

Załącznik nr 1 do Uchwały Nr XXXII/534/2008
Rady Miasta Rzeszowa
z dnia 29 kwietnia 2008r.

URZĄD MIASTA RZESZOWA
Biuro Ochrony Konsumentów

**Sprawozdanie z działalności
Miejskiego Rzecznika Konsumentów
w Rzeszowie za 2007r.**

Rzeszów, marzec 2008r.

I. Zagadnienia organizacyjno-prawne.

Obowiązek przedłożenia Radzie Miasta Rzeszowa rocznego sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów przewiduje art. 43 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r., Nr 50, poz. 331 z późn. zm.).

W okresie sprawozdawczym zadania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie były wykonywane przez jedną osobę. Adres biura rzecznika: Plac Ofiar Getta 7, 35-002 Rzeszów, tel. (017) 8754691, E-mail: konsument@erzeszow.pl, czynne w dni robocze w godz. 7.30-15.30.

II. Wykonywane zadania.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 Ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001r., Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.), zadania z zakresu ochrony konsumentów są zadaniami własnymi powiatu. Precyzuje je z kolei art. 42 z Ustawy dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r., Nr 50, poz. 331 z późn. zm.). Są to zasadniczo:

1) Prowadzenie edukacji konsumenckiej

Edukacja konsumencka przybierała różnorakie formy. Przede wszystkim odbywała się przy okazji udzielania indywidualnych porad prawnych, polegała również na współdziałaniu ze środkami masowego przekazu. Informacja konsumencka jest najłatwiej przyswajalna, gdy trafia do konsumentów na konkretnych przypadkach konsumenckich. Tego typu artykuły były generowane poprzez stałą współpracę z redakcjami regionalnych czasopism, rozgłośni radiowych i telewizyjnych.

2) Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Wykonywanie tego zadania odbywa się zasadniczo poprzez udzielanie bezpośrednich porad prawnych. W okresie sprawozdawczym z prośbą o udzielenie pomocy prawnej zgłosiło się osobiście 322 konsumentów. Poza tym każdego dnia udzielano porad w formie telefonicznej (szacunkowo około 20 rozmów telefonicznych dziennie). Wśród porad telefonicznych przeważały pytania o zasady składania

reklamacji, możliwości odstąpienia od umów zawartych przez Internet, zakupów akwizycyjnych.

Zgłoszone osobiście 322 przypadki dotyczyły:

- Jakość węgla: 1
- Usługi budowlane: 38
- Jakość obuwia: 46
- Sprawy ubezpieczeń: 11
- Usługi dostarczania sygnału telewizyjnego: 9
- Usługa myjni samochodowej: 1
- Nieprawidłowa organizacja kursu pilota wycieczek: 1
- Jakość nienależytego sprzętu AGD oraz urządzeń mechanicznych: 19
- Usługi telekomunikacyjne wraz z wadliwym sprzętem telefonicznym: 23
- Jakość towarów żywnościowych: 6
- Usługi turystyczne: 5
- Nieskuteczne wykonanie napraw i montażu: 14
- Jakość materiałów budowlanych: 11
- Nienależyta jakość okien: 4
- Usługi przewoźnika lotniczego: 4
- Nienależyta jakość mebli: 14
- Umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa: 9
- Jakość paliwa ciekłego: 1
- Cena energii elektrycznej, gazu: 4
- Nienależyta jakość sprzętu RTV, fotograficznego: 16
- Nienależyte świadczenie usług przez przewoźnika: 1
- Jakość artykułów motoryzacyjnych: 16
- Firm windykacyjnych: 2
- Nienależyta jakość odzieży, biżuterii i zegarków: 12
- Nienależyta jakość sprzętu komputerowego: 13
- Wadliwe wykonanie zaproszenia weselnego: 1
- Wadliwe usługi stomatologiczne: 1
- Naruszenie dóbr osobistych: 1
- Wadliwe usługi pocztowe: 1
- Skarga na nieprawidłowe postępowanie kontrolerów MPK: 1
- Usługi bankowe: 11

