**Zarządzenie Nr 98./12**
**Prezydenta Miasta Tarnobrzeg**
**z dnia .23. marca. 2012 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnobrzegu za rok 2011.**

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. )

**zarządzam, co następuje:**

§ 1

Zatwierdzić sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów za rok 2011 stanowiące złącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

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

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA
Norbert Mastalerz

Załącznik
do Zarządzenia nr 98./12
Prezydenta Miasta Tarnobrzeg
z dnia 23 marca 2012

# SPRAWOZDANIE MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W TARNOBRZEGU z działalności w 2011 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 2011 r.

Przedmiotowy akt normatywny określa 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 2011 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów zgłaszali się z nurtującymi ich problemami 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, a nie respektowanymi przez przedsiębiorców.

Poniższe zestawienie przedstawia zakres udzielonych przez rzecznika w 2011 r. porad oraz podjętych w tym zakresie działań.

| Ilość udzielonych przez rzecznika w 2011 r. porad ustnych | Ilość udzielonych przez rzecznika w 2011 r. porad telefonicznych | Ilość podjętych w 2011 r. przez rzecznika interwencji pisemnych | Ilość podjętych w 2011 r. przez rzecznika interwencji telefonicznych |
|---|---|---|---|
| 256 | 415 | 135 | 264 |

Wśród najczęściej pojawiających się zagadnień, z jakimi spotkał się rzecznik konsumentów w 2011 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 2011 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 | 4 | 5 | 1 |
| - ubezpieczenia | 25 | 14 | 6 | 1 |
| - telekomunikacja | 87 | 32 | 3 | 4 |
| - montaż drzwi i okien | 112 | 51 | 6 | 2 |
| AGD i RTV | 103 | 43 | 5 | 3 |
| Odzież i obuwie | 321 | 134 | 13 | 4 |
| Telefony komórkowe i stacjonarne | 51 | 49 | 3 | 6 |
| Meble | 12 | 7 | 1 | 2 |

Mając na uwadze przedstawione wyżej zestawienie poniżej zaprezentowane zostaną przykładowe sprawy, z jakimi w 2011 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 konsumentkę drzwiach | Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy | Po interwencji rzecznika drzwi zostały naprawione |
| 2 | Ujawnienie się niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w zakupionym przez konsumenta tynku mozaikowym | Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy | Przedsiębiorca nie uznał roszczenia konsumenta. W związku z powyższym wytoczone zostało na rzecz konsumenta powództwo cywilne. Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania sprawa jest w toku. |
| 3 | Niezgodne z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych uruchomienie usługi przez operatora na rzecz konsumentki bez jej zgody | Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy | Operator telekomunikacyjny dokonał stosownych korekt w umowie na korzyść konsumentki |
| 4 | Ujawnienie się niezgodności towaru konsumpcyjnego z umowa w zakupionej przez konsumenta pralce automatycznej | Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy | Urządzenie zostało doprowadzone do stanu zgodnego z umową poprzez jego nieodpłatna naprawę. |
| 5 | Ujawnienie się niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w zakupionym przez konsumenta na odległość laptopie | Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy | Po wystąpieniu pisemnym rzecznika konsumentów sprzęt komputerowy został naprawiony |
| 6 | Ujawnienie się niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w zakupionej przez konsumentkę podłodze | Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy | Przedsiębiorca dokonał stosownych napraw w przedmiotowej podłodze |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7 | Ujawnienie się w zakupionym przez konsumenta modemie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową | Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy | Po interwencji rzecznika u przedsiębiorcy modem został wymieniony na nowy |
| 8 | Ujawnienie się niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w zakupionym przez konsumenta obuwiu | Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy | Z uwagi na brak możliwości polubownego załatwienia przedmiotowego sporu wytoczone zostało na rzecz konsumenta powództwo cywilne. Wydany został nakaz zapłaty korzystny dla konsumenta |
| 9 | Ujawnienie się niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w zakupionych przez konsumentkę na odległość książkach. | Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy | Po interwencji rzecznika konsumentów doszło do rozwiązaniu umowy kupna przedmiotowych książek |
| 10 | Ujawnienie się niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w zakupionym przez konsumenta szybie czołowej do samochodu | Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy | Po wystąpieniu rzecznika konsumentów szyba została wymieniona na nową pozbawioną wad |

Jak wspomniano wyżej w wyniku podjętych przez rzecznika konsumentów działań w 306 przypadkach przedsiębiorcy uwzględnili reklamacje zgodnie z żądaniami konsumentów, zaś w 42 przypadkach reklamacje nie zostały uwzględnione przez przedsiębiorców, a konsumenci odstąpili od dochodzenia swoich uprawnień na drodze postępowania sądowego. Ponadto w 18 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 2011r. przez rzecznika interwencji (pisemnych i telefonicznych | Załatwiono pozytywnie | Negatywnie załatwiono | Sprawy w toku |
|---|---|---|---|
| *399* | *306* | *42* | *18* |

Rzecznik konsumentów w 2011 r. wytoczył na rzecz konsumentów 5 powództw cywilnych 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 4 przypadkach Sąd wydał orzeczenia na korzyść konsumentów, zaś w jednym przypadku na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania sprawa nadal jest w toku. Ponadto Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnobrzegu sporządził na prośbę konsumentki, sprzeciw od nakazu zapłaty wydanego w postępowaniu upominawczym. W przedmiotowej sprawie przewidziane jest wstąpienie rzecznika za zgodą konsumentki do toczącego się postępowania.

Mając na uwadze powyższe należy zaznaczyć, iż liczba spraw, jakimi zajmował się w 2011 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*