

Uchwała Nr XXII/220/2004
Rady Miasta Tarnobrzeg
z dnia 25 marca 2004r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów z działalności w 2003 roku.

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. 1591 z późn. zm.) 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 z późn. zm) –
Rada Miasta Tarnobrzeg postanawia, co następuje:

§ 1

Zatwierdzić sprawozdanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów z działalności w 2003 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

(Tadeusz Zych

SPRAWOZDANIE MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW w Tarnobrzegu z działalności w 2003 r.

Realizując dyspozycję przepisu art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 122, poz. 1319 z późn. zm.) Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnobrzegu, przedkłada Radzie Miasta Tarnobrzega sprawozdanie ze swojej działalności w 2003 r.

Jak wynika z zapisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonują patrząc z punktu widzenia miasta na prawach powiatu miejscy rzecznicy konsumentów o kompetencjach doradczych i procesowych.

W świetle obowiązujących uregulowań prawnych dotyczących ochrony praw konsumentów do zadań rzecznika konsumentów należy w szczególności: 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 (np. Klubami Federacji Konsumentów).

Rzecznik konsumentów w sprawach z zakresu ochrony praw konsumenta może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować 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 2003 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnobrzegu zgłaszali się konsumenci osobiście bądź też telefonicznie celem uzyskania porady prawnej w zakresie ochrony ich praw gwarantowanych im obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

Poniższa tabela przedstawia ogólne zestawienie liczby zgłaszających się do rzecznika w 2003 r. konsumentów oraz podejmowanych w zakresie ochrony ich praw przez rzecznika działań.

| Zestawienie szczegółowe udzielonych porad i podjętych interwencji w skali miesiąca i roku. | Ilość udzielonych porad ustnych (konsumenty zgłaszali się do rzecznika osobiście) | Ilość udzielonych porad telefonicznie | Ilość podjętych przez rzecznika interwencji pisemnych w sytuacji naruszenia przez przedsiębiorców przepisów konsumenckich | Ilość podjętych przez rzecznika interwencji telefonicznych w sytuacji naruszenia przez przedsiębiorców przepisów konsumenckich |
|--|---|---------------------------------------|---|--|
| Średnia miesięczna | 17 | 20 | 4 | 8 |
| Ogólne zestawienie roczne | 304 | 240 | 50 | 96 |

Wśród najczęściej pojawiających się zagadnień, z jakimi spotkał się rzecznik w 2003 r. były sprawy związane z przedłużającymi terminami rozpatrzenia reklamacji towarów konsumpcyjnych zakupionych przez konsumentów, w których ujawniła się niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową (w sytuacji, gdy towar konsumpcyjny został zakupiony po dniu 1 stycznia 2003 r.) bądź ujawniła się wada fizyczna (dotyczy to towarów konsumpcyjnych zakupionych do dnia 31 grudnia 2002 r.), bądź z nieuznawaniem przez przedsiębiorców zasadnych reklamacji towarów zakupionych przez konsumentów, w których ujawniła się niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową lub wada fizyczna oraz w skrajnych przypadkach z nie przyjmowaniem przez przedsiębiorców reklamacji, które powinny być przez nich przyjęte.

W 2003 r. Miejski Rzecznik Konsumentów spotkał się również z przypadkami nie wywiązywania się przedsiębiorców z zawartych przez nich z konsumentami umów cywilnoprawnych (np. umów o dzieło, zlecenia), jak również z przypadkami nagminnego wprowadzania w błąd konsumentów przez konsorcja działające w ramach systemu argentyńskiego.

Jak przedstawiono wyżej sprawy zgłaszane rzecznikowi przez konsumentów są różnej natury, do których należą przede wszystkim reklamacje obuwia, odzieży, sprzętu agd i rtv, mebli, jak również reklamacje usług remontowych (wymiana drzwi, okien), aż do umów ubezpieczenia oraz umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bądź też internetowych.

Mając na uwadze przedstawione wyżej okoliczności w poniższej tabeli zostaną przedstawione przykładowe sprawy, z jakimi zetknął się w 2003 r. rzecznik konsumentów oraz jakie podjął działania w tym zakresie oraz ich efekt.

