

---

URZĄD MIASTA RZESZOWA  
Miejski Rzecznik Konsumentów w Rzeszowie

Sprawozdanie z działalności  
Miejskiego Rzecznika Konsumentów  
w Rzeszowie za 2005r.

Rzeszów, marzec 2006r.

## **I. Zagadnienia organizacyjno-prawne.**

Obowiązek przedłożenia Radzie Miasta Rzeszowa rocznego sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów przewiduje art. 38 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2000r., Nr 122, poz. 1319 z późn. zm.).

Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie, utworzono zgodnie z Uchwałą Nr XLII/218/2005 Rady Miasta Rzeszowa w sprawie powołania Miejskiego Rzecznika Praw Konsumentów w Rzeszowie z dniem 1 października 2005r. Dlatego też niniejsze sprawozdanie dotyczy okresu trzech miesięcy, tj. od 1 października do 31 grudnia 2005r. Biuro rzecznika w tym okresie przechodziło przez etap wdrażania metod pracy, informowania konsumentów o możliwości uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej.

Zadania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie są wykonywane przez jedną osobę. Adres biura rzecznika: 35-002 Rzeszów, Plac Ofiar Getta 7, tel. (017) 8754691, E-mail: [konsument@erzeszow.pl](mailto: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. 37 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2000r., Nr 122, poz. 1319 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. Jest to istotne również z tego względu, że w okresie sprawozdawczym biuro rzecznika było w fazie tworzenia.

## **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 74 konsumentów. Poza tym udzielono 390 porad w formie telefonicznej. Wśród 390 porad telefonicznych przeważały pytania o zasady składania reklamacji, możliwości odstąpienia od umów zawartych przez Internet, zakupów akwizycyjnych.

Zgłoszone 74 przypadki konsumenckie dotyczyły:

- 10 - usług telekomunikacyjnych;
- 9 - nienależytej jakości obuwia;
- 8 - nienależytej jakości usług i artykułów budowlanych;
- 7 - ubezpieczeń;
- 4 - nienależytej jakości sprzętu AGD;
- 4 - nienależytej jakości artykułów motoryzacyjnych;
- 4 - nienależytej jakości sprzętu RTV;
- 4 - wygórowanej kary umownej za rezygnację z nauki w szkołach niepublicznych;
- 3 - nienależytej jakości okien;
- 3 - nienależytej jakości mebli;
- 3 - usług turystycznych;
- 3 - umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa;
- 2 - usług bankowych;
- 2 - nienależytej jakości galanterii skórzanej;
- 1 - usług gastronomicznych;
- 1 - zwrotu zaliczki;
- 1 - produktu niebezpiecznego;
- 1 - nienależytej jakości sprzętu rehabilitacyjnego;
- 1 - cen gazu ziemnego;
- 1 - cen paliw ciekłych – prowadzona z urzędu;
- 1 - usługi wywozu śmieci;
- 1 - najmu lokalu.

### **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 konsumentckiego 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 74 przypadkach konsumentckich wystąpiono do 42 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 przypadkach sporządzano pisma w imieniu samych konsumentów.

W sprawie wysokich cen paliw ciekłych na Podkarpaciu wystosowano wystąpienia do 73 stacji paliw w Rzeszowie oraz powiecie rzeszowskim. Z kolei sprawa wygórowanej kary umownej za rezygnację z nauki w szkołach niepublicznych została wyjaśniona w ramach wystąpień do 25 przedsiębiorców prowadzących szkoły niepubliczne.

#### **4) Współdziałanie z organami ochrony konsumentów.**

Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów przybierało formy wymiany bieżącej informacji konsumenckiej. Urząd ten był informowany również o postępowaniu w sprawie cen paliw ciekłych. Aktualnie współpraca dotyczy wdrażania programu edukacyjnego dla młodzieży ze szkół podstawowych i gimnazjów „Moje konsumenckie ABC”.

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 obciążona 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 kosztów sądowych. 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 wytoczono 6 pozwów cywilnych na rzecz konsumentów. Sprawy dotyczyły:

- wadliwego sprzętu RTV (wartość przedmiotu sporu: 1169 PLN – sprawa w toku);
- wadliwego sprzętu fotograficznego (wartość przedmiotu sporu: 1399 PLN – sprawa w toku);
- nienależycie wykonanej imprezy turystycznej (wartość przedmiotu sporu: 5339 PLN – sprawa w toku);
- nienależytej jakości pokrycia dachowego (wartość przedmiotu sporu: 8198 PLN – sprawa zakończona prawomocnym orzeczeniem, pozytywnym dla konsumenta);
- nienależytej jakości sprzętu RTV (wartość przedmiotu sporu: 200 PLN – sprawa zakończona prawomocnym orzeczeniem, pozytywnym dla konsumenta);
- nieprawidłowości w rozliczeniach za usługi telekomunikacyjne (wartość przedmiotu sporu: 135 PLN – sprawa w toku).

#### **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 biuro rzecznika przechodziło okres wdrożeniowy. Na tym etapie pojawiało się coraz większe zainteresowanie mieszkańców działaniami tej jednostki. 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 2006r.

Zaakceptował:  
**PREZYDENT**  
**MIASTA RZESZÓWA**

*Tadeusz Ferenc*

Sporządził:

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW  
w Rzeszowie  
*Artur Kondrat*  
mgr Artur Kondrat