- Nienależyta jakość sprzętu rehabilitacyjnego: 5
- Nieprawidłowe naliczenie opłat za korzystanie z basenu: 1
- Nieprawidłowość w działaniu licznika wody: 2
- Prawa lokatorskie: 7
- Reklama wprowadzająca konsumentów w błąd: 1
- Bezumowne korzystanie z nieruchomości: 3
- Pośrednictwo w obrocie nieruchomościami: 2
- Oprawa muzyczna wesela (usługi muzyczne): 1
- Pośrednictwo w opłacaniu rachunków: 3

3) Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Jest to uprawnienie rzecznika obwarowane sankcją karną za nieudzielenie rzecznikowi odpowiedzi na pytania bądź zarzuty sformułowane w wystąpieniu. Żądanie przez rzecznika określonych informacji rodzi publicznoprawny obowiązek ich udzielenia przez przedsiębiorcę i nie stanowi czynności cywilnoprawnej, lecz akt administracyjny, w stosunku do którego przedsiębiorcy przysługuje skarga do sądu administracyjnego.

Kompetencja ta nie jest absolutna, lecz ograniczona wyłącznie do spraw z zakresu ochrony interesów konsumentów. Rzecznik nie może występować do przedsiębiorców, gdy wpłynie do niego sprawa nie dotycząca interesu konsumentckiego, tj. skarga przedsiębiorcy na przedsiębiorcę, skarga członka spółdzielni na organy spółdzielni. W takich przypadkach podejmowanie interwencji i nakładanie na przedsiębiorcę publicznoprawnych obowiązków stanowiłoby nadużycie prawa.

Niemniej ważnym dla pracy rzecznika jest jednak ustalenie, czy może wystąpić do przedsiębiorcy, gdy nie posiada żadnych dokumentów świadczących o zasadności konkretnego roszczenia konsumentckiego, tj. w przypadku zagubienia przez skarżącego konsumenta rachunków, wygaśnięcia roszczeń, lekkomyślnego zawarcia niekorzystnej umowy itp. Czy w tego rodzaju skargach żądanie od przedsiębiorców wyjaśnień nie stanowi swego rodzaju nadużycia?

Wydaje się jednak, że w tych przypadkach dopuszczalne jest podjęcie wystąpienia, chociażby w celu wyjaśnienia sprawy, tj. uzyskania jednoznacznych informacji i stanowiska przedsiębiorcy wobec roszczeń konkretnego konsumenta. W

tego typu przypadkach rzecznik powinien występować do przedsiębiorców nie powołując się jedynie na obowiązujące przepisy prawne, lecz również na istnienie pewnych obyczajów kupieckich, na możliwość rozwiązania każdego sporu konsumenckiego również w formie gestu handlowego. Skuteczne działanie nie zawsze musi odwoływać się do wezwań, żądań, czy kierowania sprawy na drogę postępowania sądowego, jest jeszcze szeroki wachlarz działań polubownych, wszelkiego rodzaju apeli, odwołań do dobrych obyczajów kupieckich, itp.

W zgłoszonych bezpośrednio 322 przypadkach konsumenckich wystąpiono do 176 przedsiębiorców. W ramach wystąpień przedstawiono obowiązujące przepisy prawne chroniące konsumentów, formułowano zarzuty naruszenia konkretnych uprawnień konsumenckich oraz wzywano do polubownego zakończenia sporu z konsumentem. W pozostałych 146 przypadkach sporządzano pisma w imieniu samych konsumentów.

Wśród 176 wystąpień rzecznika 98 zakończyło się uznaniem roszczeń klientów, natomiast 78 negatywną odpowiedzią. Były to sprawy bazowe do wytaczania powództw cywilnych.

4) Współdziałanie z organami ochrony konsumentów.

Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów przybierało formy wymiany bieżącej informacji konsumenckiej.

W ramach współpracy z Inspekcją Handlową przekazywane są informacje o skargach konsumenckich dotyczących niebezpiecznych produktów, nieprawidłowo oznakowanych towarów, nieoznaczonych punktów handlowych itp.

5) Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Decyzje o wytoczeniu powództwa cywilnego w konkretnej sprawie konsumenckiej podejmuje rzecznik na podstawie zebranego wraz z konsumentem materiału dowodowego oraz po przeanalizowaniu wszelkich aspektów sprawy. Przy czym konsument nie może żądać od rzecznika wytoczenia powództwa cywilnego w konkretnej sprawie. Nie oznacza to jednak, że w tym zakresie rzecznik może podejmować arbitralne decyzje, nie kierując się z góry ustalonymi kryteriami. Podejmując decyzje o wytoczeniu powództwa cywilnego winien przeanalizować szereg aspektów konkretnej sprawy. Po pierwsze zasadność powództwa cywilnego,

tj. czy sprawa nie jest obarczona zbyt dużym ryzykiem oddalenia powództwa z powodu braków dowodowych, czy też innych uchybień, np. wygaśnięcie roszczeń, niejednoznaczne opinie rzeczoznawców itp. Należy mieć na uwadze również i tę okoliczność, że obowiązujące przepisy prawne nie zwalniają aktualnie rzecznika od zapłaty kosztów zastępstwa procesowego, w przypadku przegrania procesu. Poza tym należy zważyć, czy określone postępowanie przedsiębiorcy ma charakter powszechny i godzi w interesy szerszej grupy konsumentów. Najbardziej jednak pożądanym kryterium jest precedensowy charakter sprawy. Po to rzecznik wytacza powództwa cywilne, by przekonać konsumentów do dochodzenia swych praw i utrzymać ich w przekonaniu, że konsekwentne dochodzenie zazwyczaj kończy się pozytywnym efektem. W ten sposób rzecznik kreuje postawy konsumentów, wpływa na zachowania przedsiębiorców. Tego typu sprawy winny być nagłaśniane jednocześnie w środkach masowego przekazu.

W okresie objętym sprawozdaniem toczyło się 59 postępowań sądowych z udziałem rzecznika. Sprawy prowadzone w 2007r. prezentuje poniższa tabela:

L.p.	Sposób wszczęcia procesu	Wartość przedmiotu sporu	Wynik
1	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	3 120zł	Wyrok uwzględniający powództwo
2	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	1 600zł	Wyrok oddalający powództwo
3	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	1 800zł	Wyrok oddalający powództwo
4	Pozew wniesiony przez konsumenta – rola rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu i szeregu pism procesowych	16 258zł	Sprawa w toku
5	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	8 5163zł	Wyrok uwzględniający powództwo
6	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	1100zł	Zawarto ugodę, w ramach której firma uznała roszczenie i zobowiązała się spłacić w 4 ratach
7	Wniosek o zawiązanie do próby ugodowej wniesiony przez rzecznika w 2006r.	20 000zł	Nie zawarto ugody
8	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	10 243zł	Zawarto ugodę, w ramach której firma zobowiązała się zapłacić 500zł
9	Pozew wniesiony przez konsumenta – rola rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu i szeregu pism procesowych	3115,85zł	Wynik nieznan
10	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	11 147,92	Zawarto ugodę, w ramach której firma zobowiązała się do naprawienia parkietu
11	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r	1832zł	Zawarto ugodę, w ramach której firma zobowiązała się zapłacić 1500zł
12	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	150zł	Zawarto ugodę, w ramach której firma zobowiązała się wymienić towar na nowy

13	Konsument pozwany przez firmę o zapłatę kary umownej za zerwanie umowy – rola rzecznika polegała na sporządzeniu odpowiedzi na pozew oraz przedstawienia stanowiska sądowi	3159zł	Pozew firmy oddalony
14	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	2672,74zł	Pozew oddalony
15	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	2800zł	Wyrok uwzględniający powództwo
16	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	929zł	Wyrok uwzględniający powództwo
17	Pozew wniesiony przez konsumenta – rola rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu i szeregu pism procesowych	398zł	Wynik nieznan
18	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	129zł	Wyrok uwzględniający powództwo
19	Odwołanie od decyzji Prezesa UOKiK	-	Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oddalający odwołanie
20	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	5495,30zł	Uгода sądowa, w ramach której firma zobowiązała się ponownie wykonać usługę budowlaną
21	Pozew wniesiony przez konsumenta – rola rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	20zł	Wyrok uwzględniający powództwo
22	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2005r.	1169zł	Wyrok oddalający powództwo, złożona apelacja
23	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	575,40zł	Wyrok uwzględniający powództwo
24	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	445zł	Wyrok uwzględniający powództwo
25	Pozew wniesiony przez konsumenta w 2007r. – rola rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	6 550zł	Wynik nieznan
26	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	80zł	Uznanie powództwa, Sąd umorzył postępowanie
27	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	2496zł	Uгода sądowa, w ramach której firma zapłaci 1000zł
28	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	1000zł	Uгода sądowa, w ramach której firma zapłaci 250zł
29	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	O wydanie nowego telefonu komórkowego	Wyrok uwzględniający powództwo
30	Pozew wniesiony przez konsumenta w 2007r. – rola rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	4300zł	Wyrok oddalający powództwo, rzecznik złożył apelację
31	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	178,79zł	Uznanie powództwa
32	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	959,20zł	Wyrok uwzględniający powództwo
33	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	102zł	Uгода sądowa, w ramach której firma zwróci 50zł tytułem obniżenia ceny
34	Skarga na niezgodność z prawem prawomocnego orzeczenia	1497,85zł	Sprawa w toku
35	Pozew wniesiony przez konsumenta w 2007r. – rola rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	630,40zł	Wynik nieznan
36	Pozew wniesiony przez konsumenta w 2006r. – rola rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu i szeregu pism procesowych	2399zł	Sprawa w toku
37	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	448,40zł	Wyrok oddalający powództwo, rzecznik złożył apelację
38	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	1058,21zł	Wyrok uwzględniający powództwo
39	Konsument pozwany przez firmę o zapłatę – rola rzecznika polegała na sporządzeniu odpowiedzi	238zł	Pozew oddalony

