

ZARZĄDZENIE NR ⁴²..... /2016
PREZYDENTA MIASTA MYŚŁOWICE
z dnia ¹⁶ lutego 2016 r.

w sprawie: zatwierdzenia „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Myśłowicach za 2015 rok”

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r. poz. 1515 z późn. zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r. poz. 184/

Zarządzam co następuje:

§ 1.

Zatwierdzić „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Myśłowicach za 2015 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

mgr Bożena PILARSKA
(nr wpisu 1172)

Załącznik
do Zarządzenia Prezydenta Miasta Mysłowice Nr 72/16
z dnia 16.02.2016 r. 2016 r.

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W MYSŁOWICACH
ZA 2015 ROK**

Mysłowice, luty 2016 r.

SPIS TREŚCI

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów	4
1. Struktura Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy	4
II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów	5
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	5
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	6
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	6
4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	7
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań	8
6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym	8
7. Podejmowanie działań wynikających z:.....	9
a) art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)	
b) ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,	
c) art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)	
III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów	10
1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	10
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników	11
IV. Tabele	12
Tabela Nr 1 - Poradnictwo konsumenckie i udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielonych porad	12
Tabela Nr 2 - Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów	13
Tabela Nr 3 – Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów	14
Tabela Nr 4 – Inne zadania	14

V. Wykresy	6
Wykres nr 1 - Kategoryzacja poradnictwa konsumenckiego w 2015 r.	6
Wykres nr 2 - Struktura wystąpień pisemnych Rzecznika w 2015 r.	7

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Art. 76 Konstytucji RP nałożył na władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Od 1999 r. na podstawie ustawy o samorządzie powiatowym obowiązki w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów należą do samorządów powiatowych i stanowią zadania własne powiatu. Rzecznik realizuje i zaspokaja potrzeby społeczności lokalnej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. Ramy prawne i zadania rzecznika reguluje ustawa z dnia 21 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, stanowiąca swoistą „konstytucję” w dziedzinie prawa konsumenckiego.

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 - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
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. Ta forma pomocy odbywa się przede wszystkim telefonicznie oraz bezpośrednio konsumentom zgłaszających się osobiście do Biura rzecznika. Polega ona przede wszystkim na przedstawieniu konsumentom ich sytuacji prawnej i wskazaniu jakie są możliwości rozwiązania zgłoszonego problemu. Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci w okresie sprawozdawczym był bardzo szeroki i różnorodny, a wynikał przede wszystkim z umów kupna-sprzedaży oraz umów w zakresie świadczonych usług. Większość spraw związanych była z kwestią reklamacji zakupionego towaru /począwszy od butów poprzez sprzęty gospodarstwa domowego, samochody, na nieruchomościach kończąc/ 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 /telekomunikacyjnych, finansowych, windykacyjnych, remontowych itd./.

Najczęściej zgłaszane problemy związane były z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług tak pod względem ich jakości jak i terminowości. Wiele problemów konsumenckich związanych była również z dziedziną usług finansowych. 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/. Szczególną aktywność wykazywali tzw. alternatywni operatorzy oferujący konsumentom świadczenie usług. Do rzecznika zgłaszali się konsumenci, którzy nie byli zainteresowani zmianą dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego ani z własnej woli nie nawiązywali kontaktu z nowym dostawcą usług. Przedsiębiorcy ci pozyskiwali potencjalnych klientów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, nie przestrzegając obowiązku udzielania konsumentom jasnych o rzetelnych informacji, stosując nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd. Konsumenci, gdy orientowali się, że zostali wprowadzeni w błąd, bowiem zawarli umowę, której wcale nie chcieli zawrzeć, składali oświadczenia zmierzające do jej rozwiązania. Wówczas do konsumentów kierowane były noty obciążeniowe z tyt. opłaty jednorazowej za przedterminowe rozwiązanie umowy. Podobna aktywność prowadzili przedsiębiorcy działający w branży energetycznej, tj. oferujący konsumentom sprzedaż energii elektrycznej. Ich działania wprowadzały konsumentów w błąd co do tożsamości dostawcy usług i intencji sprzedawcy tj. dorowadzenia do zmiany sprzedawcy energii elektrycznej.

