

ZARZĄDZENIE NR .....118 /2018  
PREZYDENTA MIASTA MYŚŁOWICE  
z dnia .....15... marca 2018 r.

w sprawie: zatwierdzenia „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Myśłowicach za 2017 rok”

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1875 ze zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm.)

**Zarządzam co następuje:**

**§ 1.**

Zatwierdzić „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Myśłowicach za 2017 rok” stanowiące załącznik do niniejszego Zarządzenia.

**§ 2.**

Zobowiązuję Miejskiego Rzecznika Konsumentów do przekazania sprawozdania, o którym mowa w § 1 do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

**§ 3.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA  
MYŚŁOWICE  
mgr inż. Edward LASOK

RADCA PRAWNY  
P. Pilarska  
mgr Bożena PILARSKA  
(nr wpisu 1172)

MIEJSKI  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
Anna ROŚLON

**SPRAWOZDANIE  
Z DZIAŁALNOŚCI  
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W MYŚŁOWICACH  
ZA 2017 ROK**

**Mysłowice, marzec 2018 r.**

## SPIS TREŚCI

<b>I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów .....</b>	<b>3</b>
1. Struktura Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy .....	3
<b>II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów .....</b>	<b>4</b>
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów .....	4
2. Składanie wniosków w sprawie stanowiących i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów .....	4
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów .....	5
4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów .....	5
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań ...	6
6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym .....	7
7. Podejmowanie działań wynikających z:.....	7
a) ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym .....	7
b) ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym .....	7
c) art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) .....	7
d) art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 kpc (przestawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) .....	7
<b>III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów .....</b>	<b>8</b>
1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów .....	8
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników .....	9
<b>IV. Tabele .....</b>	<b>10</b>
Tabela Nr 1 - Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów .....	10
Tabela Nr 2 - Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów .....	11
Tabela Nr 3 – Współdziałanie z innymi instytucjami .....	12
Tabela Nr 4 – Pomoc na drodze sądowej .....	13

## I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Aktem nadrzędnym regulującym problematykę ochrony interesów konsumentów jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, która w art. 76 zobowiązuje władze publiczne do zapewnienia ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniem zagrażającym ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. 2017 poz. 1868 ze zm.) w art. 4 ust. 1 pkt.18 stanowi natomiast, że ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. Zadania te realizuje miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów. Rzecznik realizuje i zaspokaja potrzeby społeczności lokalnej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. Ramy prawne i zadania rzecznika reguluje ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U 2017, poz. 229 ze zm.).

### 1. Struktura Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy

1. Województwo	śląskie
2. Miasto /Powiat	Mysłowice
3. PRK/ MRK	Miejski Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Anna Rosłoń
5. Wykształcenie	wyższe
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	nie dotyczy
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów); Proszę napisać TAK lub NIE	tak
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE	tak
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1

## **II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów**

### **1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji konsumentom. Pomoc konsumentom w tym zakresie odbywa się drogą telefoniczną, internetową bądź w bezpośrednich rozmowach i kontaktach ze zgłaszającymi się interesantami. Po rozpoznaniu wnoszonych spraw, przekazywane są zainteresowanym obowiązujące regulacje prawne i możliwości ich wykorzystania, podejmowane są rozmowy i mediacje z przedsiębiorcami, a także opracowywane wzory pism reklamacyjnych lub odwołań. Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci w okresie sprawozdawczym był bardzo szeroki i różnorodny, a wynikał przede wszystkim z umów sprzedaży oraz umów w zakresie świadczonych usług. Większość spraw związanych była z kwestią reklamacji zakupionego towaru i dotyczyła: odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedany towar, podstaw prawnych do składania reklamacji, roszczeń przysługujących konsumentom, terminów rozpatrywania reklamacji. Duża liczba spraw, z którymi konsumenci zwracali się do rzecznika dotyczyła umów o świadczenie różnego rodzaju usług. Najczęściej zgłaszane problemy związane były z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług tak pod względem ich jakości jak i terminowości. Dużą popularnością cieszyły się inne niż tradycyjne sposoby zawierania umów, które konsumenci zawierali tj. przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa /w szczególności w branży telekomunikacyjnej oraz energetycznej/.

