

DRUK NT 245

**UCHWAŁA NR.....**

**Rady Miasta Chełm**

z dnia .....

**w sprawie rozpatrzenia skargi na działania Prezydenta Miasta Chełm  
i Rzecznika Konsumentów dla Miasta Chełm i Powiatu Chełmskiego.**


Na podstawie art. 229 pkt 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.) oraz § 33b pkt. 1 Statutu Miasta Chełm stanowiącego załącznik do uchwały Nr IX/90/03 Rady Miasta Chełm z dnia 30 czerwca 2003 r. w sprawie uchwalenia Statutu Miasta Chełm (Dz. Urz.Woj. Lubelskiego Nr 132, poz. 3012 z późn. zm.) po przedłożeniu projektu uchwały przez Komisję Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miasta Chełm uchwała, co następuje:

**§ 1 .** Uznaje się skargę Pana (...) na działania Prezydenta Miasta Chełm i Rzecznika Konsumentów dla Miasta Chełm i Powiatu Chełmskiego za bezzasadną z przyczyn wskazanych w uzasadnieniu do uchwały, stanowiącym jej integralną część.

**§ 2 .** Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Miasta Chełm.

**§ 3 .** Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.



RADCA PRAWNY  
  
PIOTR KOZŁOWSKI

Załącznik  
do uchwały Nr  
Rady Miasta Chełm  
z dnia

## UZASADNIENIE

W związku ze skargą na nieprawidłowe działania Prezydenta Miasta i Rzecznika Konsumentów dla Miasta Chełm i Powiatu Chełmskiego, Przewodniczący Rady Miasta w dniu 15 kwietnia 2020 r. wystąpił do Prezydenta Miasta o analizę skargi i przedłożenie pisemnej informacji oraz wyjaśnień na temat stanu faktycznego i prawnego wynikającego z treści skargi.

Z przedłożonych przez Prezydenta Miasta wyjaśnień odnoszących się do przedstawionych w skardze zarzutów wynika, że pierwsza skarga na nieprawidłowe działania Rzecznika została przekazana Prezydentowi w dniu 17 maja 2018 r. do rozpatrzenia według właściwości przez Starostwo Powiatowe w Chełmie. Skarżący wyraził niezadowolenie ze sposobu załatwienia przez Rzecznika jego sprawy dotyczącej wysokich kosztów prac hydraulicznych i gazowych wykonanych przez firmę z Kątów oraz trudności w podłączeniu gazu. Wyjaśniono skarżącemu, że wówczas, po złożeniu przez skarżącego pisma w dniu 11 grudnia 2017 r., Rzecznik podjął czynności zgodnie z posiadanymi uprawnieniami określonymi w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2018r. poz. 798). Skontaktował się z wykonawcą i otrzymał od niego informację, że ustalony zakres prac wykonał w całości zgodnie z umową zawartą w dniu 20 kwietnia 2016 r. i wydał skarżącemu projekt instalacji gazu, protokół z próby szczelności oraz wykonania instalacji gazu i opinię kominiarską. Poinformował także, że wystawił w dniu 22 kwietnia 2016 r. fakturę nr 6/2016, którą skarżący zaakceptował regulując ustaloną w niej należność w wysokości 9.434 zł. Z wypowiedzi wykonawcy wynikało, że wstępna wartość robót została ustalona na 12.000 zł, zaś po negocjacjach została skorygowana do kwoty, o której mowa wyżej. Wyniki tych ustaleń Rzecznik przedstawił skarżącemu w piśmie znak: RK.742.298.2017 z dnia 22 grudnia 2017 r. (nieprawdą więc jest zarzut braku odpowiedzi) informując jednocześnie, że nie ma możliwości powołania biegłego rzeczoznawcy ds. instalacji sieci gazowych, gdyż nie dysponuje budżetem. Ewentualnie tego typu usługę musiałby skarżący zlecić na koszt własny. Zapewniono skarżącemu, że Rzecznik Konsumentów zawsze, kiedy naruszone są prawa konsumenta, podejmuje interwencje i reprezentuje interesy konsumenta, a nie przedsiębiorcy. Nie zawsze jednak może spełnić oczekiwania konsumenta. I tak właśnie było w tym przypadku. Z umowy jaką zawarł skarżący z wykonawcą nie wynikał ani koszt prac ani termin realizacji, należało więc domniemywać, że konkretne ustalenia miały formę ustną. Podnoszony przez skarżącego zarzut, że wykonawca zawyżył wartość robót był trudny w takiej sytuacji do sprawdzenia. W systemie gospodarki wolnorynkowej ceny kształtuje rynek, którego rozeznanie winno poprzedzać podpisanie umowy. Po umówieniu się z wykonawcą, podpisaniu umowy i uregulowaniu przez skarżącego

