

**Uchwała Nr VI/65/2007  
Rady Miasta Tarnobrzeg  
z dnia 29 marca 2007 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów z działalności w 2006 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 2006 r. stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2**

Zatwierdzone sprawozdanie Miejski Rzecznik Konsumentów przekaże właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

**§ 3**

Uchwała wchodzi <sup>w życie</sup> z dniem podjęcia.

**Wiceprzewodniczący Rady**

  
**Tadeusz Józef Zych**

**SPRAWOZDANIE MIEJSKIEGO RZECZNIKA  
KONSUMENTÓW  
W TARNOBRZEGU  
z działalności w 2006 r.**

Mając na uwadze postanowienia 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 2006 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 2006 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów zgłaszali się osobiście, telefonicznie bądź też za pomocą poczty elektronicznej, 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 2006 r. porad oraz podjętych w tym zakresie działań.

Ilość udzielonych przez rzecznika w 2006 r. porad ustnych	Ilość udzielonych przez rzecznika w 2006 r. porad telefonicznych	Ilość podjętych w 2006 r. przez rzecznika interwencji pisemnych	Ilość podjętych w 2006 r. przez rzecznika interwencji telefonicznych
<b>141</b>	<b>170</b>	<b>44</b>	<b>114</b>

Wśród najczęściej pojawiających się zagadnień, z jakimi spotkał się rzecznik konsumentów w 2006 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 2006 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
<b>USŁUGI :</b>				
- bankowe	14	7	2	
- ubezpieczenia	8	5		1
- telekomunikacja	38	15	3	
- montaż drzwi i okien	30	21		
<b>AGD i RTV</b>	69	22	4	1
Odzież i obuwie	110	42	10	2
Telefony komórkowe i stacjonarne	33	9	5	
Meble	9	9		

Mając na uwadze przedstawione wyżej zestawienie poniżej zaprezentowane zostaną przykładowe sprawy, z jakimi w 2006 r. zetknął się rzecznik konsumentów oraz jakie działania podjął oraz ich efekt.

Lp.	Sprawa – czego ona dotyczyła	Rodzaj podjętych działań	Efekt działań rzecznika
1	Wadliwe zamontowanie przez przedsiębiorcę w mieszkaniu konsumenta okien.	Interwencja pisemna rzecznika konsumentów u przedsiębiorcy.	Dokonano poprawek montażowych, które były satysfakcjonujące dla konsumenta.
2	Ujawnienie się niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w zakupionej przez konsumenta chłodziarce.	Interwencja telefoniczna rzecznika u przedsiębiorcy, u którego dokonano zakupu uszkodzonej chłodziarki.	Dokonano wymiany uszkodzonej chłodziarki na nową.
3	Nieprawidłowe rozliczenie rachunku za usługi telekomunikacyjne przez operatora telekomunikacyjnego.	Pisemna interwencja rzecznika konsumentów bezpośrednio u operatora telekomunikacyjnego.	Dokonano stosownych korekt na korzyść konsumenta.
4	Zawarcie przez konsumenta umowy poza lokalem przedsiębiorstwa kupna sprzętu AGD.	Telefoniczna interwencja rzecznika konsumentów bezpośrednio u przedsiębiorcy.	Umowa kupna sprzętu AGD została rozwiązana zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów .....

5	Ujawnienie się w zakupionych przez konsumenta telefonach komórkowych niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.	Interwencja pisemna rzecznika konsumentów bezpośrednio u przedsiębiorcy	Wymieniono uszkodzone telefony na nowe pozbawione wad.
6	Błędne rozliczenie przez bank kredytu zaciągniętego przez konsumentkę.	Interwencja pisemna rzecznika bezpośrednio w banku udzielającym konsumentce kredytu.	Bank dokonał stosownych korekt na korzyść konsumentki.
7	Ujawnienie się w zakupionej przez konsumentkę bluzie sportowej niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.	Interwencja telefoniczna rzecznika konsumentów bezpośrednio u przedsiębiorcy.	Udzielono konsumentce bonifikaty.
8	Ujawnienie się w zakupionym przez konsumentkę obuwiu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.	Interwencja pisemna rzecznika u przedsiębiorcy.	Zwrócono konsumentce uiszczonej za obuwie kwotę pieniężną.
9	Ujawnienie się w zakupionym przez konsumenta obuwiu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.	Interwencja pisemna rzecznika u przedsiębiorcy.	Z uwagi na brak możliwości polubownego załatwienia sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, wniesione zostało przez rzecznika konsumentów na rzecz konsumenta powództwo cywilne przeciwko przedsiębiorcy. Efektem czego był wydany przez Sąd nakaz zapłaty przeciwko nieuczciwemu przedsiębiorcy.
10	Ujawnienie się w zakupionych przez konsumentkę meblach niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.	Interwencja pisemna rzecznika u przedsiębiorcy	.Wymieniono meble na nowe pozbawione wad.

Jak wspomniano wyżej w wyniku podjętych przez rzecznika konsumentów działań w 130 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 4 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 2006 r. przez rzecznika interwencji (pisemnych i telefonicznych)	Załatwiono pozytywnie	Negatywnie załatwiono	Sprawy w toku
<b>158</b>	<b>130</b>	<b>24</b>	<b>4</b>

Rzecznik konsumentów w 2006 r. wytoczył na rzecz konsumentów 3 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 3 przypadkach Sąd wydał orzeczenia na korzyść konsumentów.

Mając na uwadze powyższe należy zaznaczyć, iż liczba spraw, jakimi zajmował się w 2006 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 2006 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*