W okresie sprawozdawczym do Rzecznika zgłosiło się o poradę 1714 osób wymagających udzielenia różnego rodzaju pomocy /wzrost o 68 osób w stosunku do roku 2016/. Wzrastająca ilość interesantów korzystających z porad Rzecznika Konsumentów wskazuje na występowanie na rynku szeregu negatywnych zjawisk, a z drugiej strony na rosnącą świadomość konsumencką.

Analizując asortymentowo zgłaszane przez konsumentów problemy, to jeśli chodzi o sprzedaż najwięcej z nich dotyczyło obuwi i odzieży oraz urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych oraz sprzętu komputerowego. W przypadku problemów z usługami najwięcej z nich dotyczyło sfery telekomunikacyjnej.

Szczegółową informację w w/w zakresie przedstawia Tabela nr 1.

### **2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

W roku 2017 nie zaistniała potrzeba składania przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

### **3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.**

Zgodnie z art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /t.j. Dz. U. 2017 r., poz. 229 ze zm./ występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest obok poradnictwa podstawowym instrumentem wykorzystywanym przez Rzecznika, mającym na celu udzielenie pomocy konsumentowi. Występowanie do przedsiębiorców następuje na wniosek konsumenta składany w formie pisemnej lub ustnej i przedłożeniu dokumentów zgromadzonych w sprawie. Podejmowane na wniosek konsumentów wystąpienia rzecznika kierowane do przedsiębiorców przybierają zróżnicowane formy wezwań. I tak w swoich wystąpieniach rzecznik wzywał przedsiębiorców do: wykonania ciążącego na przedsiębiorcy obowiązku, zaniechania niedozwolonych zachowań, udzielenia stosownych wyjaśnień mających na celu rozwiązanie istniejącego pomiędzy stronami (konsument-przedsiębiorca) sporu. W swoich wystąpieniach rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną roszczeń i wzywa do polubownego zakończenia sprawy. Podejmowane interwencje prowadzone były bardzo wnikliwie – do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można podważyć stanowisko przedsiębiorcy. Polemiki i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale dzięki temu osiągnęte są pozytywne rezultaty. Zaznaczyć należy, że nie zawsze roszczenia konsumentów są uzasadnione, albo brak jest dowodów, które pozwoliłyby przeforsować racje konsumentów. Zdarza się też tak, że przedsiębiorcy mimo podtrzymywania stanowiska o braku zasadności reklamacji proponują polubowne zakończenie sporu. W bardzo wielu sprawach istota sporu dotyczy nie tyle problemu prawnego, co okoliczności faktycznych, w tym przede wszystkim przyczyn powstania wady towaru. W takich przypadkach konieczna jest wiedza specjalistyczna, np. opinia rzeczoznawcy, którą rzecznik nie dysponuje, z kolei konsument rezygnuje z powołania rzeczoznawcy z uwagi na koszty.

W ubiegłym roku Rzecznik wszczął 139 postępowań, występując pisemnie do przedsiębiorców w sprawach konsumentów /wzrost o 22 w stosunku do roku 2017/. W 96 przypadkach sprawę udało się zakończyć pozytywnie dla konsumenta.

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w okresie sprawozdawczym przedstawia Tabela nr 2.