faktury za prace w 2016 roku Rzecznik, poza uzyskaniem wyjaśnień od wykonawcy, nie miał podstaw do podejmowania interwencji. Natomiast w kwestii problemów z zawarciem umowy na dostawę gazu poinformowano skarżącego, że Rzecznik w dniu 26 stycznia 2018 r. przeprowadził rozmowę w Punkcie Obsługi Klienta Zakładu Gazowniczego przy ul. Lubelskiej w Chełmie, gdzie od kierownika Punktu uzyskał informację, że umowę kompleksową dostarczania paliwa gazowego może zawrzeć osoba w każdej chwili. Do tego potrzebny jest dowód osobisty i oświadczenie konsumenta o własności lokalu. Natomiast, aby doszło do rozpoczęcia dostawy gazu wymagane są następujące dokumenty: a) pozwolenie na budowę instalacji gazowej, b) opinia kominiarska o prawidłowości podłączenia do kanału spalinowego i sprawności instalacji, c) protokół z głównej próby szczelności instalacji gazowej wydany przez osobę posiadającą uprawnienia budowlane. Dokumenty, o których mowa w pkt. b) i c) mają określoną ważność. Dokument z pkt. b) ma ważność 1 rok od daty wystawienia, natomiast dokument z pkt. c) ma ważność jedynie 6 miesięcy. Z informacji uzyskanych w Punkcie wynikało, że sprawa skarżącego jest tam znana, i że dysponował on tymi dokumentami, jednak oba utraciły już ważność (wykonanie prac przez firmę z Katowic miało miejsce w 2016 roku). Poinformowano skarżącego, że Rzecznik Konsumentów podjął próbę rozwiązania problemu i ponownie nawiązał kontakt z wykonawcą, który oświadczył, iż powtórne wydanie w/w dokumentów jest możliwe, jednak wiąże się to z dodatkowymi kosztami w kwocie 250 zł (100 zł opinia kominiarska oraz 150 zł próba szczelności). Poinformowano skarżącego, że również może zlecić te prace sam jakiejś innej firmie, ale w obu tych przypadkach będzie musiał ponieść te koszty. Skarżącemu przesłano odpowiedź na skargę w dniu 11 czerwca 2018 r.

W dniu 06 lipca 2018 r. wpłynęło od skarżącego pismo polemizujące z udzieloną odpowiedzią. Pomimo, że skarżący nie przedstawił w nim nowych faktów/okoliczności, a tylko ogólne spostrzeżenia oraz sugestie dotyczące pracy Rzecznika, to zdecydowano się do nich odnieść. Poinformowano skarżącego (pismo 20 lipca 2018 r.), że zawsze z uwagą i zainteresowaniem Prezydent Miasta wsłuchuje się w problemy, oczekiwania oraz propozycje mieszkańców miasta i wspólnie z podległymi pracownikami Urzędu wykorzystuje je w sytuacjach, kiedy jest to zasadne, możliwe i zgodne z przepisami prawa. W przypadku uwag co do pracy Rzecznika nie zgodzono się ze stwierdzeniem skarżącego, że jego działania wymagają radykalnych zmian. Poinformowano, że kwestie realizowanych zadań i kompetencji Rzecznika określa ustawa z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369 z późn. zm.) i działając w oparciu o te uregulowania obecny Rzecznik Konsumentów (stanowisko jednoosobowe) począwszy od 2002 roku przyjął ponad 10 000 osób, w samym 2017 roku z jego porad skorzystało 1087 osób, a w 316 sprawach w 2017 r. skierował wystąpienia do przedsiębiorców. Wskazano, też, że w latach 2002-2017, oprócz skargi skarżącego była tylko jeszcze jedna skarga petenta niezadowolonego z efektów podjętej przez Rzecznika interwencji. Stwierdzono, że przy załatwianiu sprawy skarżącego nie dopatrzono się złej woli, czy zaniechania

działań przez Rzecznika Konsumentów. Poinformowano również skarżącego, że Rzecznik podjął jeszcze jedną próbę wsparcia Jego starań o pomyślne sfinalizowanie sprawy instalacji gazowej i w tej kwestii będzie się kontaktował z nim oddzielnie. Pismem z dnia 13 sierpnia 2018 r. i ponowionym w dniu 28 września 2018 r. Rzecznik poprosił Wykonawcę o przedstawienie informacji dotyczącej realizacji zadań wynikających z umowy zawartej w dniu 20 kwietnia 2016 r. ze skarżącym. Wykonawca w oświadczeniu z 08 października 2018 r. poinformował o wykonanych pracach i kosztach zaznaczając, że cała usługa przed wykonaniem została dokładnie oszacowana ustnie ze skarżącym w obecności żony skarżącego. Poinformował, że do faktury dołączył zestawy materiałowe ze sklepu z cenami. Oświadczył, że protokół próby szczelności instalacji gazu został wystawiony zgodnie z projektem gazowym oraz decyzją pozwolenia na budowę i o terminach w tym zakresie poinformował skarżącego. Rzecznik przekazał skarżącemu kserokopię oświadczenia wykonawcy prac i poinformował go dodatkowo, że może złożyć wniosek na drogę postępowania pozasądowego w ramach tzw. ADR-u prowadzonego przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Lublinie Delegatura w Chełmie. Niestety pomimo, że dla skarżącego byłoby to działanie bezkosztowe, nie skorzystał z tej możliwości.