| Lp. | Sprawa - czego ona dotyczyła | Rodzaj podjętej przez rzecznika interwencji | Efekt działania rzecznika |
|-----|---|--|---|
| 1. | Ujawnienie się wady fizycznej w zakupionych przez konsumentkę drzwiach wejściowych do domu mieszkalnego w postaci ich skoszenia się i rozklejenia. | Interwencja pisemna rzecznika u producenta przedmiotowych drzwi | W wyniku interwencji rzecznika doszło do rozwiązania umowy kupna – sprzedaży ze zwrotem wadliwych drzwi ze strony konsumentki oraz zwrotu zapłaconej przez nią ceny za drzwi ze strony producenta. |
| 2. | Ujawnienie się wady fizycznej w zakupionych przez konsumenta butach w postaci odklejenia się spodów w obydwu butach | Interwencja pisemna u sprzedawcy | Brak współdziałania ze strony przedsiębiorcy celem polubownego załatwienia sprawy dało podstawę do wytoczenia na rzecz konsumenta powództwa cywilnego, w wyniku, którego przedsiębiorca został zobowiązany do zwrotu zapłaconej przez konsumenta ceny za obuwie |
| 3. | Zwlekkanie z dokonaniem ostatecznego rozliczenia udziału konsumentki w konsorcjum działającym w ramach systemu argentyńskiego | Interwencja pisemna bezpośrednio u zarządu konsorcjum | Dokonano rozliczenia konsumentki |
| 4. | Niewłaściwe zakwalifikowania przez towarzystwo ubezpieczeniowe zawartych przez konsumenta dodatkowych pakietów ubezpieczeniowych, co stanowiło podstawę do rozwiązania przez konsumenta umowy . | Interwencja pisemna w towarzystwie ubezpieczeniowym celem wyjaśnienia okoliczności zawarcia przez konsumenta dodatkowych umów w ramach podstawowej umowy ubezpieczenia | Brak możliwości polubownego załatwienia przedmiotowej sprawy przez towarzystwo ubezpieczeń wytoczone zostało powództwo cywilne celem odzyskania nienależnie pobranych przez towarzystwo składek – sprawa jest w toku. |
| 5. | Nagminne nie udzielanie konsumentowi odpowiedzi, co do końcowego | Interwencja pisemna rzecznika | Konsorcjum dokonało końcowego rozliczenia |

| | | | |
|-----|---|--|--|
| | rozliczenia jego uczestnictwa w konsorcjum działającym w ramach systemu argentyńskiego | | uczestnictwa konsumenta w ramach systemu. |
| 6. | Nałożenie kary umownej przez platformę cyfrową Cyfra + za zerwanie umowy przez konsumenta | Mediacje pomiędzy Cyfrą + a konsumentem | Rozłożenie kary umownej, która została prawidłowo nałożona na dogodnie dla konsumenta raty. |
| 7. | Ujawnienie się wady fizycznej w zakupionej przez konsumenta chłodziarko – zamrażarce w postaci nie mrożenia w/w urządzenia | Bezpośrednia interwencja telefoniczna a następnie pisemna u producenta urządzenia chłodniczego | Wymieniono wadliwą chłodziarkę na nową pozbawioną wad. |
| 8. | Ujawnienie się wady fizycznej w zakupionym przez konsumenta obuwiu w postaci odklejenia się spodów w obydwu butach | Interwencja pisemna u sprzedawcy przedmiotowego obuwia | Naprawiono uszkodzone obuwanie oraz udzielono konsumentowi 25% bonifikaty na zapłaconą przez niego cenę za obuwanie |
| 9. | Ujawnienie się niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w zakupionym przez konsumentkę komplecie wypoczynkowym w postaci popękania materiału, z jakiego został on wykonany | Interwencja telefoniczna a następnie pisemna bezpośrednio u producenta mebli | Meble zostały naprawione zgodnie z żądaniem konsumentki |
| 10. | Zwlekkanie przez Klub Wakacyjny Sp. Z o.o. z ostatecznym rozliczeniem zawartej przez konsumenta umowy na wyjazd wakacyjny (umowa zawarta na odległość), od której odstąpił w myśl postanowień ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz 227 z późn. zm.) | Interwencja pisemna u przedsiębiorcy | Z powodu braku możliwości polubownego załatwienia sprawy zostało wytoczone powództwo przeciwko przedsiębiorcy, którego efektem było wydanie nakazu zapłaty zobowiązujące przedsiębiorcę do zwrotu zapłaconej przez konsumenta kwoty. |
| 11. | Ujawnienie się wady fizycznej w zakupionym przez konsumenta telefonie komórkowym w postaci braku możliwości wykonywania z niego rozmów. | Interwencja pisemna u przedsiębiorcy | Z powodu braku możliwości polubownego załatwienia przedmiotowej sprawy została wytoczone powództwo cywilne – na dzień 1.03.2004 r. |

