

**Uchwała Nr X/87/2003  
Rady Miasta Tarnobrzega  
z dnia 30 maja 2003 r.**

**zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów z działalności w 2002 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 Tarnobrzega postanawia, co następuje:**

§ 1

Zatwierdza sprawozdanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów z działalności w 2002 r. stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

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

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miasta

Tadeusz Zych

**Załącznik  
do uchwały Nr X/87/2003  
Rady Miasta Tarnobrzega  
z dnia 30 maja 2003 r.**

**SPRAWOZDANIE  
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W TARNOBRZEGU  
Z DZIAŁALNOŚCI W 2002 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 2002 r.

Zadania samorządu powiatowego jako zadanie własne w zakresie ochrony praw konsumentów w Tarnobrzegu wykonują powoływani przez Radę Miasta od lutego 2000 r. miejscy rzecznicy konsumentów. Obecny miejski rzecznik konsumentów swoje obowiązki wykonuje od stycznia 2002 r.

W świetle obowiązujących uregulowań prawnych, dotyczących ochrony praw konsumentów do zadań rzecznika należy w szczególności: zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony praw i 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. Zaś w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów rzecznik w myśl przepisów kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia jest oskarżycielem publicznym.

W 2002 r. do rzecznika zgłaszali się konsumenci celem uzyskania porady prawnej w sytuacji, gdy w zakupionym przez nich towarach konsumpcyjnych ujawniły się wady, a składane przez nich reklamacje nie były przez przedsiębiorców uwzględniane, bądź w skrajnych przypadkach wbrew obowiązującym w tym zakresie przepisom nie były przyjmowane.

Przedsiębiorcy swoje decyzje o nieuwzględnianiu reklamacji bądź ich nie przyjmowaniu uzasadniali tym, iż określony towar konsumpcyjny nie podlega reklamacji, bądź wada wynikała ze jego złego użytkowania przez konsumenta.

W 2002 r. do rzecznika konsumentów zgłosiło się około 300 konsumentów celem uzyskania porady prawnej w sytuacji, gdy w istotny sposób zostały naruszone ich prawa.

Wśród bardzo często pojawiających się zagadnień z zakresu spraw konsumenckich, z jakimi spotkał się rzecznik były również sprawy związane z przedłużającymi się terminami załatwienia reklamacji, co dla konsumentów będących stroną słabszą w obrocie gospodarczym w stosunku do przedsiębiorcy prowadzącego profesjonalną działalność gospodarczą jest niezwykle uciążliwe i męczące w sytuacji, gdy w istotny sposób naruszane były ich prawa.

W 2002 r. rzecznik spotkał się również z przypadkami, które w świetle obowiązującego ustawodawstwa konsumenckiego nie powinny mieć miejsca, a dotyczą one sytuacji, w których przedsiębiorcy w sposób niewłaściwy narzucali konsumentom sposób załatwienia zgłaszanych przez nich reklamacji, co nie powinno mieć miejsca oraz stanowiło podstawę pisemnych wystąpień rzecznika do tychże przedsiębiorców. Również w 2002 r. do rzecznika zgłaszali się konsumenci celem uzyskania porady prawnej w sytuacji, gdy nie zostały zrealizowane przez usługodawców zawarte z nimi umowy na wykonanie remontów i tym podobnych usług, co niewątpliwie należy w przyszłości sankcjonować i rzetelnie oceniać pod względem legalności tychże umów i ich terminowej realizacji.

W ubiegłym roku konsumenci również telefonicznie bezpośrednio u rzecznika konsumentów zgłaszali problemy, z jakimi spotykali się w sytuacji, gdy w zakupionym przez nich towarze konsumpcyjnym ujawniły się wady fizyczne, które w znaczący sposób zmniejszały użyteczność bądź wartość zakupionych przez nich rzeczy. Takich zgłoszeń w 2002 r. było ponad 60, co w zestawieniu ze zgłaszającymi się po poradę do rzecznika konsumentów osobiście, stanowi całościowy przekrój udzielonych porad w ubiegłym roku.

W wyniku poinformowania przez konsumentów rzecznika o zaistniałych problemach, rzecznik telefonicznie bezpośrednio u przedsiębiorców interweniował w sprawach konsumenckich informując ich o zaistniałych problemach poprzez wskazanie przedsiębiorcom obowiązujących przepisów dotyczących rękojmi i gwarancji oraz sposobu załatwiania i przyjmowania zgłaszanych do nich przez konsumentów reklamacji. Rzecznik konsumentów jednocześnie informował przedsiębiorców, iż w przypadku negatywnego załatwienia reklamacji zostanie do nich wystosowane pismo z pouczeniem o przysługujących konsumentom uprawnieniach wraz ze wskazaniem dalszego toku postępowania, które w konsekwencji może sprowadzać się do wytoczenia powództwa cywilnego lub dokonania przez rzecznika zgłoszenia do Inspekcji Handlowej o zaistniałych przypadkach naruszeniach przepisów konsumenckich.