W dniu 04 grudnia 2018 r. Departament Spraw Obywatelskich Kancelarii Prezesa Rady Ministrów przekazał wystąpienie skarżącego z prośbą o ponowne przeanalizowanie sprawy, rozważenie możliwości udzielenia pomocy i przekazanie kopii udzielonej zainteresowanemu odpowiedzi. W dniu 20 grudnia 2018 r. po raz kolejny udzielono skarżącemu odpowiedzi w podobnym tonie jak poprzednie. Kopię odpowiedzi przekazano do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów wraz z kompletem dokumentów. Ponieważ Kancelaria nie przedstawiła żadnych wniosków czy uwag do prowadzonego postępowania należy uznać, że działanie Rzecznika i Prezydenta były właściwe. W dniu 20 lutego 2019 r. skarżący ponownie wyraził niezadowolenie z pracy Rzecznika i otrzymał krótką odpowiedź w dniu 19 marca 2019 r. o podtrzymaniu stanowiska wyrażonego we wcześniejszej korespondencji. Do tej odpowiedzi 01 kwietnia 2019 r. kolejny raz skarżący wystosował polemikę. Otrzymał odpowiedź z 29 kwietnia 2019 r. o podtrzymaniu stanowiska wyrażonego we wcześniejszej korespondencji. I następnie w dniu 25 września 2019 r. skarżący złożył kolejne pismo polemizujące z naszą odpowiedzią z 29 kwietnia 2019 r., otrzymał na nie odpowiedź w dniu 23 października 2019 r. Kopię tej odpowiedzi przekazano również ówczesnemu Posłowi na Sejm RP Panu Grzegorzowi Raniewiczowi, który w międzyczasie w dniu 08 października 2019 r. przekazał Prezydentowi według właściwości pismo skarżącego w w/w sprawie. W dniu 14 lutego 2020 r. Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji przekazało Prezydentowi według właściwości skargę wystosowaną przez skarżącego dot. Rzecznika w zakresie jak wyżej opisany. W dniu 09 marca 2020 r. udzielono odpowiedzi.

W każdym przypadku uzgadniano z radcą prawnym tok postępowania i propozycje odpowiedzi.

Ponadto informuję, że art. 42 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 r. (Dz. U. z 2019 r. poz. 369 z późn. zm) daje Rzecznikowi uprawnienia do wytaczania powództwa na rzecz konsumentów oraz występowania, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Niestety w tej opisaney wyżej sytuacji, kiedy nie było przesłanek, a z dokumentów nie wynikało nienależyte wykonanie zamówionej usługi, Rzecznik nie miał żadnych podstaw do skorzystania z tego uprawnienia. Zgodnie z komentarzem do art. 42 OchrKonkurU red. Skoczny 2014, wyd. 2 /Koroluk/Powałowski cyt. *„Kompetencja rzecznika do podejmowania działań na rzecz konsumentów w postępowaniu cywilnym powinna być wykonywana ostrożnie i rozsądnie. Jej wykonywanie nie powinno prowadzić do zastępowania klasycznych instytucji zastępstwa prawnego (w szczególności adwokatów i radców prawnych). W sytuacjach związanych z wszczynaniem i prowadzeniem postępowań cywilnych rzecznik powinien w pierwszym rzędzie służyć doradztwem, wskazując na sposoby wytoczenia powództwa lub prowadzenia postępowania. W sprawach wymagających zastępowania konsumenta przez fachowego pełnomocnika, rzecznik powinien raczej wskazywać na możliwość skorzystania z zastępstwa profesjonalnych pełnomocników procesowych, wskazując także na istniejącą w określonych sytuacjach możliwość ustanowienia przez sąd pełnomocnika procesowego z urzędu. Stąd bezpośrednio i aktywne zaangażowanie rzecznika w proces cywilny powinno być traktowane jako wyjątek uzasadniony szczególnymi okolicznościami (nietypowym charakterem sprawy, masowością roszczeń danego typu w obszarze działania rzecznika i wynikającymi stąd szczególnymi względami społecznymi, szczególną sytuacją konsumenta itd.). Podkreślić należy, iż wstąpienie rzecznika do postępowania jest jego suwerenną decyzją. Konsument nie dysponuje bowiem możliwością "zmuszenia" rzecznika do podjęcia inicjatywy procesowej.”*

Mając na uwadze przedstawione informacje należy stwierdzić, że w powyższej sprawie udzielono skarżącemu wyczerpujących wyjaśnień w oparciu o obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa.

Uwzględniając powyższe, w ocenie Rady Miasta Chełm, zarzuty przedstawione przez skarżącego nie znajdują potwierdzenia, w związku z tym skargę należy uznać za bezzasadną.

*Krzysztof Adam*

RADCA PRAWNY  
*[Podpis]*  
Piotr Kowalski