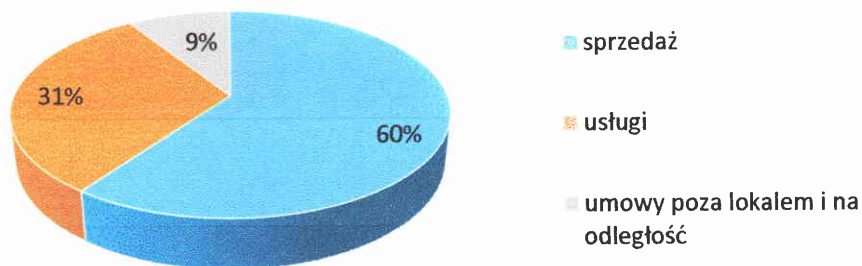
Najpopularniejszą metodą zgłaszania problemów konsumenckich w okresie sprawozdawczym było poradnictwo osobiste – 850 osób, telefonicznie skontaktowało się z Rzecznikiem konsumentów 537 osób zaś w formie mailowej udzielono 54 porady. W okresie sprawozdawczym do Rzecznika zgłosiło się o poradę 1441 osób wymagających udzielenia różnego rodzaju pomocy.

Jeżeli chodzi o strukturę udzielonych porad, 60% z nich dotyczyło umów sprzedaży, Reklamowane usługi stanowiły natomiast 31% ogółu zgłoszonych zapytań zaś umowy zawierane na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa 9%.

Analizując asortymentowo zgłaszane przez konsumentów problemy, to jeśli chodzi o sprzedaż najwięcej z nich dotyczy obuwia i odzieży oraz sprzętu AGD, RTV. W przypadku problemów z usługami najwięcej z nich dotyczy sfery telekomunikacyjnej, finansowej oraz windykacyjnej.

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

Wykres nr 1 - Kategoryzacja poradnictwa konsumenckiego w 2015 r.



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

W roku 2015 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 z 2015 r, poz. 184) 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

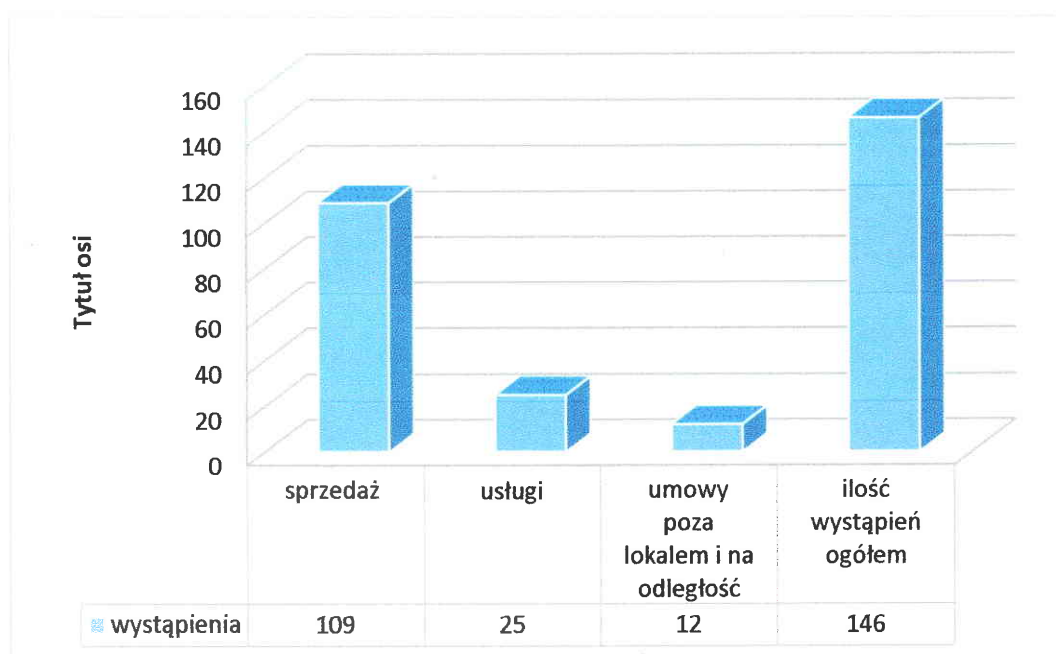
wystąpieniach rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną roszczeń i wzywa do polubownego zakończenia sprawy. Podejmowane interwencje prowadzone były bardzo wnikliwie – do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można podważyć stanowisko przedsiębiorcy. Polemiki i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale dzięki temu osiągnęte są pozytywne rezultaty.

