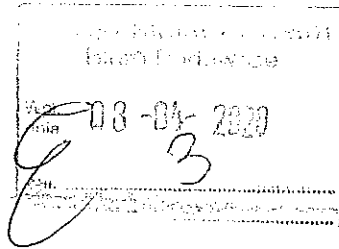


[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]




3/18 03 Włocławek
DK 07
2020-04-11
2020-04-09

Rada Miasta Chełma
ul. Lubelska 65
22-100 Chełm

[Handwritten signature]
10.04.2020

Na podstawie art. 229 pkt 3 KPA proszę o rozpatrzenie mojej skargi dotyczącej działania Prezydenta Miasta Chełma w mojej sprawie.

Urząd Miasta Chełm
ul. Lubelska 65



0665082
Data przyjęcia: 2020-04-09 11:04:46
Numer RP: 14910-2020
Przyjścił: Łukasz Grzesiak
Referat Obsługi Interesantów - 1004 1.
Załączników: 3

I Sprawa moja dotyczy:

1. Nieprawidłowego działania Prezydenta Miasta Chełm i Urzędu Miasta Chełma: 22-100 Chełm ul. Lubelska 65 i podlegającego im rzecznika konsumentów w Chełmie adres: Plac Niepodległości 1, 22-100 Chełm - przy starostwie powiatowym w Chełmie.

Rzecznik konsumentów w Chełmie zajmował się sprawą nieprawidłowości i nadużyć ze strony wykonawcy usługi wykonania instalacji gazowej wewnętrznej oraz usług hydraulicznych w budynku mieszkalnym przy [REDACTED] w Chełmie. Wykonawcą robót był Ryszard Deląg: Wykonawstwo Instalacji Gazowych ul Spacerowa 16, 05-532 Kały. NIP: 563 114 23 73. Drugi adres wykonawcy to: 22-113 Kamień, Strachosław 52 a.

Mam 65 lat. Pierwsze pismo w tej sprawie skierowałem do rzecznika konsumentów w grudniu 2017r. (O pomoc poprosiłem rzecznika pierwszy raz w życiu). Do dzisiaj - nawet najmniejszej skutecznej pomocy - nie udzielił mi ani rzecznik praw konsumenta, ani Urząd Miasta w Chełmie, ani Prezydent miasta Chełm.

Stanowiska Urzędu Miasta Chełm i Prezydenta Chełma zawarte w skierowanych do mnie pismach były ogólnikowe i wymijające. Takie właśnie były nawyki i sposoby załatwiania spraw w tym również w zakresie udzielania odpowiedzi przez ww urząd. Krótko i bez zaangażowania. Najlepiej - z punktu widzenia urzędu - to przejąć stare sprawdzone wzorce - coś z tego że niekorzystne dla interesantów, ale przecież interes urzędu jest znacznie ważniejszy.

Uważam że każda decyzja bądź stanowisko przedstawiciela władzy - szczególnie te które odmawiają pomocy interesantowi - powinny zgodnie z KPA zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne. Odmowa pomocy ze strony ww organów oraz stwierdzenie tych organów, że rzecznik konsumenta pracował rzetelnie i zgodnie z przepisami prawa - nie było uzasadniane żadnymi dokumentami, faktami oraz przepisami prawa.

„Rzetelność” pracy rzecznika konsumentów w świetle faktów wynikających z dokumentów i wzajemnej korespondencji polegała wg ww organów zapewne na tym że:

- a) - rzecznik konsumentów dopiero po 8 miesiącach od mojego pierwszego pisma - tylko dzięki mojej determinacji i uporowi - skierował pismo do wykonawcy usługi Ryszarda Deląga zobowiązujące go udzielenia wyjaśnień i wykonania przez niego pięciu różnych czynności związanych z zawartą umową (a nie jednej czynności). Wykonanie tych prac zabrałoby wykonawcy nie więcej niż kilka godzin. Nie rozumiem więc skąd ten upór aby nic nie zrobić.

Na moje drugie pismo rzecznik odpowiedział dopiero po prawie 3 miesiącach - dopiero po zawiadomieniu przeze mnie organu nadzorczego. Rzecznik stwierdził że „nie musi odpowiadać na polemikę” czyli inaczej że „rzecznik ma zawsze rację”. Takie postawy nie biorą się z niczego. Jest akceptacja dla takiego traktowania interesantów.