Patrząc ogólnie na zgłaszane przez konsumentów problemy należy stwierdzić, iż 50 % spraw dotyczyło wadliwego sprzętu AGD, 25 % spraw stanowiło wadliwe obuwie, pozostałą część stanowiły sprawy wadliwych drzwi i okien.

W rezultacie dokonanych u rzecznika przez konsumentów zgłoszeń w sytuacji ujawniających się wady w zakupionych przez nich towarach oraz po wnikliwym ich przeanalizowaniu pod względem merytorycznym i procesowym oraz po bezskutecznym skłanianiu przedsiębiorców do polubownego załatwienia sprawy rzecznik konsumentów podjął 25 interwencji pisemnych, gdyż w tych przypadkach istniały okoliczności, które bezsprzecznie wskazywały na to, iż zostały naruszone w istotny sposób prawa konsumenckie a ich realizacja ze strony przedsiębiorców napotykała znaczne trudności. Przedsiębiorcy swoimi działaniami naruszali istotne postanowienia dotyczące rękojmi za wady oraz gwarancji, które to postanowienia w sposób rygorystyczny określają przepisy kodeksu cywilnego (art. 556 i nast. kc). W/w interwencje podejmowane były z uwagi na to, iż przedsiębiorcy wykorzystując trudną sytuację konsumentów lub ich uzasadnioną niewiedzę uporczywie odmawiali przyjęcia bądź załatwienia reklamacji wadliwych towarów konsumpcyjnych w sytuacji, gdy wady te były istotne i w znaczący sposób zmniejszały wartość bądź użyteczność tychże towarów.

W 2002 r. rzecznik konsumentów jak już wskazano wyżej podjął ponad 60 interwencji telefonicznych bezpośrednio u przedsiębiorców nie tylko z terenu Tarnobrzega, ale również z terenu województwa Podkarpackiego oraz z terenu innych województw, co w zestawieniu z interwencjami pisemnymi oraz obszarem, na jakim działa rzecznik, a jest nim tylko teren miasta Tarnobrzega stanowi dość pokaźną ilość interwencji oraz udzielonych porad.

W tym miejscu należy zaznaczyć, iż na ilość udzielanych porad oraz załatwianych spraw konsumenckich ma wpływ wiele czynników, do których należy zaliczyć m.in. świadomość prawną konsumentów, na którą składa się ich wiedza na temat przysługujących im uprawnień, dobrą wolę do współpracy ze strony przedsiębiorców oraz stopień zawichości i złożoności poszczególnych spraw, z którymi zgłaszali się do rzecznika konsumenci. Aby móc podjąć skuteczne działania zmierzające do zapewnienia konsumentom skutecznej ochrony ich praw, rzecznik musi wnikliwie zapoznawać się z doręczanymi przez konsumentów oraz przedsiębiorców dokumentami celem podjęcia właściwych działań, których efektem końcowym jest satysfakcjonujące konsumenta rozwiązanie. W ubiegłym roku zwiększyła się liczba spraw o większym ciężarze gatunkowym, którym z uwagi na ich zawichość wielowątkowość należy poświęcić o wiele więcej czasu. Należy zaznaczyć, iż w zastraszającym tempie wzrasta liczba spraw związanych z działaniami tzw. konsorcjów argentyńskich, które działając na zasadzie piramidy w sposób godny potępienia starają się oszukiwać konsumentów poprzez obiecywanie im szybkiego zakupu samochodu bądź uzyskania kredytu, które to okoliczności najczęściej nie mają miejsca. Tym właśnie sprawom rzecznik konsumentów w 2002 r. poświęcił bardzo dużo

czasu, jednakże z uwagi na brak w Polsce na dzień dzisiejszy uregulowań prawnych, które sankcjonowałyby działalność tego typu instytucji finansowych uzyskanie wpłaconych przez konsumentów pieniędzy jest niezwykle trudne i jak na razie jest to walka z przysłowiowymi wiatrakami.

