

UCHWAŁA NR XLV/1189/20
RADY MIASTA KRAKOWA

z dnia 16 września 2020 r.

w sprawie skargi na działanie Prezydenta Miasta Krakowa.

Na podstawie art. 229 pkt 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.) Rada Miasta Krakowa uchwala, co następuje:

§ 1. Uznaje się za niezasadną skargę (wyłączenie jawności w zakresie danych osobowych: na podstawie przepisów o ochronie danych osobowych oraz art. 5 ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej; jawność wyłączył Piotr Rogal Starszy Inspektor Referatu Sesji RMK w Kancelarii Rady Miasta Krakowa) na działanie Prezydenta Miasta Krakowa, opisane w treści przedmiotowej skargi.

§ 2. Uzasadnienie faktyczne i prawne rozpatrzenia skargi stanowi załącznik do uchwały.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wiceprzewodniczący Rady
Miasta Krakowa

Sławomir Pietrzyk

Załącznik do uchwały Nr XLV/1189/20
Rady Miasta Krakowa
z dnia 16 września 2020 r.

Skarga (wyłączenie jawności w zakresie danych osobowych: na podstawie przepisów o ochronie danych osobowych oraz art. 5 ust. 2 ustawy o dostępie do informacji publicznej; jawność wyłączył Piotr Rogal Starszy Inspektor Referatu Sesji RMK w Kancelarii Rady Miasta Krakowa) **dotyczy działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie.**

Prezydent Miasta Krakowa udzielając wyjaśnień poinformował, że Skarżący wcześniej dwukrotnie kierował do Prezydenta Miasta Krakowa skargi na działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie. Na skargę z 3 grudnia 2019 r. została udzielona odpowiedź pismem WK-01.1510.548.2019 z 31 grudnia 2019 r., a na skargę z 13 stycznia 2020 r., została udzielona odpowiedź pismem nr WK-01.1510.12.2020 z 10 lutego 2020 r. Stanowiska przedstawione w ww. korespondencjach pozostają aktualne.

Ustosunkowując się do zarzutów zawartych w skardze z dnia 30 marca 2020 r., Prezydent Miasta poinformował, że w korespondencji nr SA-08.741-525/19 z dnia 19 września 2019 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie odniósł się w wyczerpujący sposób do treści wniosku Skarżącego z 11 września 2019 r. o udzielenie pomocy konsumentowi. Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie udzielając pomocy, oprócz przekazania wyjaśnień w sprawie obowiązujących w tym zakresie regulacji, ocenił również procedurę reklamacyjną. Nie ograniczył się do wskazania jedynie generalnych informacji, lecz przeanalizował przebieg procedury reklamacyjnej w przedmiotowej sprawie. Do zagadnienia związanego z preferowanym przez Skarżącego sposobem załatwienia zgłoszenia wprost odnosiła się w treść pisma nr WK-01.1510.548.2019 z 31 grudnia 2019 r., cyt. „Zauważyć również należy, że Miejski Rzecznik Konsumentów ograniczył przedmiot opinii zasadniczo do tematyki związanej ze zwrotem opłaty za starter, jednocześnie nie poruszając tematu wymiany karty SIM. Przyczyną powyższego był fakt, że z okoliczności sprawy na dzień sporządzania przez Rzecznika opinii wynikało, iż nie był Pan zainteresowany rozwiązaniem w postaci wymiany karty SIM”. Zatem działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie były konsekwencją oczekiwań wyrażanych przez Skarżącego, który wybrał rozwiązanie polegające na zwrocie środków pieniężnych na rachunek bankowy, pomimo przedstawienia mu przez operatora również możliwości wymiany karty SIM połączonej z przyznaniem rekompensaty. Okoliczność ta potwierdza prawidłowe odczytanie intencji Skarżącego na etapie udzielania pomocy.

W kwestii zarzutu podania nieprawdy w piśmie nr WK-01.1510.548.2019 z dnia 31 grudnia 2019 r., dotyczącym zwrotu kwoty wydanej na niedziałającą kartę pre-paid (tzw. „starter”), Prezydent poinformował, iż z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że karta pre-paid nie działała. Powyższe przyjął również pośrednio Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie w piśmie nr SA.08.741525/19 z 19 września 2019 r., inaczej bowiem uznałby przyznanie kwoty w wysokości 9 zł na konto abonenckie za prawidłowe rozwiązanie problemu. Przeciwnie, przedstawił przysługujące w tym zakresie możliwości związane z wystąpieniem do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

W odniesieniu do kwestii oczekiwań w przedmiocie wystąpienia Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie do przedsiębiorcy, Skarżący został poinformowany na formularzu wniosku o udzielenie pomocy konsumentowi, iż Rzecznik występuje do przedsiębiorcy po uprzednim wyczerpaniu przez konsumenta postępowania reklamacyjnego. Nie można tego jednakże odczytywać jako reguły, zgodnie z którą Rzecznik w każdym przypadku wyczerpania przez konsumenta postępowania reklamacyjnego zobowiązany jest do wystąpienia do przedsiębiorcy. Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie występuje do przedsiębiorcy po wyczerpaniu przez konsumenta postępowania reklamacyjnego, o ile interes konsumenta wymaga udzielenia przez Rzecznika dalszej pomocy. W przeciwnym wypadku ogranicza się do zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Miejski Rzecznik

Konsumentów w Krakowie w przedmiotowej sprawie ograniczył się do powyższego, przedstawiając własną ocenę sprawy, a także informując o przysługujących Skarżącemu możliwościach. Jak okazało się już po udzieleniu pomocy Skarżącemu, informacja udzielona przez Rzecznika o możliwości zwrócenia się do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej zaowocowała pozytywnym rozwiązaniem problemu.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie ustosunkował się do żądań Skarżącego. Nie wszystkie oczekiwania mogły być jednak spełnione, co nie oznacza, że został niewłaściwie potraktowany.