- b) - wykonawca usługi miał obowiązek udzielenia pisemnych wyjaśnień i realizacji zadań określonych w piśmie rzecznika w ciągu 14 dni, ale wyjaśnienia (pełne kłamstw) złożył dopiero po upływie przeszło dwóch miesięcy. Rzecznik wprawdzie ponaglał Ryszarda Deląga i informował go o możliwości zastosowaniu kary grzywny a nawet o powiadomieniu organów ścigania w związku z nie udzieleniem w terminie wyjaśnień - ale oczywiście żadnej kary grzywny nie zastosowano i nie powiadomiono organów ścigania.

- c) wykonawca przekonany o swojej bezkarności nie wykonał żadnej z pięciu czynności określonych w piśmie rzecznika konsumentów. Dlatego też bezradny rzecznik poradził mi abym zwrócił się w mojej sprawie do innej instytucji.

d) - rzecznik konsumentów oczywiście nie poinformował mnie w świetle jakich dokumentów, faktów i przepisów prawa wykonawca mógł odmówić wykonania wszystkich pięciu czynności.

e) - Rzecznik nie wyjaśnił też dlaczego mimo obowiązku wynikającego m.in. z Kodeksu Cywilnego wykonawca nie wykonał pełnego zakresu usług i koniecznych poprawek - w związku z udzieloną gwarancją. Przepisy dotyczące gwarancji stosuje się zgodnie z Kodeksem Cywilnym nawet mimo braku takiego zapisu w umowie.

f) - rzecznik kilkakrotnie usprawiedliwiał wykonawcę usługi m.in. tym: że mieszka on daleko (mimo że mieszka on m.in. w Chełmie), albo że zawiesił on działalność jednej ze swoich firm, co jakoby zwalniałoby go od odpowiedzialności wobec usługobiorcy. Świadczy to o niewiedzy rzecznika w zakresie przepisów dotyczących odpowiedzialności wykonawcy w związku z wykonawstwem usług oraz o niezachowaniu bezstronności przez rzecznika.

g) rzecznik nie starał się wykonać żadnych działań bezkosztowych: np. oględzin miejsca wykonania usługi, analizy dokumentów. Ani razu nie rozmawiał ze mną.

Sposób działania ww organów powoduje, że stały się one - mam nadzieję że tylko mimowolnymi - stronnikami nieuczciwego wykonawcy. Ponadto przypuszczać należy, że nie względy merytoryczne decydowały o załatwieniu mojej sprawy.

Właśnie takie ww działania rzecznika konsumentów są powodem lekceważenia go oraz Urzędu Miasta Chełm przez nieuczciwych wykonawców usług.

Już kilkakrotnie informowałem, (ale bez skutku) że, zgodnie z art. 42 ust 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – określającego zadania rzecznika konsumentów: „Rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.” Użycie więc wyrażenia „w szczególności” pozwala na bardzo różnorodne działania rzecznika w tym zakresie.

Od prawie dwóch lat nie otrzymałem odpowiedzi zawierającej określenie szczegółowych przyczyn nie udzielania mi pomocy przez rzecznika konsumentów i Urząd Miasta w Chełmie - wraz z uzasadnieniem zawierającym określenie dokumentów, faktów i podstaw prawnych.

Checiałbym wiedzieć jakie przepisy prawa uniemożliwiają udzielenie mi pomocy.

Źródłem takiej postawy rzecznika konsumentów i Urzędu Miasta Chełm jest lekceważenie i brak szacunku dla zwykłego człowieka, a także świadomość braku odpowiedzialności w związku z podjętymi decyzjami dotyczącymi ochrony konsumentów. Moja sprawa obrazuje też jak realizowany jest „program dla seniora” przez Urząd Miasta Chełm.

W świetle przytoczonych faktów każdy kto obiektywnie oceni działania rzecznika w mojej sprawie stwierdzi że rzecznik nie działał rzetelnie, a wręcz przeciwnie: cechowało go wygodnictwo, brak zaangażowania, bierność, usprawiedliwianie własnej niemocy, szukanie pretekstu do pozbycia się „natrętnego” interesanta. Zaczął on cokolwiek robić w mojej sprawie dopiero od momentu poinformowania przeze mnie innego tj. nadrzędnego organu.

Każda osoba sprawująca władzę powinna zdawać sobie sprawę z odpowiedzialności i konsekwencji podejmowanych decyzji. Dlatego dziwi mnie że nie znając szczegółów - Prezydent Miasta zajął negatywne stanowisko w mojej sprawie. Czy uważa on że będzie to korzystne dla konsumentów z Chełma? Na pewno nie.

