

Zarządzenie Nr 43/11
Prezydenta Miasta Tarnobrzeg
z dnia 15. marca 2011 r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnobrzegu za rok 2010.

na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.)

postanawiam, co następuje:

§ 1

Zatwierdzić sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów za rok 2010 stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Miejski Rzecznik Konsumentów przekaze zatwierdzone sprawozdanie Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA

Norbert Mastalerz

1.4.11

Załącznik
do Zarządzenia nr 43/11
Prezydenta Miasta Tarnobrzeg
z dnia 15 marca 2011r.

SPRAWOZDANIE MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W TARNOBRZEGU z działalności w 2010 r.

Zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.), a w szczególności postanowieniami przepisu art. 43 ust. 1, Miejski Rzecznik Konsumentów Tarnobrzegu przedkłada Panu Prezydentowi Miasta Tarnobrzeg (miasta na prawach powiatu) sprawozdanie ze swojej działalności w 2010 r.

Przedmiotowa ustawa określiła zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów, które to zadania wykonują powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów o kompetencjach doradczych i procesowych.

W świetle w/w uregulowań prawnych 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, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich) w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów, które zostały naruszone, sprzeczными z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, działaniami przedsiębiorców

prowadzącymi działalność gospodarczą w zakresie działalności wytwórczej, budowlanej, handlowej i usługowej.

Jednym z podstawowych zadań pozwalających na skuteczną ochronę interesów konsumentów, a zarazem uprawnień rzecznika 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 2010 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów zgłaszali się osobiście, telefonicznie bądź za pomocą poczty elektronicznej, konsumenci z nurtującymi ich problemami, celem uzyskania porady prawnej w zakresie ochrony ich praw, gwarantowanych im obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, a nierespektowanymi przez przedsiębiorców.

Poniższe zestawienie przedstawia ilość udzielonych przez rzecznika w 2010 r. porad oraz podjętych w tym zakresie działań.

Ilość udzielonych przez rzecznika w 2010 r. porad ustnych	Ilość udzielonych przez rzecznika w 2010 r. porad telefonicznych	Ilość podjętych w 2010 r. przez rzecznika interwencji pisemnych	Ilość podjętych w 2010 r. przez rzecznika interwencji telefonicznych
201	319	101	212

Wśród najczęściej pojawiających się zagadnień, z jakimi spotkał się rzecznik konsumentów w 2010 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 się przedmiotowej 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 2010 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	8	5	8	1
- ubezpieczenia	20	7	7	3
- telekomunikacja	43	20	3	2
- montaż drzwi i okien	75	37	4	3
AGD i RTV	94	49		1
Odzież i obuwie	229	104	16	4
Telefony komórkowe i stacjonarne	43	28	5	2
Meble	8	4		

Mając na uwadze przedstawione wyżej zestawienie, poniżej zaprezentowane zostaną przykładowe sprawy, z jakimi w 2010 r. zetknął się rzecznik konsumentów oraz jakie działania podjął oraz ich efekt.

Lp.	Sprawa – czego ona dotyczyła	Rodzaj podjętych działań	Efekt działań rzecznika
1	W zakupionym przez konsumenta motorowerze ujawniła się niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową w postaci braku możliwości jego uruchomienia zarówno ze startera elektrycznego jak i mechanicznego.	Wystąpienie pisemne do przedsiębiorcy	Z uwagi na brak możliwości polubownego rozwiązania sporu pomiędzy przedsiębiorcą i konsumentem – rzecznik konsumentów wytoczył powództwo cywilne na rzecz konsumenta w wyniku, czego Sąd rozwiązał umowę sprzedaży przedmiotowego motoroweru i nakazał przedsiębiorcy zwrócić konsumentowi zapłaconą przez niego cenę za przedmiotowy motorower wraz z ustawowymi odsetkami.
2	W zakupionej przez konsumenta spalinowej pilarence łańcuchowej ujawniła się niezgodność towaru z umową w postaci braku możliwości jej uruchomienia	Wystąpienie pisemne do przedsiębiorcy	Po interwencji rzecznika, konsument uzyskał zwrot zapłaconych za pilarkę pieniędzy
3	Zakupione przez konsumenta rozruszniki elektryczne nie posiadały cech, o których zapewniał konsumenta przedsiębiorca	Wystąpienie pisemne do przedsiębiorcy	Przedsiębiorca zwrócił konsumentowi zapłacone przez niego pieniądze za przedmiotowe rozruszniki
4	W związku z zawartą umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, konsument na terenach po	Wystąpienie pisemne do przedsiębiorcy	Po interwencji rzecznika przedmiotowa umowa zgodnie z żądaniem