	na pozew		
40	Wniosek konsumenta o rozpatrzenie sprawy przez Bankowy Arbitraż Konsumencki - rola rzecznika polegała na sporządzeniu wniosku i szeregu pism	427zł	Sprawa w toku
41	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	279zł	Wyrok uwzględniający powództwo
42	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	526,50zł	Uznanie powództwa
43	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	59,99zł	Uznanie powództwa
44	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	94zł	Uгода sądowa, w ramach której firma zwróci 30zł tytułem obniżenia ceny
45	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	563,52zł	Wyrok uwzględniający powództwo
46	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	950zł	Wyrok uwzględniający powództwo
47	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	900zł	Wyrok uwzględniający powództwo
48	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	304zł	Wyrok uwzględniający powództwo
49	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	12907,60zł	Sprawa w toku
50	Pozew wniesiony przez konsumenta w 2007r. – rola rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	2218zł	Wynik nieznan
51	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	600zł	Uгода sądowa, w ramach której firma zwróci 500zł tytułem obniżenia ceny
52	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	1799zł	Uznanie powództwa
53	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	5299,67zł	Wyrok uwzględniający powództwo
54	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	379zł	Uznanie powództwa
55	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	359zł	Wyrok uwzględniający powództwo
56	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	395,40zł	Uznanie powództwa
57	Wniosek przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim	449zł	Uгода, w ramach której firma zwróci 224,50zł tytułem obniżenia ceny
58	Wniosek o zabezpieczenie dowodu	-	Wniosek oddalony
59	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2007r.	2449,96zł	Wyrok uwzględniający powództwo

Wśród 59 postępowań cywilnych 8 zakończyło się niekorzystnie dla konsumenta. Z tego tytułu Sądy zasądziły od Miasta Rzeszowa łączną kwotę 2584zł tytułem kosztów zastępstwa procesowego.

6) Pełnienie roli oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.

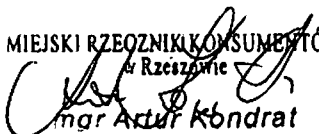
Ta kompetencja winna być wykonywana na bieżąco, w miarę ujawniania wykroczeń popełnianych na szkodę konsumentów. W okresie objętym sprawozdaniem nie sporządzono wniosku o ukaranie jakiegokolwiek przedsiębiorcy, gdyż nie wpłynęła żadna tego rodzaju skarga konsumentka.

III. Podsumowanie.

W okresie sprawozdawczym pojawiało się coraz większe zainteresowanie mieszkańców działaniami Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie. Daje się to odczuć szczególnie po publikacjach prasowych, w których opinia publiczna dowiaduje się o indywidualnych przypadkach konsumenckich, następuje wówczas przyrost skarg. Przewiduje się dalszy wzrost spraw, w miarę wypracowania wśród mieszkańców nawyku kierowania swoich indywidualnych problemów konsumenckich do rzecznika.

Rzeszów, marzec 2008r.

Sporządził:

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW
w Rzeszowie

mgr Artur Kondrat

Zaakceptował: