

**Uchwała Nr L/573/2006
Rady Miasta Tarnobrzeg
z dnia 30 marca 2006 r.**

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów z działalności w 2005 r.

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity; Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) w związku z art. 92 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity; Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) w związku z art. 38 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity; Dz.U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 z późn. zm.)

Rada Miasta Tarnobrzeg

uchwala, co następuje:

§ 1

Zatwierdzić sprawozdanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów z działalności w 2005 r. stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

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

§ 3

Uchwała wchodzi z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Tadeusz Zych

SPRAWOZDANIE MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW w TARNOBRZEGU z działalności w 2005 r.

Zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz.U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 z późn. zm.) a w szczególności przepisu art. 38 ust. 1 Miejski Rzecznik Konsumentów Tarnobrzegu przedkłada Radzie Miasta Tarnobrzeg sprawozdanie ze swej działalności w 2005 r.

Wymieniona wyżej ustawa na mocy decyzji ustawodawcy określiła zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, które to zadania wykonują powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów o kompetencjach doradczych i procesowych.

W świetle uregulowań prawnych zawartych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów do zadań rzecznika konsumentów należy w szczególności: zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej, współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi (Np. Klubami Federacji Konsumentów) w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów, które zostały naruszone niezgodnymi z prawem działaniami przedsiębiorców.

Jednym z podstawowych zadań a zarazem uprawnień rzecznika konsumentów w zakresie ochrony praw konsumenta jest wytaczanie na ich rzecz powództw cywilnych oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się już postępowania cywilnego. Zaś w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, rzecznik w myśl przepisów kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia działa w charakterze oskarżyciela publicznego.

W 2005 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów zgłaszali się osobiście bądź też telefonicznie konsumenci celem uzyskania porady prawnej w zakresie ochrony ich praw, gwarantowanych im obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

Poniższa tabela przedstawia zestawienie w zakresie udzielonych przez rzecznika w 2005 r. porad oraz podjętych w tym zakresie działań.

Łość udzielonych przez rzecznika w 2005 r. porad ustnych	Łość udzielonych przez rzecznika w 2005 r. porad telefonicznych	Łość podjętych w 2005 r. przez rzecznika interwencji pisemnych	Łość podjętych w 2005 r. przez rzecznika interwencji telefonicznych
151	179	59	103

Wśród najczęściej pojawiających się zagadnień, z jakimi spotkał się rzecznik konsumentów w 2005 r. były sprawy związane z ujawnianiem się w zakupionych przez konsumentów towarach niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową a następnie przedłużającymi się terminami rozpatrzenia przez przedsiębiorców reklamacji zgłaszanych przez konsumentów, w przypadku ujawnienia w/w niezgodności towaru z umową.

Bardzo często zgłaszali się do rzecznika konsumenci ze skargami na działania przedsiębiorców w przedmiocie nie przyjmowania przez nich reklamacji wadliwych towarów konsumpcyjnych bądź też nie załatwianie przez nich zasadnych reklamacji zgodnie z żądaniami konsumentów, które to reklamacje w myśl przepisów konsumenckich powinny być przez nich przyjęte i załatwione w ściśle określonym terminie zgodnie z żądaniem konsumenta.

Ponadto w 2005 r. rzecznik konsumentów spotkał się również z przypadkami nie wywiązywania się przedsiębiorców z zawartych przez nich z konsumentami umów cywilnoprawnych (Np. umów zlecenia, umów o dzieło).

Jak przedstawiono wyżej sprawy zgłaszane rzecznikowi przez konsumentów są różnej natury, do których należą zagadnienia związane z reklamacjami obuwia, sprzętu RTV i AGD, odzieży, mebli, telefonów komórkowych. Rzecznik spotkał się również ze skargami konsumentów na przedsiębiorców, którzy zgodnie z umową zobowiązani byli do świadczenia na ich rzecz usług (Np. remontowych – wymiana drzwi, okien) aż do umów ubezpieczenia oraz umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bądź też internetowych, zaś wszystkie te usługi były świadczone przez przedsiębiorców na rzecz konsumentów ze szkodą dla tych ostatnich.

Poniższa tabela przedstawia strukturę udzielanych przez rzecznika porad oraz efekt podjętych w związku z nimi przez rzecznika działań w postaci interwencji pisemnych i telefonicznych u przedsiębiorców.

Wyszczególnienie	Ogółem udzielono porad	Załatwiono pozytywnie w związku z podjętymi interwencjami	Załatwiono negatywnie w związku z podjętymi interwencjami	W trakcie załatwiania
USŁUGI :				
- bankowe	7	7		
- ubezpieczenia	2	2		
- telekomunikacja	34	18	6	
- TV kablowa/Internet	1	1		
- montaż drzwi i okien	15	8		
AGD i RTV	102	26	11	2
Odzież i obuwie	139	65	5	
Telefony komórkowe i stacjonarne	26	5	2	
Meble	4	4		

Mając na uwadze przedstawione wyżej zestawienie poniżej zaprezentowane zostaną przykładowe sprawy, z jakimi w 2005 r. zetknął się rzecznik konsumentów oraz jakie działania podjął oraz ich efekt.