### **4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.**

Rzecznik konsumentów utrzymuje stałą współpracę z w/w instytucjami. Ponadto otrzymując sygnały i skargi od konsumentów informujące o stosowanych przez przedsiębiorców praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mogących stanowić praktykę naruszającą zbiorowy interes konsumentów w zakresie stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, Rzecznik przekazywał dokumenty oraz zwracał się do Inspekcji Handlowej, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów czy też właściwej Prokuratury Rejonowej o podjęcie działań w celu wyeliminowania nieprawidłowości. I tak:

- ✓ w styczniu 2017 r. Rzecznik zawiadomił właściwą miejscowo Prokuraturę Rejonową o możliwości popełnienia przestępstwa z art. 286 §1 k.k. przez przedsiębiorcę prowadzącego działalność gospodarczą polegającą na sprzedaży odzieży i biżuterii na odległość /sklep internetowy/,
- ✓ w marcu 2017 r. Rzecznik zawiadomił Delegaturę UOKiK w Poznaniu o możliwości naruszenia przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, a w szczególności art. 24 ust. 2 pkt 2 i 3 cyt. Ustawy przez przedsiębiorcę prowadzącego sprzedaż artykułów związanych z opieką medyczną poza lokalem przedsiębiorstwa,
- ✓ w kwietniu 2017 r. Rzecznik zawiadomił Delegaturę UOKiK w Poznaniu o możliwości naruszenia przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, a w szczególności art. 24 ust. 2 pkt 2 cyt. Ustawy przez przedsiębiorcę prowadzącego sprzedaż art. RTV i AGD za pośrednictwem sklepu internetowego oraz platformy handlowej on-line,
- ✓ w maju oraz wrześniu 2017 r. Rzecznik skierował do Delegatury UOKiK w Łodzi dokumentację skargową oraz ankiety otrzymane z UOKiK, wypełnione przez konsumentów, którzy zawierali pod wpływem błędu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych poza lokalem przedsiębiorstwa, na okoliczność uprawdopodobnienia nieuczciwych praktyk rynkowych stosowanych przez przedsiębiorców działających w branży telekomunikacyjnej,
- ✓ w październiku 2017 r. Rzecznik skierował do właściwej miejscowo Prokuratury Rejonowej zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa z art. 286 §1 k.k. na szkodę konsumentów przez przedsiębiorcę trudniącego się sprzedażą artykułów wyposażenia wnętrz,
- ✓ Rzecznik na bieżąco przekazywał do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokumentację skargowe, na okoliczność prowadzonych przez delegatury postępowań administracyjnych.

Szczegółową informację dot. współdziałania Rzecznika z innymi instytucjami zawiera Tabela Nr 3.

#### **5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań**

W okresie sprawozdawczym Rzecznik przygotowywał zainteresowanym konsumentom pozwy cywilne, sprzeciwy od nakazów zapłaty oraz inne pisma procesowe związane z toczącymi się postępowaniami sądowymi /18 szt./.

Należy podkreślić, iż skierowanie pozwu do sądu następuje zwykle w przypadkach, w których przedsiębiorca nie chce podporządkować się przepisom prawa (nie uwzględnia ekspertyz rzeczoznawców, nie odpowiada na reklamacje kupującego, wystąpienia rzecznika, nie realizuje zobowiązań umownych, bądź je ogranicza w sposób niekorzystny dla konsumenta). Stąd rolą rzecznika jest dogłębne, wnikliwe zbadanie wnoszonych spraw oraz doradztwo kupującemu. Pomoc w przygotowaniu pozwu poprzedzone jest postępowaniem interwencyjnym mającym na celu polubowne załatwienie sprawy. Z uwagi na koszty oraz czasochłonność spraw sądowych Rzecznik stara się uzyskać pozytywny rezultat dla konsumenta poprzez częstsze mediacje i interwencje u przedsiębiorców. Realizuje to poprzez wystąpienia pisemne, rozmowy telefoniczne a także wspomaga się ekspertyzami rzeczoznawców.

Szczegółową informację dot. pomocy Rzecznika na drodze sądowej przedstawia Tabela Nr 4.

Zaangażowanie rzecznika w udzielanie pomocy konsumentom w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej, czy to poprzez przygotowanie pozwów i pism procesowych przyczynia się do zwiększenia liczby spraw konsumenckich rozpoznawanych przez sądy powszechne, a tym samym do zwrócenia większej uwagi sędziów na relacje konsument – przedsiębiorca.

