

**Uchwała Nr XXXV/396/2005  
Rady Miasta Tarnobrzeg  
z dnia 31 marca 2005 roku**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów z działalności w 2004 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**

**uchwała, co następuje:**

**§ 1**

Zatwierdzić sprawozdanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów z działalności w 2004 r. stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2**

Zatwierdzone sprawozdanie Miejski Rzecznik Konsumentów przekaze 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 2004 r.**

W myśl postanowień art. 38 ust. 1 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.) Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnobrzegu, przedkłada Radzie Miasta Tarnobrzeg sprawozdanie ze swej działalności w 2004 r.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określiła zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, które to zadania w myśl postanowień w/w ustawy wykonują powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów o kompetencjach doradczych i procesowych.

W świetle uregulowań prawnych zawartych w w/w ustawie do zadań rzecznika konsumentów należy w szczególności: zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego, 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) w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów, które zostały naruszone działaniami przedsiębiorców niezgodnymi z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa konsumenckiego.

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 2004 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 2004 r. porad oraz podjętych w tym zakresie działań.

Ilość udzielonych przez rzecznika w 2004 r. porad ustnych	Ilość udzielonych przez rzecznika w 2004 r. porad telefonicznych	Ilość podjętych w 2004 r. przez rzecznika interwencji pisemnych	Ilość podjętych w 2004 r. przez rzecznika interwencji telefonicznych
130	180	48	96

Wśród najczęściej pojawiających się zagadnień, z jakimi spotkał się rzecznik konsumentów w 2004 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 2004 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 również wprowadzanie konsumentów w błąd przez działające w ramach systemu argentyńskiego konsorcja.

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
<b>USŁUGI :</b>				
- bankowe	<b>8</b>	<b>8</b>		
- ubezpieczenia	<b>3</b>	<b>2</b>		<b>1</b>
- telekomunikacja	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
- TV kablowa	<b>1</b>	<b>1</b>		
- montaż drzwi i okien	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>AGD i RTV</b>	<b>87</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Odzież i obuwie</b>	<b>158</b>	<b>55</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Telefony komórkowe i stacjonarne</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	
<b>Meble</b>	<b>10</b>	<b>3</b>		

Mając na uwadze przedstawione wyżej zestawienie poniżej zaprezentowane zostaną przykładowe sprawy, z jakimi w 2004 r. zetknął się rzecznik konsumentów oraz jakie działania podjął oraz ich efekt.

Lp.	Sprawa – czego ona dotyczyła	Rodzaj podjętych działań	Efekt działań rzecznika
1	Ujawnienie się niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w zakupionym przez konsumentkę obuwia w postaci odklejenia się spodów obuwia	Interwencja telefoniczna rzecznika konsumentów bezpośrednio u producenta obuwia	Naprawiono obuwie
2	Nieestetyczne zamontowanie okien w mieszkaniu konsumentki	Interwencja pisemna u przedsiębiorcy	Dokonano poprawek montażowych
3	Nie zrealizowanie z winy przedsiębiorcy zawartej z konsumentką umowy sprzedaży drzwi wejściowych	Interwencja pisemna u przedsiębiorcy	Brak współdziałania przedsiębiorcy w celu polubownego załatwienia sprawy, dało podstawę do wytoczenia przez rzecznika konsumentów powództwa cywilnego na rzecz konsumentki efektem, czego było wydanie przez Sąd orzeczenia nakazującego przedsiębiorcy