L p.	Sprawa – czego ona dotyczyła	Rodzaj podjętych działań	Efekt działań rzecznika
1	Ujawnienie się niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w zakupionej przez konsumentkę wieży stereofonicznej	Interwencja pisemna rzecznika konsumentów u przedsiębiorcy, u którego zakupiono przedmiotową wieżę	Wadliwą wieżę wymieniono na nową
2	Ujawnienie się niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w zakupionej przez konsumentkę pompie ogrodowej	Interwencja pisemna rzecznika konsumentów u przedsiębiorcy, u którego zakupiono przedmiotową pompę	Wadliwą pompę wymieniono na nową
3	Ujawnienie się niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w zakupionych przez konsumenta tarczach do cięcia betonu	Interwencja pisemna rzecznika konsumentów u przedsiębiorcy, u którego zakupiono przedmiotowe tarcze	Wadliwe tarcze wymieniono na nowe
4	Ujawnienie się niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w zakupionym przez	Wytoczono powództwo cywilne na rzecz konsumenta	Nakazem zapłaty Sąd zobowiązał przedsiębiorcę, u

	konsumenta obuwia sportowym		którego zakupiono przedmiotowe obuwie do zwrócenia konsumentowi zapłaconej za obuwie gotówki
5	Niesłuszne pobranie przez przedsiębiorcę od konsumenta zaliczki na poczet wynagrodzenia za montaż drzwi	Interwencja pisemna u przedsiębiorcy	Przedsiębiorca zwrócił konsumentowi niesłusznie pobraną zaliczkę
6	Niesłuszne zawyżenie na szkodę konsumenta przez operatora sieci komórkowej rachunku za usługi telekomunikacyjne	Interwencja pisemna u operatora	Dokonano stosownej korekty z korzyścią dla konsumenta
7	Wprowadzenie przez komisanta konsumenta w błąd przy kupnie samochodu osobowego	Wytoczenie powództwa cywilnego na rzecz konsumenta	Sąd nakazem zapłaty zobowiązał komisanta do zwrócenia konsumentowi zapłaconej przez niego gotówki za przedmiotowy samochód
8	Niewywiązanie się przez przedsiębiorcę w terminie z realizacji zawartej z konsumentem umowy sprzedaży drzwi wejściowych do budynku mieszkalnego	Wytoczono powództwo cywilne na rzecz konsumenta	Sąd wyrokiem zasądził od przedsiębiorcy zwrot zapłaconej przez konsumenta gotówki za przedmiotowe drzwi
9	Ujawnienie się niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w zakupionym przez konsumentkę oknie	Wytoczono powództwo cywilne na rzecz konsumentki	Sąd zobowiązał przedsiębiorcę do dokonania stosownych napraw.
10	Ujawnienie się niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w zakupionych przez konsumenta tarczach hamulcowych	Interwencja pisemna u przedsiębiorcy	Przedsiębiorca zwrócił konsumentowi zapłaconą przez niego gotówkę za przedmiotowe tarcze.

Jak wspomniano wyżej w wyniku podjętych przez rzecznika konsumentów działań w 136 przypadkach przedsiębiorcy uwzględnili reklamacje zgodnie z żądaniami konsumentów, zaś w 24 przypadkach reklamacje nie zostały uwzględnione przez przedsiębiorców, a konsumenci odstąpili od dochodzenia swoich uprawnień na drodze postępowania sądowego. Ponadto w 2 przypadkach, w których rzecznik podejmował interwencje sprawy do momentu sporządzenia niniejszego sprawozdania były w trakcie załatwiania.

Dla lepszego zobrazowania przedstawionych wyżej zagadnień przygotowana została poniższa tabela:

Ilość podjętych w 2004 r. przez rzecznika interwencji (pisemnych i telefonicznych)	Załatwiono pozytywnie	Negatywnie załatwiono	Sprawy w toku
162	136	24	2

Rzecznik konsumentów w 2005 r. wytoczył na rzecz konsumentów 10 powództw cywilnych celem ochrony ich praw zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa. Podstawę prawną wytoczenia powództw cywilnych na rzecz konsumentów było naruszenie przez przedsiębiorców postanowień ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego, a w szczególności przez przedłużające się terminy załatwienia reklamacji jak również poprzez zbyt dużą liczbę napraw poszczególnych towarów konsumpcyjnych, co stanowiło dużą uciążliwość dla konsumenta. W wyniku tak podjętych działań w 8 przypadkach Sąd wydał orzeczenia na korzyść konsumentów, w jednym przypadku Sąd oddalił wniesione przez rzecznika powództwo zaś 1 jednym przypadku na chwilę sporządzenia niniejszego sprawozdania sprawa jest w toku.

Mając na uwadze powyższe należy zaznaczyć, iż liczba spraw, jakimi zajmował się w 2005 r. rzecznik konsumentów spowodowana jest tym, iż wzrasta świadomość prawna konsumentów, których wiedza na temat obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa jest z roku na rok coraz większa. Temu celowi w 2005 r. rzecznik konsumentów w prasie lokalnej opublikował skierowane do konsumentów i przedsiębiorców informacje na temat obowiązujących w naszym kraju przepisów konsumenckich określających prawa i obowiązki stron stosunku cywilnoprawnego łączącego konsumenta i przedsiębiorcę.

Dlatego też należy stwierdzić, iż ograniczanie przez przedsiębiorców konsumentom możliwości dochodzenia swoich praw jest naganne, w sytuacji kiedy żądanie konsumenta jest zasadne. Niewątpliwie w tym miejscu należy stwierdzić, iż jest to bardzo wąska grupa przedsiębiorców, jednakże ich działania powinny prowadzić do podejmowania przez instytucje stojące po stronie konsumenta wszelkich działań, które doprowadzą do korzystnego dla nich rozstrzygnięcia powstałego z przedsiębiorcą sporu.

Podejmowanie przeze mnie tych działań jako rzecznik konsumentów dostarcza mi osobiście wiele satysfakcji, w sytuacji gdy mogę pomóc konsumentowi w rozwiązaniu nierzadko bardzo trudnego dla niego problemu, z rozwiązaniem, którego konsument samodzielnie miałby trudności.

Miejski Rzecznik Konsumentów
w Tarnobrzegu

mgr Robert Kwiatkowski