W wyniku podjętych interwencji pisemnych w 15 przypadkach przedsiębiorcy uwzględnili reklamacje zgłaszane przez konsumentów zgodnie z ich żądaniami, które to określały przepisy kodeksu cywilnego dotyczące rękojmi za wady oraz gwarancji (art. 556 i nast. kc). W 7 zaś przypadkach reklamacje nie zostały uwzględnione z uwagi na to, iż przedsiębiorcy zarzucili konsumentom niewłaściwe użytkowanie zakupionych przez nich towarów konsumpcyjnych, zaś w przedmiotowych sprawach konsumenci odstąpili od dochodzenia swoich uprawnień w drodze postępowania cywilnego. W pozostałych zaś 3 przypadkach przedsiębiorcy nie podjęli z rzecznikiem korespondencji, na którą to okoliczność rzecznik nie ma wpływu, zaś konsumenci odstąpili od dochodzenia swoich uprawnień na drodze postępowania cywilnego.

Poza tym w 2002 r. rzecznik udzielał telefonicznie konsumentom porad prawnych z zakresu rękojmi i gwarancji oraz wielu innych kwestii prawnych dotyczących ochrony praw konsumentów, tym, którzy osobiście nie mogli spotkać się z rzecznikiem w godzinach jego urzędowania.

W 2002 r. rzecznik wytoczył na rzecz konsumenta przed Sądem Rejonowym w Tarnobrzegu powództwo cywilne, którego przedmiotem było wyegzekwowanie od nieuczciwego przedsiębiorcy zwrotu uiszczonej przez niego określonej kwoty na zakup drzwi w sytuacji nie wykonania przedmiotowej umowy. W wyniku wniesienia w/w powództwa Sąd Rejonowy w Tarnobrzegu nakazem zapłaty zobowiązał nieuczciwego przedsiębiorcę, aby ten zapłacił na rzecz konsumenta uiszczoną przez niego kwotę, tytułem nie wywiązania się z umowy. Ponadto w 2002 r. z udziałem rzecznika zostały przeprowadzone dwa postępowania mediacyjne pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami w zakresie różnic, jakie wynikły w prezentowanych przez obydwie strony stanowiskach w łączących ich umowach o roboty remontowo – budowlane. W obydwu przypadkach strony doszły do porozumienia bez konieczności kierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.

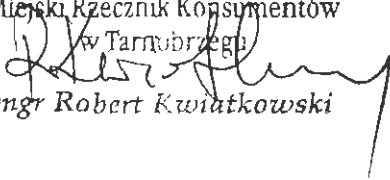
Wykazane wyżej sytuacje obrazują, z jakimi zagadnieniami prawnymi spotykał się w 2002 r. rzecznik podczas pełnienia swoich obowiązków. W tym miejscu należy zaznaczyć, iż w porównaniu do 2001 r. rzecznik konsumentów załatwił kilkakrotnie więcej spraw, co w zestawieniu z obszarem, na jakim działa a jest nim tylko i wyłącznie terem miasta Tarnobrzega stanowi dość pokaźną ilość. Kwestia umiejscowienia rzecznika w strukturach miasta na prawach powiatu powoduje to, iż ilość załatwianych przez niego spraw jest stosunkowo niższa niż w dużych powiatach ziemskich czy grodzkich. Jednakże mając na uwadze ilość załatwionych w 2002 r. przez rzecznika spraw jest stosunkowo większa niż w 2001 r. pomimo tego, że zwiększa się liczba spraw o dużym ciężarze gatunkowym, którym niewątpliwie należy poświęcić o wiele więcej czasu, do

których należy zaliczyć m.in. sprawy dotyczące konsorcjów argentyńskich, sprawy kredytów bankowych, sprawy związane z działalnością operatorów telefonii komórkowej i tym podobne.

Poza tym rzecznik konsumentów w celu propagowania praw i obowiązków konsumenta opublikował w prasie lokalnej kilka informacji prasowych, w których to wyjaśniał konsumentom ich prawa związane z instytucją rękojmi i gwarancji w sytuacji, gdy w zakupionym przez konsumenta towarze konsumpcyjnym ujawniła się wada fizyczna. Ponadto z uwagi na to, iż z dniem 1 stycznia 2003 r. weszła w życie ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, rzecznik opublikował w prasie lokalnej szczegółową informację dotyczącą nowych uregulowań zawartych w ustawie a dotyczących sprzedaży z udziałem konsumentów, ich uprawnień oraz różnic pomiędzy instytucją rękojmi a nowymi uregulowaniami.

Reasumując należy stwierdzić, iż w świetle obowiązującego ustawodawstwa wraz ze zwiększającymi się przypadkami nieprzestrzegania przez przedsiębiorców praw konsumentów należy zintensyfikować działania zmierzające do zwiększenia w społeczeństwie świadomości prawnej dotyczącej praw konsumenckich, co w perspektywie przystąpienia Polski do Unii Europejskiej ma niebagatelne znaczenie.

Miejski Rzecznik Konsumentów  
w Tarnobrzegu

  
mgr Robert Kwiatkowski