Każdy przedstawiciel władzy któremu zależy na poprawie jakości i metod pracy podległego urzędu powinien poważnie i odpowiedzialnie przyjmować krytykę.

Uważam, że byłoby korzystnie dla mieszkańców Chełma gdyby sprawujący władzę traktowali równoprawnie głosy i opinie zwykłych ludzi oraz doradców i pracowników urzędu Miasta. Interes zwykłych ludzi jest ważniejszy niż wygodnictwo urzędników, nawet jeśli wiążą się z tym jakieś koszty.

Niestety w takich małych miastach jak Chełm związki ludzi z różnych instytucji i urzędów są znacznie silniejsze niż ich poczucie obowiązku wobec mieszkańców. Bardzo trudno zmienia się stare nawyki.

W załączeniu przesyłam pismo Prezydenta Miasta Chełm z 2019r z którego wynika m.in., że rzecznik konsumentów oparł swoje rozstrzygnięcie o wyjaśnienie wykonawcy usługi. Stwierdzam, że wyjaśnienie wykonawcy usługi zawiera kłamstwa, a mimo to rzecznik - nie podając faktów, dokumentów i podstaw prawnych - uznał je za wiarygodne. Ww organy mając ustawowy obowiązek udzielania pomocy konsumentowi - stojąc przed problemem „słowo przeciwko słowu” nie mogą bez podania faktów, dokumentów i podstaw prawnych przyznawać racji wykonawcy usługi. Tym bardziej, że w poprzednim piśmie Urzędu Miasta poinformowano mnie, że sprawę mógłby rozstrzygnąć tylko biegły rzeczoznawca. Takich niekonsekwencji w otrzymanej korespondencji z UM Chełm jest więcej.

Prezydent Miasta w ww piśmie powołuje się na poprzednią korespondencję w której tak naprawdę poinformowano mnie właśnie wyłącznie o tym, że „tylko rzeczoznawca mógłby rozstrzygnąć sprawę, ale musiałby on być sfinansowany ze środków własnych rzecznika.” W otrzymanej korespondencji od Prezydenta ani razu nie odniesiono się do moich konkretnych zarzutów dotyczących pracy rzecznika konsumentów.

Nie rozumiem dlaczego Prezydent Miasta podpisuje pisma których treść nie wynika z dokumentów i faktów i przepisów prawa lecz z subiektywnych ocen nie potwierdzonych żadnymi dokumentami i przepisami prawa. Czy można to pogodzić z ustawowym obowiązkiem udzielania pomocy mieszkańcom Chełma.

Prezydent Miasta - wbrew faktom i dokumentom - w sposób lekceważący i nie dbając o prestiż sprawowanego Urzędu stwierdza, że rzecznik w tej sprawie pracował rzetelnie co jest oczywistą nieprawdą.

W załączeniu przesyłam też dwa pisma rzecznika konsumentów z 2018r skierowane do wykonawcy usługi określające zadania do wykonania przez Ryszarda Delągą. Mimo wielokrotnych prośb nie uzyskałem odpowiedzi na następujące pytanie, które jest sednem mojej sprawy tj:

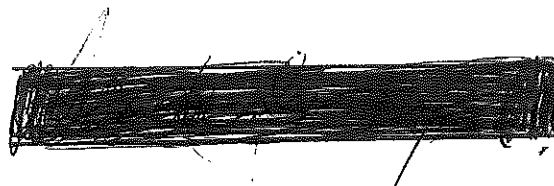
Jeśli Urząd Miasta w Chełmie uważa że rzecznik konsumentów działał rzetelnie to dlaczego rzecznik uznał, że żadne z zadań określonych w piśmie rzecznika konsumentów nie musi być wykonane przez Ryszarda Delągą. Jakie przepisy np.: Kodeksu Cywilnego bądź Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jakie fakty i jakie dokumenty pozwalają uznać że Ryszard Deląg nie musi wykonać tych zadań.?

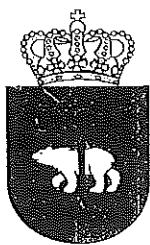
Uważam, że powód braku szczegółowej odpowiedzi na ww pytanie jest prosty: przedstawienie pełnego uzasadnienia obnażyłoby nieprzestrzeganie przez ww organy przepisów prawa zobowiązującego do udzielania pomocy konsumentowi.

