

**Uchwała Nr XLV/628/2002
Rady Miasta Tarnobrzega
z dnia 03 kwietnia 2002 r.**

**zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów
z działalności w 2001 roku.**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity : Dz.U. Nr 142 z 2001 r. poz. 1591) w związku z art. 92 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity : Dz.U. Nr 142 z 2001 r. poz. 1591) w związku z art. 38 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (DZ.U. Nr 122, poz. 1319) - **Rada Miasta Tarnobrzega postanawia co następuje :**

§ 1

Zatwierdzić sprawozdanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów z działalności w 2001 r. stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

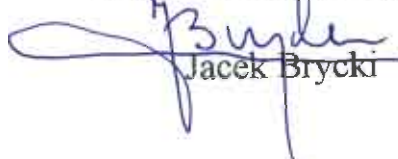
§ 2

Zatwierdzone sprawozdanie Miejski Rzecznik Konsumentów przekaze właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miasta


Jacek Brycki

***SPRAWOZDANIE MIEJSKIEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW
w Tarnobrzegu***

Na podstawie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 122, poz. 1319) Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnobrzegu przedkłada Radzie Miasta Tarnobrzega sprawozdanie ze swojej działalności w 2001 r.

Od 1 stycznia 1999 r. zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów jako zadanie własne samorządu, wykonują powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów o kompetencjach doradczych i procesowych. Powołuje go i odwołuje rada powiatu lub rada miasta na prawach powiatu, której jest podporządkowany i ponosi przed nią odpowiedzialność.

W świetle obowiązującego ustawodawstwa rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Wówczas rzecznik konsumenta w myśl przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia pełni rolę oskarżyciela publicznego. Poza tym do zadań miejskiego rzecznika konsumentów należy m.in. : występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów; zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów; współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygnalizowanie im problemów dotyczących ochrony konsumentów, wymagających podjęcia działań na szczeblach administracji rządowej) organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

W 2001 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnobrzegu zgłaszali się konsumenci celem udzielenia im porady prawnej w zakresie ochrony ich praw. Wśród najczęściej pojawiających się zagadnień z jakimi spotkał się rzecznik były sprawy związane z nieuznawaniem przez przedsiębiorców reklamacji wadliwych towarów lub niewłaściwe ich rozpatrywanie, np. poprzez narzucanie klientowi sposobu ich rozwiązania jak również przedłużającego się postępowania reklamacyjnego oraz sprawy związane z nie wywiązywaniem się przedsiębiorców, usługodawców z zawieranych przez nich z konsumentami umów cywilnoprawnych.

Miejski Rzecznik Konsumentów w 2001 r. w okresie swojego urzędowania, tj. od 01.01.2001 do 31.07.2001 r. podjął 15 interwencji, które sprowadzały się do

pisemnych wystąpień do przedsiębiorców w związku z nie przyjmowaniem bądź nieuznawaniem składanych przez konsumentów reklamacji w związku z ujawnieniem się wad w zakupionych przez nich towarach. W w/w sprawach konsumenci składając reklamacje, określali jednocześnie swe żądania zgodnie z przepisami o rękojmi za wady fizyczne, które nie były uwzględniane przez przedsiębiorców.

Aby dokładnie zobrazować problemy z jakimi zgłaszali się konsumenci do rzecznika należy przedstawić przykładowo kilka przypadków, w których podejmowano interwencje. W jednym z przypadków konsument zakupił chłodziarko – zamrażarkę „ARDO”, w której po bardzo krótkim okresie użytkowania ujawniła się wada fizyczna w postaci nieszczelności układu chłodzenia. Na powyższą okoliczność konsument dokonał zgłoszenia reklamacyjnego, w którym określił swe żądania (domagał się wymiany towaru wadliwego na pozbawiony wad). Powyższa reklamacja została uwzględniona, jednakże przez okres dwóch miesięcy nie został konsumentowi wydany sprzęt pozbawiony wad. Z tym to właśnie problemem zwrócił się konsument do rzecznika konsumentów. W wyniku podjętej przez rzecznika interwencji u sprzedawcy przedmiotowej chłodziarko – zamrażarki wraz z pouczeniem o przysługujących konsumentowi uprawnieniach, sprzedawca dostarczył do domu konsumenta nowy sprzęt pozbawiony wad.

Kolejnym przykładem potwierdzającym skuteczność podejmowanych przez rzecznika interwencji jest wystąpienie do przedsiębiorcy, który nie uwzględnił reklamacji obuwia, w którym ujawniła się wada fizyczna w postaci popękania spodów przedmiotowego obuwia. W wyniku podjętej interwencji przez rzecznika sprzedawca uwzględnił reklamację zgodnie z żądaniem konsumenta.

Rzecznik konsumentów występował również na rzecz konsumenta do jednego z banków celem rozłożenia na raty powstałego z jego winy zadłużenia. Po wystąpieniu rzecznika bank dokonał ponownego przeliczenia kredytu oraz rozłożył na raty powstałe zadłużenie.

W wyniku podejmowanych interwencji w ośmiu przypadkach uwzględniono reklamacje zgodnie z żądaniami konsumentów. W czterech przypadkach nie uwzględniono reklamacji zgodnie z żądaniem konsumentów zaś konsumenci odstąpili od dochodzenia swoich uprawnień w drodze postępowania cywilnego. W pozostałych trzech przypadkach przedsiębiorcy nie podjęli korespondencji rzecznika a konsumenci odstąpili od dalszego dochodzenia swoich uprawnień.

Poza tym w 2001 r. miejski rzecznik konsumentów udzielił kilkudziesięciu porad telefonicznych jak również telefonicznie bezpośrednio u przedsiębiorców podejmował interwencje w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

W 2001 r. miejski rzecznik konsumenta nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów ze względu na to iż konsumenci odstępowali od dochodzenia swoich uprawnień na drodze postępowania cywilnego.

Wymienione wyżej sytuacje obrazują z jakimi problemami spotyka się miejski rzecznik konsumentów w toku swojej działalności.

Poza tym miejski rzecznik konsumentów w celu propagowania praw konsumenta opublikował w prasie lokalnej kilka artykułów, w których wyjaśniał konsumentom ich prawa związane z rękojmią za wady jak również uprawnienia wynikające z tytułu gwarancji. Udzielił również kilku wywiadów w lokalnej telewizji oraz radiu, których tematyka sprowadzała się do informowania konsumentów o przysługujących im uprawnienia.

Reasumując należy stwierdzić, iż w świetle obowiązującego ustawodawstwa konsumenckiego jak również obowiązujących przepisów z zakresu rękojmi za wady oraz dotyczących gwarancji oraz coraz częściej pojawiających się problemów z nagminnym oszukiwaniem konsumentów przez przedsiębiorców należy stwierdzić, iż działalność rzecznika konsumentów jest przez konsumentów oceniana pozytywnie i ze wszech miar pożądana.

Mając na uwadze powyższe wydaje się, iż powołanie nowej instytucji jest kolejnym etapem w kreowaniu w Polsce polityki konsumenckiej. Rzecznicy konsumentów mają na celu stwarzanie obywatelom możliwości w rozwijaniu ich świadomości w zakresie polityki prokonsumenckiej, budowę prawnego i instytucjonalnego systemu ochrony konsumentów jak również wdrażania efektywnych sposobów w przypadku realizacji przysługujących konsumentom uprawnień.

Miejski Rzecznik Konsumentów

w Tarnobrzegu

mgr Robert Kwiatkowski