| | | | |
|-----|--|---|---|
| | | | nie ma jeszcze rozstrzygnięcia sądu. |
| 12. | Odwlekanie w czasie rozpatrzenia reklamacji zgłoszonej przez konsumenta wadliwego telefonu | Interwencja telefoniczna u sprzedawcy | Wymieniono telefon na nowy. |
| 13. | Nie wywiązanie się przedsiębiorcy z podpisanej z konsumentem umowy o dzieło (wykonanie elementów metalowych w budynku mieszkalnym konsumenta) | Interwencja pisemna u przedsiębiorcy | Z uwagi na brak możliwości polubownego załatwienia przedmiotowej sprawy zostało wytoczone powództwo cywilne przeciwko przedsiębiorcy o odszkodowanie ze względu na zwłokę – sprawa jest w toku |
| 14. | Ujawnienie się niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w zakupionych przez konsumenta oknach w postaci złego dopasowania szyb w ramach okiennych. | Interwencja pisemna u producenta okien | Wymieniono wadliwe szyby na nowe. |
| 15. | Zawyżenie rachunku przez TP S.A. za usługi telekomunikacyjne świadczone konsumentowi ze względu na zainstalowanie się w komputerze konsumenta tzw. dialera | Interwencja pisemna skierowana do TP S.A. | Ze względu na brak możliwości polubownego załatwienia przedmiotowej sprawy zostało skierowane do sądu powództwo cywilne przeciwko TP S.A. celem zasądzenia odszkodowania za uniemożliwienie konsumentowi korzystania z usług pozwanej spółki w sytuacji braku zadłużenia ze strony konsumenta wobec TP SA |

W wyniku podejmowanych przez rzecznika konsumentów interwencji pisemnych bądź telefonicznych w 105 przypadkach przedsiębiorcy uwzględnili reklamacje zgodnie z żądaniami konsumentów. Ponadto w 20 przypadkach reklamacje nie zostały uwzględnione zgodnie z żądaniami konsumentów jednakże przedsiębiorcy ze swojej strony dbając o dobre imię swojej firmy bądź naprawili towary, w których ujawniła się wada fizyczna lub niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową lub też udzielili konsumentom rabatu w postaci obniżenia ceny za zapłacone przez konsumentów towary i te działania

przedsiębiorców zadowolili konsumentów, którzy odstąpili w takim przypadku od dochodzenia swoich roszczeń na drodze postępowania sądowego lub polubownego. Zaś w 21 przypadkach, w których rzecznik interweniował reklamacje nie zostały uwzględnione zgodnie z żądaniem konsumentów a konsumenci odstąpili od dochodzenia swoich uprawnień na drodze postępowania sądowego bądź polubownego.

Dla lepszego zobrazowania przedstawionych wyżej zagadnień przygotowana została poniższa tabela :

| Ilość podjętych przez rzecznika interwencji (pisemnych i telefonicznych) | Załatwiono pozytywnie | Częściowo załatwiono na korzyść konsumenta | Negatywnie załatwiono |
|--|--------------------------|---|--------------------------|
| <i>146</i> | <i>105</i> | <i>20</i> | <i>21</i> |

W tym miejscu należy zaznaczyć, iż ilość spraw, którymi zajmuje się rzecznik wzrasta z roku na rok zaś wzrost liczby zgłaszających się w 2003 r. do rzecznika interesantów oraz podejmowanych przez niego działań spowodowane jest tym, iż zrasta świadomość prawna konsumentów, których wiedza na temat obowiązujących przepisów w zakresie ochrony konkurencji i konsumentów jest coraz większa. Konsumenci w sytuacji, gdy w zakupionych przez nich towarach konsumpcyjnych ujawnia się niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową mają świadomość tego, iż mają prawo do zgłoszenia reklamacji oraz znają swoje uprawnienia określone m.in. w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, przepisów kodeksu cywilnego dotyczących umowy sprzedaży, umowy o dzieło, umowy zlecenia itp.

Reasumując należy stwierdzić, iż działania podejmowane przez wąską grupę przedsiębiorców mające na celu ograniczanie praw konsumentów powinny prowadzi do zintensyfikowania działań instytucji, których zadaniem jest stanie na straży przestrzegania przez nich przepisów konsumenckich.

Na zakończenie niniejszego sprawozdania chciałbym zaznaczyć, iż praca rzecznika dostarcza mi ogromnej satysfakcji, gdy podejmując działania mogę pomóc konsumentom poprzez załatwienie zgłoszonego problemu bądź to polubownie lub na drodze postępowania cywilnego, ale z korzyściami dla konsumenta.

Miejski Rzecznik Konsumentów
w Tarnobrzegu

Robert Kwiatkowski
mgr Robert Kwiatkowski