			zwrócenie konsumentce zapłaconej przez nią ceny za drzwi
4	Ujawnienie się w obuwiiu zakupionym przez konsumentkę niezgodności towaru konsumpcyjnego z umowa w postaci odklejenia się spodów obuwia i złamania się obcasów	Interwencja pisemna u przedsiębiorcy	Brak współdziałania przedsiębiorcy w celu polubownego załatwienia sprawy, dało podstawę do wytoczenia przez rzecznika konsumentów powództwa cywilnego na rzecz konsumentki efektem, czego było wydanie przez Sąd orzeczenia nakazującego przedsiębiorcy zwrócenie konsumentce zapłaconej przez nią ceny za obuwie
5	Ujawnienie się w zakupionym przez konsumentkę czajniku elektrycznym niezgodności towaru z umowa w postaci braku zasilania	Interwencja pisemna u przedsiębiorcy	Wymieniono czajnik na nowy
6	Ujawnienie się w zakupionym przez konsumentkę telefonie komórkowym niezgodności towaru z umową w postaci „gubienia sieci”	Interwencja pisemna u przedsiębiorcy	Wymieniono telefon na nowy
7	Ujawnienie się w zakupionym przez konsumentkę piecu gazowym centralnego ogrzewania niezgodności towaru z umową w postaci samoczynnego niekontrolowanego gaśnięcia płomienia	Interwencja pisemna u przedsiębiorcy	Wymieniono piec CO na nowy
8	Zaciągnięcie przez konsumentkę kredytu konsumenckiego na zakup sprzętu AGD	Interwencja telefoniczna w banku	Rozwiązano umowę kredytu konsumenckiego
9	Ujawnienie się w zakupionych przez konsumenta meblach niezgodności towaru z umową w postaci rozwarstwiania się materiału, z jakiego wykonano meble	Interwencja pisemna u przedsiębiorcy	Naprawiono meble i udzielono konsumentowi rabatu
10	Zawyżenie przez operatora telefonii stacjonarnej rachunku za usługi telekomunikacyjne	Interwencja pisemna u operatora	Dokonano korekty rachunku na korzyść konsumenta

Jak wspomniano wyżej w wyniku podjętych przez rzecznika konsumentów działań w 118 przypadkach przedsiębiorcy uwzględnili reklamacje zgodnie z żądaniami konsumentów, zaś w 15 przypadkach reklamacje nie zostały uwzględnione przez przedsiębiorców, a konsumenci odstąpili od dochodzenia swoich uprawnień na drodze postępowania sądowego. Ponadto w 9 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
<b>144</b>	<b>118</b>	<b>15</b>	<b>9</b>

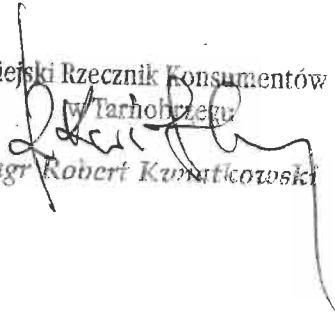
Rzecznik konsumentów w 2004 r. wytoczył na rzecz konsumentów cztery powództwa cywilne celem ochrony ich praw zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa. Podstawę prawną wytoczenia powództw cywilnych na rzecz konsumentów było naruszenie przez przedsiębiorców postanowień ustawy z dnia 27 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 trzech przypadkach Sąd wydał orzeczenia na korzyść konsumentów zaś w jednym przypadku na chwilę sporządzenia niniejszego sprawozdania sprawa jest w toku.

W tym miejscu chciałbym zaznaczyć, iż w dniu 27 stycznia 2004 r. rzecznik konsumentów zwrócił się do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o wszczęcie postępowania antymonopolowego przeciwko Telekomunikacji Polskiej S.A. w związku z podejrzeniem nadużycia przez w/w spółkę pozycji dominującej na lokalnym rynku dzierżawy kanalizacji teletechnicznej, polegającej na narzucaniu nieuczciwych, nadmiernie wygórowanych cen dzierżawy tej kanalizacji. Prezes UOKiK na podstawie postępowania antymonopolowego prowadzonego z urzędu decyzją nakazał TP S.A. zaniechania stosowania przez w/w spółkę wobec dzierżawców kanalizacji teletechnicznych nieuczciwych cen dzierżawy.

Mając na uwadze powyższe należy zaznaczyć, iż liczba spraw, jakimi zajmował się w 2004 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

2004 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.

Reasumując należy stwierdzić, iż działania bardzo wąskiej grupy przedsiębiorców ukierunkowane na ograniczanie konsumentom prawa do dochodzenia przez nich swoich uprawnień powinno prowadzić do podjęcia przez instytucje stojące po stronie konsumenta wszelkich działań, które doprowadzą do korzystnego dla konsumenta rozstrzygnięcia. Podejmowanie przeze mnie tych działań jako rzecznik konsumentów dostarcza mi osobiście wiele satysfakcji, gdy mogę pomóc konsumentowi w rozwiązaniu nierzadko bardzo trudnego problemu, z rozwiązaniem, którego konsument samodzielnie miałby trudności.

Miejski Rzecznik Konsumentów  
w Tarnobrzegu  
  
mgr Robert Kwiatkowski