#### **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym**

Biorąc pod uwagę niską świadomość prawną polskich konsumentów, brak prawidłowych nawyków rynkowych, niedostrzeganie zagrożeń płynących z rynku, edukacja konsumentów jest w opinii Rzecznika jednym z ważniejszych zadań. W związku z tym, wykonując zadania określone w ustawie o samorządzie powiatowym, Rzecznik:

- a) przeprowadził prelekcje z zakresu prawa konsumenckiego wśród młodzieży szkół ponadpodstawowych w szkołach, w których dyrektorzy wyrazili zainteresowanie w/w problematyką, tj.: w I LO oraz II LO jak również Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 2. Młodzież uczestnicząca w spotkaniach przejawiała dużą aktywność, zadając pytania i dzieląc się doświadczeniami, zwłaszcza swoich bliskich, którzy znaleźli się w sytuacji poszkodowanego konsumenta i nie potrafili skutecznie dochodzić swoich praw,
- b) wziął udział w „Ogólnopolskim Dniu Przedsiębiorczości” – na zaproszenie Dyrektora I LO w Mysłowicach. Celem programu było włączenie firm i instytucji w edukację młodzieży szkół ponadgimnazjalnych,
- c) włączył się w kampanię edukacyjno – informacyjną organizowaną przez Urząd Komunikacji Elektronicznej w Warszawie pn. „MÓJ SMARTFON, MÓJ MAŁY ŚWIAT – KLIKAM Z GŁOWĄ”, skierowaną do uczniów klas I-III szkół podstawowych. W ramach w/w kampanii, której celem była promocja bezpieczeństwa najmłodszych konsumentów „w sieci” oraz profilaktyka poprzez edukację najmłodszych, którzy coraz częściej bez ograniczeń korzystają z dostępnych technologii i urządzeń, Rzecznik zorganizował z przedstawicielami UKE prelekcje w SP Nr 6, SP nr 13, SP nr 12 oraz SP nr 11. W projekcie wzięło udział ok. 400 uczniów,
- d) wziął udział w projekcie „Otwarta firma” na zaproszenie Dyrektora I LO w Mysłowicach,
- e) wziął udział w „Dniu Seniora” organizowanym przez Mysłowicką Radę Seniorów, promując bezpieczne zachowania konsumenckie,
- f) wziął udział w sesji Mysłowickiej Rady Seniorów, przeprowadzając prelekcję dot. praw seniorów na rynku energetycznym oraz telekomunikacyjnym, ze szczególnym uwzględnieniem umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa,
- g) udzielił wywiadu dla lokalnej telewizji – iTVM nt. praw konsumentów związanych z reklamacjami towarów i usług jak również nieuczciwych praktyk rynkowych przedsiębiorców

Rzecznik na bieżąco udostępnia również konsumentom ulotki informacyjne i inne materiały o treściach propagujących prawa konsumenckie, wydane przez Urząd Ochrony Konkurencji

i Konsumentów oraz Urząd Komunikacji Elektronicznej. Ponadto informacje z zakresu prawa konsumenckiego umieszczone są w gablocie informacyjnej znajdującej się w siedzibie Rzecznika.

#### **7. Podejmowanie działań wynikających z:**

##### **a) ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**

W roku 2017 Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań związanych ze stosowaniem przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych.

##### **b) ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym**

W roku 2017 Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań wynikających z cyt. ustawy

##### **c) art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)**

W myśl art. 42 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /t.j. Dz. U z 2017 r, poz. 229 ze zm./ przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Nie zastosowanie się do tego obowiązku jest wykroczeniem i podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2.000 zł /art. 114 cyt. Ustawy/.

W okresie sprawozdawczym odnotowano 6 takich przypadków /wzrost w stosunku do roku 2016/. Rzecznik skierował w związku z tym pisemne zawiadomienia do Komendy Miejskiej Policji w Mysłowicach o popełnieniu przez przedsiębiorców czynu stanowiącego wykroczenie w rozumieniu art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /t.j. Dz. U z 2017 r, poz. 229 ze zm./ w związku z art. 42 ust. 4 cyt. Ustawy. Trzy sprawy zostały już zakończone - we wszystkich przypadkach zapadły wyroki skazujące przedsiębiorców karą grzywny.

