

ZARZĄDZENIE NR 75/2014

Prezydenta Miasta Tarnobrzega

z dnia 17 marca 2014 r.

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego
Rzecznika Konsumentów w Tarnobrzegu za rok 2013.**

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 2013 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 Tarnobrzega
Norbert Mastalerz**

Załącznik
do Zarządzenia nr 75/2014
Prezydenta Miasta Tarnobrzega
z dnia 17 marca 2014 r.
w sprawie zatwierdzenia
sprawozdania Miejskiego Rzecznika
Konsumentów w Tarnobrzegu za rok
2013

SPRAWOZDANIE MIEJSKIEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW
W TARNOBRZEGU
z działalności w 2013 r.

Zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), a w szczególności postanowieniami przepisu art. 43 ust. 1, Miejski Rzecznik Konsumentów Tarnobrzegu przedkłada Panu Prezydentowi Miasta Tarnobrzega (miasta na prawach powiatu) sprawozdanie ze swojej działalności w 2013 r.

Rzeczony akt normatywny określa zadania samorządu powiatowego (miasta na prawach powiatu) 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 m.in.: 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.

W 2013 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, a nie respektowanymi przez przedsiębiorców.

Poniższe zestawienie przedstawia ilość udzielonych przez rzecznika w 2013 r. porad prawnych oraz podjętych w tym zakresie działań.

Ilość udzielonych przez rzecznika w 2013 r. porad ustnych	Ilość udzielonych przez rzecznika w 2013 r. porad telefonicznych i za pośrednictwem poczty e-mail	Ilość podjętych w 2013 r. przez rzecznika interwencji pisemnych	Ilość podjętych w 2013 r. przez rzecznika interwencji telefonicznych
340	476	142	304

Wśród najczęściej pojawiających się zagadnień, z jakimi spotkał się rzecznik konsumentów w 2013 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 ww. 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 2013 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	6	4	2	-
- ubezpieczenia	11	8	1	2
- telekomunikacja (w tym aparaty telefoniczne)	102	63	2	3
- montaż drzwi i okien	115	74	5	1
AGD i RTV	141	71	3	2
Odzież i obuwie	382	148	11	2
Meble	8	6	-	-
Motoryzacja	8	5	2	1
Umowy zawierane na odległości i poza lokalem	40	24	3	-
Turystyka	3	2	1	-

Mając na uwadze przedstawione wyżej zestawienie poniżej zaprezentowane zostaną przykładowe sprawy, z jakimi w 2013 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 zakupionym przez konsumentkę obuwia	Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy	Z uwagi na odmowę przez przedsiębiorcę polubownego rozwiązania sporu wytoczone zostało na rzecz konsumentki powództwo cywilne – postępowanie zakończone zostało wydaniem przez Sąd nakazu zapłaty korzystnego dla konsumentki
2	Niewywiązanie się przedsiębiorcy w dwóch przypadkach z zawartych z konsumentami umów montażu okien	Wystąpienia pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy	Z uwagi na brak możliwości polubownego rozwiązania sporu wytoczone zostały powództwa na rzecz konsumentów – postępowania zakończone zostały wydaniem przez Sąd korzystnych dla konsumentów nakazów zapłaty – w jednym przypadku toczy się przeciwko przedsiębiorcy postępowanie egzekucyjne
3	Nieuwzględnienie zgłoszonej przez konsumenta reklamacji niezgodnej z umową pompy do wody	Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy	Rzeczona pompa wymieniona została na nową
4	Bezpodstawne odmawianie przez Biuro turystyczne rozliczenia niedoszłej z do skutku jego wina wycieczki	Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy	Po interwencji rzecznika konsumentów dokonano stosownego rozliczenia
5	Wprowadzenie konsumentki przez firmę telekomunikacyjną w błąd przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych	Wystąpienie pisemne rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy	Niekorzystna dla konsumentki umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych została rozwiązana

Jak wspomniano wyżej w wyniku podjętych przez rzecznika konsumentów działań w 405 przypadkach przedsiębiorcy uwzględnili reklamacje zgodnie z żądaniami konsumentów, zaś w 30 przypadkach reklamacje nie zostały uwzględnione przez przedsiębiorców, a konsumenci odstąpili od dochodzenia swoich uprawnień na drodze postępowania sądowego. Ponadto w 11 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 2013r. przez rzecznika interwencji (pisemnych i telefonicznych)	Załatwiono pozytywnie	Negatywnie załatwiono	Sprawy w toku
446	405	30	11

Rzecznik konsumentów w 2013 r. wytoczył na rzecz konsumentów 8 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 m.in. 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 7 przypadkach Sądy wydały orzeczenia na korzyść konsumentów, zaś w 1 przypadku wytoczone na rzecz konsumentki powództwo zostało oddalone - bez obciążania strony przegrywającej proces kosztami postępowania. Ponadto rzecznik konsumentów sporządził na prośbę konsumentów dwa sprzeciwy od nakazów zapłaty wydanych w elektronicznym postępowaniu upominawczym. W przedmiotowych sprawach przewidywane jest za zgodą konsumentów wstąpienie rzecznika do toczących się postępowań.

Mając na uwadze powyższe należy zaznaczyć, iż liczba spraw, jakimi zajmował się w 2013 r. rzecznik konsumentów spowodowana jest tym, iż wzrasta przede wszystkim 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.

Reasumując chciałbym dodać, iż podejmowanie przeze mnie ww. działań jako rzecznik konsumentów dostarcza mi osobiście bardzo 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.