

**Uchwała Nr XIX/260/2008
Rady Miasta Tarnobrzeg
z dnia 27 marca 2008 r.**

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów z działalności w 2007 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. 43 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331) - **Rada Miasta Tarnobrzeg**

uchwała, co następuje:

§ 1

Zatwierdzić sprawozdanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów z działalności w 2007 r. stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

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

§ 3

Uchwała wchodzi z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Jurand Lubas



**SPRAWOZDANIE MIEJSKIEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW
W TARNOBRZEGU
z działalności w 2007 r.**

Mając na uwadze postanowienia ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331), a w szczególności postanowienia przepisu art. 43 ust. 1 Miejski Rzecznik Konsumentów Tarnobrzegu przedkłada Radzie Miasta Tarnobrzeg sprawozdanie ze swej działalności w 2007 r.

Cytowana wyżej ustawa 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 sprzecznymi z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa działaniami przedsiębiorców prowadzącymi działalność gospodarczą w zakresie: handlu, usług, budownictwa, działalności ubezpieczeniowej itp.

Jednym z podstawowych zadań a zarazem uprawnień rzecznika konsumentów w zakresie ochrony uzasadnionych praw i interesów 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 2007 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 2007 r. porad oraz podjętych w tym zakresie działań.

Ilość udzielonych przez rzecznika w 2007 r. porad ustnych	Ilość udzielonych przez rzecznika w 2007 r. porad telefonicznych	Ilość podjętych w 2007 r. przez rzecznika interwencji pisemnych	Ilość podjętych w 2007 r. przez rzecznika interwencji telefonicznych
129	234	52	129

Wśród najczęściej pojawiających się zagadnień, z jakimi spotkał się rzecznik konsumentów w 2007 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 2007 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	9	3	2	
- ubezpieczenia	11	5	1	1
- telekomunikacja	33	16	4	
- montaż drzwi i okien	37	23		
AGD i RTV	64	26	3	
Odzież i obuwie	152	61	7	1
Telefony komórkowe i stacjonarne	43	13	5	1
Meble	14	8	1	

Mając na uwadze przedstawione wyżej zestawienie poniżej zaprezentowane zostaną przykładowe sprawy, z jakimi w 2007 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 zakupionych przez konsumenta częściach zamiennych niezbędnych do naprawy samochodu.	Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy	Przedsiębiorca zwrócił konsumentowi zapłacone przez niego pieniądze za przedmiotowe części zamienne
2	Zawyżenie przez operatora telekomunikacyjnego na niekorzyść konsumenta rachunku za usługi	Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy	Operator dokonał korekty na korzyść konsumenta.
3	Uporczywe uchylanie się przez gwaranta od obowiązku zasadnej wymiany wadliwego aparatu telefonicznego zakupionego przez konsumenta	Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy	Przedsiębiorca wymienił wadliwy aparat telefoniczny na nowy zgodny z umową
4	Ujawnienie się w zakupionych przez konsumenta meblach niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową	Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy	Przedsiębiorca dokonał stosownych napraw w przedmiotowych meblach
5	Ujawnienie się w zakupionym przez konsumentkę rowerze niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową	Wystąpienie telefoniczne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy	Wymieniono rower na nowy zgodny z umową.
6	Ujawnienie się w zakupionych przez konsumentkę drzwiach wejściowych niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową	Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy	Przedsiębiorca dokonał stosownych napraw w przedmiotowych drzwiach
7	Ujawnienie się w zakupionej przez konsumentkę chłodziarce – zamrażarce niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową	Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy	Wymieniono uszkodzoną chłodziarkę na nową
8	Ujawnienie w zakupionym przez konsumentkę obuwia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową	Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy	Z uwagi na brak możliwości polubownego załatwienia przedmiotowego sporu

			wytoczone została na rzecz konsumentki powództwo cywilne. Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania sprawa jest w toku.
9	Ujawnienie się w zakupionym przez konsumentkę zakiecie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową	Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy	Z uwagi na brak możliwości polubownego załatwienia przedmiotowego sporu wytoczone została na rzecz konsumentki powództwo cywilne. Postępowanie zakończone wydaniem przez Sąd orzeczenia korzystnego dla konsumentki.
10	Ujawnienie się w zakupionych przez konsumentkę drzwiach wejściowych niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową	Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy	Z uwagi na brak możliwości polubownego załatwienia przedmiotowego sporu wytoczone została na rzecz konsumentki powództwo cywilne. Postępowanie zakończone wydaniem przez Sąd orzeczenia korzystnego dla konsumentki.

Jak wspomniano wyżej w wyniku podjętych przez rzecznika konsumentów działań w 155 przypadkach przedsiębiorcy uwzględnili reklamacje zgodnie z żądaniami konsumentów, zaś w 23 przypadkach reklamacje nie zostały uwzględnione przez przedsiębiorców, a konsumenci odstąpili od dochodzenia swoich uprawnień na drodze postępowania sądowego. Ponadto w 3 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 2007 r. przez rzecznika interwencji (pisemnych i telefonicznych)	Załatwiono pozytywnie	Negatywnie załatwiono	Sprawy w toku
181	155	23	3

Rzecznik konsumentów w 2007 r. wytoczył na rzecz konsumentów 4 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 w jednym przypadku na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania sprawa nadal jest w toku.

Mając na uwadze powyższe należy zaznaczyć, iż liczba spraw, jakimi zajmował się w 2007 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.

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 w/w działań jako rzecznik konsumentów dostarcza mi osobiście wiele satysfakcji, w sytuacji, gdy swoimi działaniami 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