Proszę o interwencję w mojej sprawie. Nie chcę żadnych przywilejów. Sprawa jest stosunkowo bardzo prosta. Mam tylko następującą prośbę: proszę ocenić czy w świetle ww przytoczonych faktów rzecznik konsumentów oraz Prezydent miasta Chełm działali w mojej sprawie rzeczywiście rzetelnie.

Zetperem!

1. Zetpernik nr 1
2. Zetpernik nr 2
3. Zetpernik nr 3,





Załącznik Nr 1

Rzecznik Konsumentów w Chełmie

Chełm, 13 sierpnia 2018r.

RK.742.298.2017

~~Gazownictwo Polska
Ryszard Deląg
ul. Spacerowa 16A
05-532 Kąty~~

Wystąpienie

Na podstawie art. 42 ust. 1 pkt. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów / Dz. U. 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późniejszymi zmianami / wnoszę o przesłanie rzecznikowi w terminie 14 dni od daty otrzymania niniejszego pisma informacji dotyczącej realizacji zadań wynikających z zawartej w dniu 20.04.2016r. umowy o wykonanie instalacji hydraulicznej i gazowej na rzecz pana [REDAKTOWANE].

W szczególności proszę o przedłożenie :

- prawidłowo sporządzonego kosztorysu wykonanej usługi poprzez podanie rodzaju wykonanych prac, wartości każdej z tych prac, jak również podania ceny i wartości każdego zużytego materiału,
- poprawionego protokołu próby wytrzymałości i szczelności instalacji gazowej uwzględniającego wszystkie urządzenia do których dostarczany ma być gaz,
- aktualnej opinii kominiarza za którą [REDAKTOWANE] zapłacił dwukrotnie.

Ponadto wnoszę o dokończenie następujących prac:

- podłączenia do instalacji gazowej kuchenki gazowej usytuowanej na najniższym poziomie budynku,
- poprawienia pracy dwóch kaloryferów w dwóch łazienkach z powodu ich słabego grzania,

Termin wykonania ww. prac należy uzgodnić bezpośrednio z zainteresowanym.

Jednocześnie proszę o informację, czy wykonawca na wykonaną usługę przewidział udzielenie gwarancji.

Końcowo przypominam, iż zgodnie z art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów / Dz. U. z 2007 Nr 50, poz. 331 późn. zm.) - Kto, wbrew przepisowi art. 42 ust. 4, narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów

ze spisku



Rzecznik Konsumentów w Chełmie

wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny.

W załączeniu:

- kserokopia pismo konsumenta z dnia 23.07.2018r.

Do wiadomości:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

2. a/a

Rzecznik Konsumentów
dla Miasta Chełm i Powiatu Chełmińskiego

mgr Krzysztof



Załącznik Nr 2,

Rzecznik Konsumentów w Chełmie

Chełm, 04 września 2018r.

RK.742.298.2017.

~~Gazownictwo Polska
Ryszard Deląg
ul. Spacerowa 16A
05-532 Kąty~~

2

Niniejszym informuję, że do chwili obecnej nie otrzymałem od Pana odpowiedzi na moje wystąpienia z dnia 13.08.2018r. dotyczące realizacji zadań wynikających z zawartej w dniu 20.04.2016r. umowy na rzecz pana- [REDACTED]

W związku z powyższym zawiadamiam, iż o ile w terminie 7 dni do daty otrzymania niniejszego pisma nie otrzymam żądanych informacji, skieruję wniosek do organów ścigania z art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów / Dz. U. z 2007 Nr 50, poz. 331 z późniejszymi zmianami).

Do wiadomości:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

2. a/a

Rzecznik Konsumentów
dla Miasta Chełm i Powiatu Chełmskiego
mgr Krzysztof [REDACTED]

za zgodą [REDACTED]

1200-
Zępcznik Nr 3,

PREZYDENT MIASTA CHEŁM
UL. LUBELSKA 65
22-100 CHEŁM

Chełm, 23 października 2019r.

