

Załącznik nr 1 do Uchwały Nr XII/165/2007  
Rady Miasta Rzeszowa  
z dnia 24 kwietnia 2007r.

---

URZĄD MIASTA RZESZOWA  
Miejski Rzecznik Konsumentów w Rzeszowie

**Sprawozdanie z działalności  
Miejskiego Rzecznika Konsumentów  
w Rzeszowie za 2006r.**

Rzeszów, marzec 2007r.

## **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. Niniejsze sprawozdanie dotyczy 2006r.

Zadania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie są wykonywane przez jedną osobę. Adres biura rzecznika: 35-002 Rzeszów, Plac Ofiar Getta 7, tel. (017) 8754691, 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.

### **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 281 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 itp.

Zgłoszone osobiście 281 przypadki konsumenckie dotyczyły:

- 52 – jakości obuwia;

- 35 – jakości sprzętu RTV/AGD;
- 33 – jakości materiałów budowlanych;
- 30 – jakości usług budowlanych;
- 23 – usług telekomunikacyjnych;
- 17 – usług bankowych;
- 16 – jakości artykułów motoryzacyjnych;
- 12 – ubezpieczeń;
- 7 – jakości odzieży;
- 8 – usług turystycznych;
- 6 – jakości mebli;
- 5 – usługi dostarczania sygnału TV;
- 4 – umów zawieranych w systemie akwizycyjnym;
- 4 – usług przewozowych;
- 4 – jakości towarów żywnościowych;
- 3 – usług edukacyjnych;
- 3 – cen gazu ziemnego;
- 3 – jakości sprzętu medycznego i rehabilitacyjnego;
- 2 – odmowy sprzedaży towaru;
- 2 – bezumownego korzystania z nieruchomości;
- 2 – pośrednictwa w obrocie nieruchomościami;
- 2 – jakości paliwa ciekłego;
- 1 – odmowy pokwitowania zapłaty;
- 1 – praw lokatorskich;
- 1 – odmowy zwrotu kaucji za opakowanie zwrotne;
- 1 – usługi artystycznej;
- 1 – jakości artykułów muzycznych;
- 1 – cen paliw ciekłych;
- 1 – umowy zawartej w systemie argentyńskim;
- 1 – usługi myjni automatycznej.

### **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 konsumenckiego, 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 konsumenckiego, 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 281 przypadkach konsumenckich wystąpiono do 175 przedsiębiorców. W ramach wystąpień przedstawiono obowiązujące przepisy prawne chroniące konsumentów, formułowano zarzuty naruszenia konkretnych uprawnień konsumenckich oraz wzywano do polubownego zakończenia sporu z konsumentem. Wśród tych spraw 79 zakończyło się uznaniem roszczeń klientów, natomiast 96 negatywną odpowiedzią. W 97 przypadkach sporządzono pisma w imieniu samych konsumentów i w tych przypadkach urząd nie dysponuje informacjami o sposobie zakończenia sprawy. W 9 sprawach sporządzono pisemną poradę prawną z zakresu prawa ochrony konsumentów.

#### **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.

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 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. 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 rzecznik wystąpił w 46 postępowaniach sądowych dotyczących praw konsumentów. Niektóre sprawy zostały wytoczone przez samego rzecznika, inne przez samych konsumentów (rola rzecznika polegała wówczas na pomocy w sporządzaniu pism procesowych), jeszcze inne sprawy polegały na przedstawieniu konkretnemu sądowi stanowiska urzędu w sprawie. W 4 przypadkach sprawy procesowe były kontynuacją procesów wytoczonych jeszcze w ostatnim kwartale 2005r. Sprawy prowadzone w 2006r. prezentuje poniższa tabela:

L.p	Sposób wszczęcia procesu	Wartość przedmiotu sporu	Wynik
1	Pozew wniesiony przez konsumenta – rola rzecznika sprowadziła się do przedstawienia sądowi stanowiska	74.885zł	nieznany
2	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2005r.	8190zł	wyrok uwzględniający powództwo
3	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2005r.	135zł	wyrok oddalający powództwo