	powodziowych nie mógł korzystać z oferowanych mu przez operatora usług z uwagi na złą jakość przekazanych mu urządzeń		konsumenta została rozwiązana
5	Wykonana przez przedsiębiorcę naprawa samochodu osobowego nie spełniła oczekiwań konsumenta w zakresie stanu technicznego pojazdu po naprawie	Telefoniczna a następnie pisemna interwencja rzecznika u przedsiębiorcy	Przedsiębiorca przeprowadził ponowną naprawę satysfakcjonującą konsumenta
6	Naliczenie niekorzystnego dla konsumentki przez operatora telekomunikacyjnego rachunku za usługi telekomunikacyjne – wykazano, iż konsumentka wykonała połączenie Audioteks z numerem 703xxxxx	Wystąpienie pisemne do przedsiębiorcy	Operator telekomunikacyjny po interwencji rzecznika uznał roszczenia konsumentki
7	W zakupionych przez konsumenta materiałach budowlanych ujawniła się niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową w postaci zmniejszonej dla tego typu materiałów odporności na zmienne warunki atmosferyczne	Wystąpienie pisemne do przedsiębiorcy	Z uwagi na brak możliwości polubownego rozwiązania przedmiotowego sporu – rzecznik konsumentów wytoczył na rzecz konsumenta powództwo cywilne (sprawa jest w toku na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania)
8	Nie zrealizowanie w całości przez przedsiębiorcę umowy sprzedaży oprogramowania komputerowego, których zakup w części finansowany był ze środków PEFRON	Dwukrotna interwencja pisemna rzecznika do przedsiębiorcy	Po interwencjach rzecznika przedsiębiorca w całości zrealizował przedmiotową umowę
9	Obciążenie konsumentki przez operatora telekomunikacyjnego karą umowną za zerwanie przez nią umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z winy operatora (przez	Wystąpienie pisemne do przedsiębiorcy	Po interwencji rzecznika kara umowna została anulowana oraz potwierdzono, iż przedmiotowa umowa jest rozwiązana

	dziewięć miesięcy, pomimo wezwań konsumentki, od zawarcia umowy operator nie świadczył na rzecz konsumentki usług z uwagi na nie dostarczenie urządzeń niezbędnych do realizacji umowy		
10	W zakupionym przez konsumentkę obuwiu ujawniła się niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową w postaci odklejenia się spodów obuwia po niespełna trzymiesięcznym okresie jego użytkowania	Wystąpienie pisemne do przedsiębiorcy	Z uwagi na brak możliwości polubownego rozwiązania przedmiotowego sporu – rzecznik konsumentów wytoczył na rzecz konsumentki powództwo cywilne – Sąd nakazem zapłaty wydanym w postępowaniu upominawczym zobowiązał przedsiębiorcę do zwrócenia konsumentce zapłaconych pieniędzy za niezgodne z umową obuwie

Jak wspomniano wyżej w wyniku podjętych przez rzecznika konsumentów działań w 254 przypadkach przedsiębiorcy uwzględnili reklamacje zgodnie z żądaniami konsumentów, zaś w 43 przypadkach reklamacje nie zostały uwzględnione przez przedsiębiorców, a konsumenci odstąpili od dochodzenia swoich uprawnień na drodze postępowania sądowego. Ponadto w 16 przypadkach, w których rzecznik podejmował interwencje sprawy do momentu sporządzenia niniejszego sprawozdania były w trakcie załatwiania.

Dla lepszego zobrazowania przedstawionych wyżej zagadnień, przygotowano poniższe zestawienie:

Ilość podjętych w 2010 r. przez rzecznika interwencji (pisemnych i telefonicznych)	Załatwiono pozytywnie	Negatywnie załatwiono	Sprawy w toku
313	254	43	16

Rzecznik konsumentów w 2010 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 w szczególności postanowień ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, 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 2 przypadkach Sąd wydał orzeczenia na korzyść konsumentów zaś w jednym przypadku na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania sprawa nadal jest w toku (Sąd Rejonowy w Tarnobrzegu wyznaczył termin rozprawy na dzień 4 kwietnia 2011 r.).

Ponadto w tym miejscu należy dodać, iż rzecznik konsumentów przygotował na prośbę konsumenta wniosek do Sądu upadłościowego o ogłoszenie upadłości konsumenckiej, który to wniosek został przez konsumenta wniesiony i popierany przed Sądem, zaś na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania postępowanie upadłościowe jest w toku.

Mając na uwadze powyższe należy zaznaczyć, iż zwiększająca się w stosunku do poprzednich lat liczba spraw, jakimi zajmował się rzecznik konsumentów w 2010 r. 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.

W tym miejscu należy stwierdzić, iż konsument (osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową), jako słabsza strona stosunków zobowiązaniowych posiada szereg uprawnień, które gwarantują im powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Ale również przepisy te nakładają na konsumentów również szereg obowiązków, takich jak na przykład obowiązek zgłoszenia reklamacji niezgodnego z umową towaru konsumpcyjnego przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia przedmiotowej niezgodności. Jednakże prawa konsumentów nie zawsze są respektowana przez przedsiębiorców, którzy ograniczają konsumentom możliwości dochodzenia swoich praw. Niewątpliwie są to naganne praktyki stosowane przez przedsiębiorców w sytuacji, kiedy żądanie konsumenta w świetle obowiązującego ustawodawstwa jest zasadne. W tym miejscu należy dodać, iż jest to bardzo wąska grupa przedsiębiorców, jednakże ich działania powinny skutkować podjęciem przez instytucje stojące „po stronie” konsumenta wszelkich działań, które doprowadzą do korzystnego dla nich rozstrzygnięcia powstałego z przedsiębiorcą sporu.

Reasumując chciałbym dodać, iż wykonywanie przeze mnie obowiązków rzecznika konsumentów w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów dostarcza mi osobiście wiele satysfakcji i zadowolenia w sytuacji, gdy swoimi działaniami mogę pomóc konsumentowi w rozwiązaniu nierzadko bardzo trudnego dla niego problemu z rozwiązaniem, którego samodzielnie konsument miałby wiele trudności. Nadrzędnym celem podejmowanych przeze mnie działań jest uzyskanie satysfakcjonującego dla konsumenta zakończenia, w myśl litery prawa, powstałego pomiędzy nim a przedsiębiorcą sporu.

Miejski Rzecznik Konsumentów
Kielce
mgr Robert Kwiatkowski