RK.742.298.2017

~~Pan~~
~~_____~~
~~_____~~
~~_____~~

Odpowiadając na Pana pismo z dnia 25 września br. wyrażające po raz kolejny niezadowolenie z działań Rzecznika Konsumentów dla Miasta Chełm i Powiatu Chełmskiego w sprawie realizacji zadań wynikających z umowy z dnia 20 kwietnia 2016 roku zawartej z firmą Pana Dełaga na usługę hydrauliczną i gazową uprzejmie informuję, że Rzecznik przyjął wyjaśnienia tej firmy dotyczące wykonanych prac i stwierdził, że nie ma przesłanek do prowadzenia dalszych działań w tym zakresie. Sprawa została wyjaśniona w sposób rzeczowy i nie ma podstaw do zmiany stanowiska zawartego we wcześniejszej korespondencji kierowanej do Pana.

Z poważaniem

PREZYDENT MIASTA CHEŁM

Jakub Bańaczek
Jakub Bańaczek

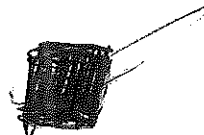
Do wiadomości:

Pan Grzegorz Raniewicz

Poseł na Sejm RP

/wraz z kompletem dokumentów/

Do wiadomości:



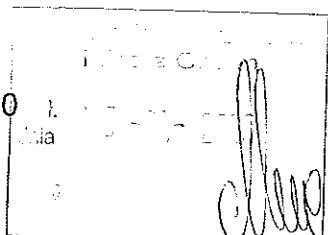
KSO.

PRZEWODNICZĄCY RADY MIASTA CHEŁM

ul. Lubelska 65
22-100 Chełm

Chełm, 15 kwietnia 2020 r.

BRM.1510.3.2020



**Pan
Jakub Banaszek
Prezydent Miasta Chełm**

W związku z przekazaną skargą do Rady Miasta przez [REDAKTED] [REDAKTED] w dniu 08 kwietnia 2020 r. na działania Prezydenta Miasta i Rzecznika Konsumentów dla Miasta Chełm i Powiatu Chełmskiego (treść skargi w załączeniu), zgodnie z § 33d Statutu Miasta Chełm, proszę o analizę skargi i przedłożenie pisemnej informacji i wyjaśnień na temat stanu faktycznego i prawnego wynikającego z treści skargi, w terminie 14 dni od daty otrzymania niniejszego pisma.

Przedmiotowa skarga będzie przedmiotem rozpatrzenia przez Komisję Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miasta Chełm.

Z poważaniem

PRZEWODNICZĄCY
RADY MIASTA CHEŁM

mgr Łucja Bożeński

PREZYDENT MIASTA CHEŁM
UL. LUBELSKA 65
23-100 CHEŁM

WOA-I.033.5.2020

Opin. BRM
23.04.2020.
AC

P. Czwartowska

Kom. NSiP RM 10/9

Chełm, 22 kwietnia 2020 r.

Pan
Longin Bożeński

Przewodniczący Rady Miasta Chełm

Odpowiadając na pismo znak BRM.1510.3.2020 z dnia 15 kwietnia 2020 r. w sprawie złożenia informacji i wyjaśnień w związku ze skargą Pana ██████████ na działania Prezydenta Miasta i Rzecznika Konsumentów dla Miasta Chełm i Powiatu Chełmskiego uprzejmie informuję, 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

skarżącego, 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 Kątów 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 2018 r. poz. 798) 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. z [REDAKTOWANE] Wykonawca w oświadczeniu z 08 października 2018 r. poinformował o wykonanych pracach i kosztach zaznaczając, że cała usługa przed wykonaniem została dokładnie oszacowana ustnie z Panem [REDAKTOWANE] w obecności żony Pana [REDAKTOWANE]. 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 Pana [REDAKTOWANE]. 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 Pana [REDAKTED] 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 Panu [REDAKTED] 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 działania Rzecznika i Prezydenta były właściwe. W dniu 20 lutego 2019 r. Pan [REDAKTED] 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 Pan [REDAKTED] wystosował polemikę. Otrzymał odpowiedź z 29 kwietnia 2019 r. o podtrzymaniu stanowiska wyrażonego we wcześniejszej korespondencji. I następnie w dniu 25 września 2019 r. Pan [REDAKTED] 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 Pana [REDAKTED] w w/w sprawie. W dniu 14 lutego 2020 r. Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji przekazało Prezydentowi według właściwości skargę Pana [REDAKTED] dot. Rzecznika w zakresie jak wyżej opisany. W dniu 09 marca 2020 r. udzielono odpowiedzi.

W każdym przypadku uzgadniono 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 opisanej 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.

Z poważaniem
PREZYDENT MIASTA CHELM

Jakub Banaszek