących się problematyką konkurencji i praw konsumentów powinien ulec zintensyfikowaniu i stać się priorytetem w latach następnych.

### **5. Współdziałanie z innymi instytucjami realizującymi zadanie z zakresu ochrony praw konsumentów.**

Jak już wspomniano ochrona konsumentów jest stosunkowo nową dziedziną prawa. Podlega bardzo dynamicznemu rozwojowi. Odpowiedzialnymi za realizację zadań w zakresie ochrony konsumenta obok samorządu powiatowego są organy rządowe oraz organizacje społeczne, których celem statutowym jest działalność na rzecz konsumentów. Z uwagi na zbieżne zadania i cele podjęto współpracę z wymienionymi poniżej organami i organizacjami. Współpraca z Inspekcją Handlową Inspektoratem Wojewódzkim w Lublinie.

Nawiązana w poprzednich latach współpraca z Inspekcją Handlową Inspektoratem Wojewódzkim w Lublinie układa się dobrze. Polega na wzajemnym informowaniu się o niekorzystnych zjawiskach rynkowych na terenie Lublina, powiadamianiu Inspekcji o konieczności przeprowadzenia kontroli u przedsiębiorców uporczywie naruszających obowiązujące przepisy prawa, uzgadnianiu wspólnego stanowiska w interpretacji przepisów prawa. Informacje i wzajemna wymiana doświadczeń przybrała formę pisemną a w sprawach nie cierpiących zwłoki podejmowano tematy natychmiast.

### **Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

Dobrze układa się również współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Polega ona przede wszystkim na powiadamianiu Urzędu o naruszeniach zasad konkurencji i stosowaniu przez przedsiębiorców niedozwolonych praktyk rynkowych. Miejski Rzecznik Konsumentów w Lublinie jest jednym z dziewięciu członków Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów. Jest to organ opiniotwórczy stale współpracujący z Prezesem UOKiK. Do jego podstawowych zadań należy opiniowanie aktów prawnych z zakresu konkurencji i ochrony praw konsumentów.

### **Współpraca z innymi organami oraz organizacjami pozarządowymi**

Utrzymujemy ścisłe kontakty z innymi rzecznikami konsumentów województwa lubelskiego. Z inicjatywy lubelskiego rzecznika systematycznie odbywają się spotkania z powiatowymi rzecznikami

konsumentów, przedstawicielami Inspekcji Handlowej oraz pracownikami UOKiK Delegatura w Lublinie. Spotkania te mają na celu wypracowanie pewnych wspólnych metod działania, wymianę doświadczeń, ujednoczenie stanowiska w zakresie zmian prawa konsumenckiego. Spotkania te przynoszą ogromne korzyści wszystkim uczestnikom, dlatego ich kontynuacja jest niezwykle istotna.

Podjęto współpracę z ogólnopolskimi organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz konsumentów oraz przedsiębiorców. Współpraca ta odbywa się w ramach Rady Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Ma na celu wypracowanie kodeksów etyki lub kodeks dobrej praktyki. Kontynuowano w miarę potrzeb współpracę z Urzędem Regulacji Energetyki i Rzecznikiem Ubezpieczonych oraz Bankowym Arbitrem Konsumenckim.

### III. ZAKOŃCZENIE

Intensywna praca informacyjno-edukacyjna prowadzona od początku istnienia tej instytucji w Lublinie przynosi wymierne efekty.

Społeczność naszego miasta coraz chętniej korzysta z porad. Niestety, daje się zauważyć niezrozumienie zagadnień, które należą do kompetencji rzecznika. Wielu zgłaszających się przedstawia problemy stanowiące przedmiot zainteresowania rzecznika praw obywatelskich. Równocześnie daje się jednak zauważyć wzrost świadomości konsumenckiej. Niewątpliwie te pozytywne efekty osiągnięto przy wydatnej pomocy lokalnych mediów. Konsumenci na bieżąco byli informowani o zmieniającym się ustawodawstwie i skutkach tych zmian w ich codziennym życiu.

Liczba porad i wystąpień rzecznika stale wzrasta. Utrzymuje się na wysokim poziomie liczba pozytywnie zakończonych sporów. To dowód, że racje i argumenty przedstawiane przedsiębiorcom są zasadne i przekonujące. Nie bez znaczenia są również wiedza i doświadczenie w prowadzeniu rozmów negocjacyjnych. Niestety, niektóre problemy mimo bardzo intensywnej pracy pozostają nadal niezadowolone. Do takich porażek należy między innymi nadal duża liczba skarg na systemy argentyńskie. Mimo wielu wystąpień mających na celu przestrzeganie konsumentów przed zbyt pochopnym podpisywaniem umów, nadal trafiają do rzecznika niedoszli pożyczkobiorcy. Mimo tak intensywnej pracy informacyjnej traktujemy jako porażkę fakt, że zdarzają się osoby, które bez przeczytania umowy wpłacają pieniądze licząc na szybką pożyczkę lub kredyt.

Sprawdziły się przewidywania dotyczące stosowania ustawy o sprzedaży konsumenckiej z 27 lipca 2002 r. Z jej zapisów nie są zadowoleni ani konsumenci ani sprzedawcy.

Zadaniem najpilniejszym w roku bieżącym jest modernizacja wyposażenia technicznego w Biurze rzecznika. Niezbędny jest montaż komputera wraz z oprogramowaniem Lex, Wzmocnienie personalne Biura w roku bieżącym jest koniecznym posunięciem. Ilość porad, wystąpień, interwencji wzrasta rokrocznie a obsada kadrowa nie uległa zmianie od 2000 r. Aby kontynuować dotychczasowy kierunek działań zatrudnienie na pełny etat osoby z wykształceniem prawniczym jest niezbędne.

PRZEWODNICZĄCY RADY MIASTA

*Zbigniew Targński*  
dr Zbigniew Targński