W ubiegłym roku Rzecznik wszczął 146 postępowań, występując pisemnie do przedsiębiorców w sprawach konsumentów. Nie wszystkie sprawy zostały już zakończone, jednak w 93 przypadkach sprawę udało się zakończyć pozytywnie dla konsumenta.

Należy dodać, że wśród wniosków o podjęcie interwencji niewielki odsetek stanowią sprawy, w których zarzuty konsumentów wobec przedsiębiorców są nieuzasadnione i rzecznik nie ma podstaw do podjęcia interwencji bądź w wyniku jej podjęcia wyłania się inny stan faktyczny niż wskazany przez konsumenta. W talie sytuacji konsument otrzymuje wyczerpujące wyjaśnienia i szczegółowe informacje.

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

Wykres nr 2 - Struktura wystąpień pisemnych Rzecznika w 2015 r.



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

Rzecznik konsumentów utrzymuje stałą współpracę z w/w instytucjami. Ponadto Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Regulacji Energetyki, Urząd Komunikacji Elektronicznej,

w specjalistyczne czasopisma /biuletyny/, broszury, ulotki i informatory. 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 oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o podjęcie działań administracyjnych w celu wyeliminowania nieprawidłowości. I tak:

- ✓ w czerwcu 2015 r. Rzecznik zwrócił się do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Katowicach z wnioskiem o wszczęcie postępowania na okoliczność stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych prowadzonych przez przedsiębiorcę prowadzącego sprzedaż artykułów gospodarstwa domowego poza lokalem przedsiębiorstwa,
- ✓ w październiku 2015 r. Rzecznik zwrócił się do Urzędu Ochrony Konkurencji i w Warszawie z wnioskiem o wszczęcie postępowania o uznanie za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oraz stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorcę prowadzącego sprzedaż artykułów motoryzacyjnych na odległość /portal allegro/,
- ✓ Rzecznik na bieżąco przekazywał do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokumentacje skargowe, na okoliczność prowadzonych przez delegatury postępowań administracyjnych.

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 /10 szt./.

Łączna wartość przedmiotu sporu dot. sporządzonych pozwów oraz sprzeciwów od nakazu zapłaty to kwota 11.818,81 zł, przy czym: 8.665,82 zł to kwota dot. spraw już rozstrzygniętych - pozytywnie dla konsumentów. Pozostałe sprawy - na łączną kwotę pozwów 3.152,99 zł są w toku.

Szczegółową charakterystykę sporządzonych pozwów przedstawia Tabela Nr 3.

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 przeprowadził /wzorem lat poprzednich/ 7 prelekcji z zakresu prawa konsumenckiego wśród młodzieży szkół ponadpodstawowych, w szkołach, w których dyrektorzy wyrazili zainteresowanie w/w problematyką, tj.: w II LO im. Powstańców Śląskich oraz 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.