##### **d) art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 kpc (przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)**

W okresie sprawozdawczym Rzecznik skorzystał z w/w uprawnienia dwukrotnie i skierował istotny pogląd dla sprawy do Sądu Rejonowego w Mysłowicach oraz do Sądu Rejonowego Katowice – Zachód.

Ponadto Rzecznik skierował do Sądu Rejonowego w Bydgoszczy /XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego/ zawiadomienie o braku aktualizacji danych rejestrowych przez przedsiębiorcę prowadzącego działalność gospodarczą związaną ze sprzedaż sprzętu AGD.

### **III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów**

#### **1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów**

Wzrastającą ilość skarg i problemów związanych z rynkiem energetycznym pokazuje, że niezbędne są działania edukacyjne na podstawowym poziomie. W ocenie rzecznika niezbędnym jest

przeprowadzenie kampanii edukacyjnej w środkach masowego przekazu nt. zmian na rynku – np. na rynku sprzedaży energii elektrycznej oraz paliwa gazowego. Konsumentom powinni być poinformowani ze stosowny wyprzedzeniem jakich zmian mogą się spodziewać /np. możliwość zmiany sprzedawcy energii elektrycznej/, co z pewnością przyczyniłoby się do zwiększenia świadomości konsumenckiej i zapobiegłoby szerzeniu się nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorców działających w branży energetycznej.

## **2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników**

- a) w związku z dynamiczną zmianą przepisów prawa istnieje potrzeba przeprowadzania przez UOKiK systematycznych bezpłatnych szkoleń dla rzeczników konsumentów,
- b) z uwagi na aktywne prowadzenie przez rzecznika edukacji konsumenckiej, istnieje potrzeba zaopatrzenia rzecznika w materiały edukacyjne /ulotki, broszury/ dla różnych grup wiekowych konsumentów, ze szczególnym uwzględnieniem materiałów dla seniorów oraz młodzieży szkół ponadgimnazjalnych,
- c) kontynuacja prowadzenia przez UOKiK newsletteru dla rzeczników konsumentów.

MIEJSKI  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
  
Anna ROŚŁOŃ



**Tabela 2.**  
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

	rozwiązanie umowy												RAZEM			
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.				inne		
	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość		w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe													1			1
odzież i obuwie			1	36		2						1				40
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu	1	3	1	5												10
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			1	19		6							1			27
samochody i środki transportu osobistego	1			6												7
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
produkty związane z opieką zdrowotną			1													1
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				2												2
inne				1		1									1	3
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem nieruchomości	1			1												2
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	4			5												9
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
finansowe							1									1
ubezpieczeniowe			1													1
pocztowe i kurierskie				1												1
telekomunikacyjne	4	1		1		1	1				2			1		11
transportowe						1							1			2
turystyka i rekreacja				12												12
sektor energetyczny i wodny			2						1		2			1		6
związane z opieką i opieką zdrowotną																0
edukacyjne				2												2
inne													1			1
<b>RAZEM</b>	11	7	4	91	0	11	2	0	1	0	4	1	4	2	1	139
<b>informacje ogólne</b>																

**Tabela 3.**  
**współdziałanie z innymi instytucjami**

													RAZEM			
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.				inne		
	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość		w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe																
odzież i obuwie	1		1												1	3
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	1										1			2		4
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				2											1	3
samochody i środki transportu osobistego																
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną																
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
inne																
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem nieruchomości																
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
pocztowe i kurierskie																
telekomunikacyjne		1										2				3
transportowe																
turystyka i rekreacja				1												1
sektor energetyczny i wodny							1									1
związane z opieką i opieką zdrowotną												1				1
edukacyjne																
inne													4			4
<b>RAZEM</b>	2	1	1	3	0	0	1	0	0	1	3	0	4	2	2	20