Prezydent Miasta Krakowa poinformował również, że Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie w piśmie nr SA-08.741-525/19 z 19 września 2019 r. wskazał, że „Sam fakt uznania Pana reklamacji za zasadną (...) skutkuje pod względem prawnym przerwaniem biegu przedawnienia względem operatora - por. art. 123 Kodeksu Cywilnego oraz brakiem możliwości domagania się zwrotu ww. kwoty w sytuacji gdyby została ona przelana pod wskazany przez Pana rachunek bankowy”. Rzecznik odniósł się do zagadnienia mocy wiążącej uznania reklamacji poprzez wskazanie, iż skutek prawny uznania reklamacji ogranicza się do przerwania biegu terminu przedawnienia roszczenia. Odnośnie do zarzutu zignorowania w korespondencji nr WK-01.1510.548.2019 z 31 grudnia 2019 r. kwestii związanej z art. 84 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r., poz. 1145 ze zm.), wskazać należy, że do zagadnienia mocy wiążącej odniesiono się w akapicie drugim na drugiej stronie ww. pisma. Kwestia błędu, o którym mowa w art. 84 ustawy Kodeks cywilny, pozostała bez wpływu na tok zaprezentowanego tam wyводу. Pozostawienie bez komentarza kwestii błędu, przy jednoczesnym kompleksowym odniesieniu się do kwestii mocy wiążącej uznania reklamacji, oznacza, iż przekazano Skarżącemu informację, iż kwestia błędu, o którym mowa w art. 84 ustawy Kodeks cywilny, pozostaje w tym przypadku marginalna. Również w ww. akapicie pisma znajduje się odniesienie do zagadnienia mocy wiążącej uznania reklamacji przez przedsiębiorcę. Stanowisko, iż uznanie reklamacji nie jest równoznaczne z przyjęciem przez przedsiębiorcę na siebie zobowiązania jest konsekwencją braku przepisów prawa, z których wynikałoby, że skutkiem uznania reklamacji jest zaciągnięcie przez przedsiębiorcę zobowiązania. Przytoczenie w odpowiedzi na skargę orzeczenia sądu służyło wskazaniu, iż organ, po przeanalizowaniu stanu prawnego, popiera wyrażony przez sąd pogląd w podobnej sprawie.

Zgodnie z art. 227 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r., poz. 256), przedmiotem skargi może być w szczególności zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw. Jeżeli zatem w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego w trybie skargowym wykryto aspekt, który choćby potencjalnie może stanowić nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników organów, należy tę okoliczność przeanalizować. Przejawem powyższego musi być, w myśl art. 238 § 1 zd. 2 ww. ustawy, zawarcie analizy w uzasadnieniu zawiadomienia o odmownym załatwieniu skargi.

Motywy uznania błędu Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie za niezawiniony zostały wyjaśnione w akapicie trzecim pisma nr WK-01.1510.548.2019 z 31 grudnia 2019 r. oraz również w piśmie nr WK-01.1510.12.2020 z 10 lutego 2020 r.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie nie mógł przewidzieć zachowania operatora, polegającego na zwrocie środków na rachunek bankowy w sytuacji, w której na operatorze nie ciążył obowiązek ich zwrotu na rachunek bankowy. Skoro preferowanym przez Skarżącego sposobem rozwiązania zgłoszonego problemu był zwrot środków pieniężnych na rachunek bankowy, to Rzecznik, wobec okoliczności, że na operatorze nie ciążył obowiązek ich zwrotu na rachunek bankowy, wskazał możliwości związane ze skontaktowaniem się z Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w celu podjęcia przez ten podmiot działań zgodnie z jego kompetencjami. Powyższa informacja zaowocowała pozytywnym rozwiązaniem problemu.

Przepisy o rękojmi za wady znajdują zastosowanie w innych sytuacjach niż przedstawiona w skardze z 3 grudnia 2019 r. Odnosnie przywołanych przez Skarżącego przepisów rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014 r., poz. 284), Prezydent poinformował, iż reguluje ono kwestie związane z reklamacją usługi telekomunikacyjnej. Nie odnosi się natomiast do rękojmi za wady.

Prezydent Miasta Krakowa poinformował ponadto, że pomoc prawna udzielana przez Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów polega m.in. na udzielaniu ustnych porad i pomocy prawnej w oparciu o przedstawiony materiał dowodowy oraz kierowaniu do przedsiębiorców korespondencji, w oparciu o dowody przedstawione przez konsumenta i obowiązujące przepisy (zgodnie z zasadami funkcjonowania Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie dostępnymi w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa pod adresem https://www.bip.krakow.pl/?sub_dok_id=23403). Celem udzielenia informacji, którą cytuje Skarżący, nie było w jakimkolwiek stopniu kierowanie zarzutów wobec niego. Cytowany fragment pisma odnosił się jedynie ogólnie do obowiązujących w tym zakresie zasad.

W świetle przedstawionych powyżej okoliczności, nie ma podstaw do stwierdzenia, że dotychczasowa ocena działań Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie w przedmiotowej sprawie była nieprawidłowa.

Mając na uwadze powyższe wyjaśnienia należy uznać, że zarzuty zawarte w przedmiotowej skardze są niezasadne.

Niniejsza uchwała stanowi zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi w rozumieniu art. 237 § 3 w związku z art. 238 § 1 k.p.a.

Stosownie do art. 239 k.p.a. Rada Miasta Krakowa informuje, iż: „W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego”.