

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

KARTA USŁUGI

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Data zatwierdzenia

2019-05-12

Urząd Miasta Rzeszowa

1. Wymagane dokumenty do załatwienia sprawy

Wniosek – formularz:

Formularze dostępne w Biurze Ochrony Konsumentów lub do wypełnienia bezpośrednio: [formularz wniosku o wystąpienie do przedsiębiorcy z interwencją](#)

Załączniki: Umowy, paragony, faktury VAT, korespondencja reklamacyjna.

2. Złożenie wniosku drogą elektroniczną

Złożenie wniosku drogą elektroniczną na adres konsument@erzeszow.pl

3. Opłaty

Wniosek o podjęcie interwencji nie podlega żadnym opłatom.

4. Miejsce złożenia dokumentów

Wypełniony formularz wniosku o interwencję wraz z załącznikami winien być złożony w Biurze Ochrony Konsumentów.

Nie ma możliwości złożenia takiego wniosku w formie rozmowy telefonicznej.

Nie ma możliwości podejmowania oficjalnych interwencji w stosunku do przedsiębiorców, bez wcześniejszego zgłoszenia reklamacji do przedsiębiorcy.

W przypadku braku takich dokumentów Biuro podejmuje czynności w ramach procesu poradnictwa prawnego.

5. Sposób i termin załatwienia sprawy

Sporządzanie wystąpień do przedsiębiorców odbywa się zazwyczaj bezpośrednio podczas wizyty skarżącego konsumenta. Jeżeli dokumentacja reklamacyjna jest niepełna, w ramach wizyty Biuro sporządza stosowne pisma w imieniu konsumentów w ramach procesu poradnictwa prawnego. Sporządzanie wystąpienia odbywa się zasadniczo podczas wizyty skarżącego konsumenta (od ręki). Jeśli podniesiona problematyka wymaga analizy szerszego materiału (regulaminów świadczenia usług, ogólnych warunków umów itp.) wystąpienie jest podejmowane w terminie miesięcznym od dnia złożenia wniosku. Postępowanie w tym procesie kończy doręczenie konsumentowi odpowiedzi przedsiębiorcy na wystąpienie rzecznika konsumentów. Doręczenie odpowiedzi konsumentowi, następuje niezwłocznie po jej uzyskaniu.

6. Tryb odwoławczy

Nie ma trybu odwoławczego od podejmowanych wystąpień. Gdy skarżący konsument nie jest usatysfakcjonowany skutkiem podjętego wystąpienia, może zwrócić się z ponownym wnioskiem o podjęcie wystąpienia. Jest to uprawnienie rzecznika obwarowane sankcją karną za nieudzielenie 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 przysługują skarga do sądu administracyjnego. Kompetencja ta nie jest zatem absolutna, lecz ograniczona wyłącznie do spraw z zakresu ochrony interesów konsumentów. Rzecznik nie może występować do przedsiębiorców, gdy wpłynęło do niego sprawę nie mającą charakteru 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 konsument nie posiada żadnych dokumentów świadczących o zasadności konkretnego roszczenia konsumenckiego, tj. w przypadku zagubienia rachunków, wygaśnięcia roszczeń, lekkomyślnego zawarcia niekorzystnej umowy, itp. Czy w tego rodzaju skargach żądanie od przedsiębiorców wyjaśnienia nie stanowi swego rodzaju nadużycia? Trzeba jednak wyraźnie stwierdzić, że w tych przypadkach dopuszczalne jest podjęcie wystąpienia, chociażby w celu wyjaśnienia sprawy, tj. uzyskania jednoznacznych informacji i stanowiska przedsiębiorcy wobec roszczeń konkretnego konsumenta. Poza tym rzecznik nie winien się kierować w swojej pracy wyłącznie „minimalizmem ustawowym”, tj. dochodzeniem roszczeń tylko i wyłącznie w oparciu o obowiązujące przepisy prawa. Czy można stwierdzić, że skarga jest całkowicie bezzasadna, gdy po dwóch latach użytkowania samochodu klient zgłasza u sprzedawcy reklamację tego towaru (a więc po wygaśnięciu odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu nienależytej jakości towaru konsumpcyjnego)? Czy tego typu towar ze względu na taką regulację prawną powinien bezkolizyjnie działać jedynie przez okres dwóch lat? Wydaje się, że dla tego typu przypadków 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. Pewnym nadużyciem wydawałoby się natomiast informowanie w treści wystąpienia przedsiębiorców o możliwości wytoczenia przeciwko nim powództwa cywilnego na rzecz skarżącego konsumenta, w sytuacji, gdy nie ma ku temu stosownych dowodów, poza twierdzeniami i żądaniami konsumenta.

7. Podstawa prawna

Art. 42 ust. 1 pkt 3 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2024 poz.1616)

8. Uwagi

Dane karty usług

Opracował

Radomir Stasicki

5.12.2019r

Zatwierdził	Radomir Stasicki	5.12.2019r.
Osoba odpowiedzialna za aktualizację karty	Marietta Benedyk	5.12.2019r.