4	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2005r.	200zł	wyrok uwzględniający powództwo
5	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	189zł	wyrok uwzględniający powództwo
6	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	4436zł	wyrok uwzględniający powództwo
7	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	350zł	wyrok uwzględniający częściowo powództwo, Sąd zasądził jedynie 20zł29gr
8	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	89zł 99gr	pozwany uznał powództwo, sąd umorzył postępowanie
9	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	416zł	wyrok uwzględniający powództwo
10	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	385zł	wyrok uwzględniający powództwo
11	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	1800zł	sprawa w toku
12	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	1600zł	sprawa w toku
13	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	540zł	wyrok uwzględniający powództwo
14	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	5339zł	ugoda sądowa, w ramach której firma wypłaciła kwotę 3000zł
15	Pozew wniesiony przez konsumentów – pomoc rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	1557zł	wynik nieznan
16	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2005r.	1169zł	sprawa w toku
17	Pozew wniesiony przez konsumenta – pomoc rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	89zł	wynik nieznan
18	Pozew wniesiony przez konsumenta – pomoc rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	285zł	wynik nieznan
19	Pozew wniesiony przez konsumenta – rola rzecznika sprowadziła się do przedstawienia sądowi stanowiska w sprawie	1500zł	wynik nieznan
20	Pozew wniesiony przez konsumenta – pomoc rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	198zł	wynik nieznan
21	Pozew wniesiony przez konsumenta – pomoc rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	102zł	wynik nieznan
22	Pozew wniesiony przez konsumenta – pomoc rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	397zł	wynik nieznan
23	Pozew wniesiony przez konsumenta – pomoc rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	159zł	wynik nieznan
24	Pozew wniesiony przez konsumenta – pomoc rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	89zł	wynik nieznan
25	Wniosek przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy IH - pomoc rzecznika polegała na sporządzeniu wniosku	160zł	wynik nieznan
26	Pozew wniesiony przez konsumenta – pomoc rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	69zł	wynik nieznan
27	Pozew wniesiony przez konsumenta – pomoc rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	182zł	wynik nieznan
28	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	9420zł	ugoda sądowa, w ramach której firma wypłaciła kwotę 7320zł
29	Sporządzanie pism procesowych w sprawie przeciwko konsumentowi	4000zł	wynik nieznan
30	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	945zł	wyrok uwzględniający powództwo
31	Sporządzanie pism procesowych w sprawie przeciwko konsumentowi	1000zł	wynik nieznan
32	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	2800zł	wyrok uwzględniający powództwo
33	Pozew wniesiony przez konsumenta – pomoc rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	2399zł	wynik nieznan
34	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	11 147zł	ugoda sądowa, w ramach której firma dokona naprawy podłogi w budynku jednorodzinny

35	Pozew wniesiony przez konsumenta – pomoc rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	600zł	wynik nieznany
36	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	8651zł	sprawa w toku
37	Odwolanie od decyzji Prezesa UOKiK	-	wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oddalający odwołanie
38	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	950zł	sprawa w toku
39	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	1494zł	uznanie powództwa
40	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	178zł	sprawa w toku
41	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	3120zł	wyrok uwzględniający powództwo
42	Pozew wniesiony przez rzecznika w 2006r.	1832zł	ugoda sądowa, w ramach której firma wypłaciła kwotę 1500zł
43	Sporządzanie pism procesowych w sprawie przeciwko konsumentowi	3159zł	wynik nieznany
44	Wniosek o zawiązanie do próby ugodowej	10 000zł	do ugody nie doszło – sprawa w toku
45	Pozew wniesiony przez konsumenta – pomoc rzecznika polegała na sporządzeniu pozwu	1300zł	wynik nieznany
46	Skarga Rzeszowskiego Zakładu Energetycznego na Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie	-	skarga odrzucona przez WSA w Rzeszowie

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

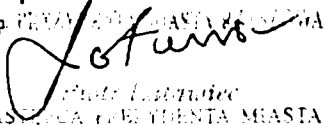
Ta kompetencja winna być wykonywana na bieżąco, w miarę ujawniania wykroczeń popełnianych na szkodę konsumentów. W okresie objętym sprawozdaniem poinformowano organy ścigania o przypadku bezzasadnej odmowy sprzedaży towaru konsumpcyjnego w sklepie wielkopowierzchniowym.

#### III. Podsumowanie.

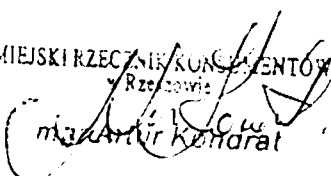
W okresie sprawozdawczym biuro rzecznika przechodziło okres wdrożeniowy, był to pierwszy rok funkcjonowania urzędu rzecznika w Rzeszowie. W okresie sprawozdawczym pojawiało się coraz większe zainteresowanie mieszkańców działaniami tej jednostki. Daje się to odczuć szczególnie po publikacjach prasowych, 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 2007r.

Zaakceptował:

Z op. PRZEDSIĘBIORCZY WYSTĘPNIK  
  
 Piotr Łaniniec  
 ZASTĘPCA PRZEDSIĘBIORCZY WYSTĘPNIKA

Sporządził:

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW  
 w Rzeszowie  
  
 Marcin Kędziorek