Ponadto w marcu 2015 r. Rzecznik 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. W kwietniu 2015 r. Rzecznik wziął również udział w konferencji pn. „Seniorzy w Mysłowicach”, podczas której zapoznał konsumentów – seniorów z tematyką dot. umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Rzecznik na bieżąco udostępnia również konsumentom ulotki informacyjne i inne materiały o treściach propagujących prawa konsumenckie, wydane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Federację Konsumentów oraz Urząd Komunikacji Elektronicznej. Ponadto informacje z zakresu prawa konsumenckiego umieszczone są w gablocie informacyjnej znajdującej się w siedzibie Rzecznika.

W omawianym okresie Rzecznik wziął udział w następujących spotkaniach szkoleniach i spotkaniach konsultacyjnych:

- ✓ warsztaty organizowane przez Tauron Obsługa Klienta Sp. z o.o. dla instytucji reprezentujących prawa konsumentów na rynku energii elektrycznej pn. „Różne perspektywy – Wspólny punkt widzenia” w dniu 17 kwietnia 2015 r. w Katowicach,
- ✓ szkolenie organizowane przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów w Tarnowie nt. sprzedaży konsumenckiej w związku z wejściem w życie ustawy o prawach konsumenta, które odbyło się w dniach 24 – 25 września 2015 r. w Zamościu,
- ✓ spotkanie konsultacyjne z przedstawicielami Delegatury Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Siemianowicach Śląskich, które odbyło się w dniu 10 grudnia 2015 r. r. w Katowicach na okoliczność omówienia bieżących problemów na rynku telekomunikacyjnym zgłaszanych przez konsumentów,

7. Podejmowanie działań wynikających z:

a) art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)

W roku 2015 Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań związanych ze stosowaniem przez przedsiębiorców niedozwolonych postanowień umownych.

b) ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

W rpk 2015 Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań związanych ze stosowaniem przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych.

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 2015 r, poz. 184/ 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 jeden taki przypadek. Rzecznik skierował w związku z tym pisemne zawiadomienie do Komendy Miejskiej Policji w Mysłowicach o popełnieniu przez przedsiębiorcę /trudniącego się sprzedażą mebli na targowisku miejskim w Mysłowicach/ 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 2015 r, poz. 184/ w związku z art. 42 ust. 4 cyt. Ustawy. Sprawa została zakończona - zapadł wyrok skazujący przedsiębiorcę karą grzywny (sygn. akt: II W 956/15) w wysokości 2.000,00 zł.

Łącznie do Skarbu Państwa – od czasu obowiązywania cyt. przepisu - wpłynęło już ponad 30.000 zł.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Świadomość konsumentów co do swoich praw oraz istnienia instytucji rzecznika konsumentów stale wzrasta. Konsumenci coraz częściej potrafią skorzystać z przysługujących im praw. Jednakże corocznie wzrastająca liczba konsumentów zgłaszających się z prośbą o poradę prawną i informację wskazuje jednoznacznie, że poziom wiedzy konsumenckiej nadal jest na dosyć niskim poziomie. Zapewne wynika to m.in. z wprowadzanych cyklicznie zmian do obowiązujących przepisów prawa konsumenckiego. Niezmiennym elementem jest fakt, iż konsumenci mają w pamięci przepisy prawne, które już dawno zostały zmienione, jak np. prawo do zwrotu zakupionego towaru. Dlatego też istnieje ciągle zapotrzebowanie na usługi świadczone przez rzecznika i wręcz konieczność stałego pogłębiania wiedzy oraz doskonalenia metod pracy. Rzecznik proponuje polepszenie standardów ochrony konsumentów poprzez:

1. wprowadzenie przepisów prawa umożliwiających rzecznikom nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców,
2. emisję w ogólnodostępnych mediach programów popularyzujących wiedzę z zakresu zarówno praw, jak i obowiązków występujących po stronie konsumentów oraz przedsiębiorców,

3. wprowadzenie zmian w zakresie usług bankowych i ubezpieczeniowych, gdzie zmiany wymaga zakres podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową lub ubezpieczeniową poprzez wprowadzenie zmian w Ustawie Prawo bankowe oraz Ustawie o działalności ubezpieczeniowej i uzupełnienie uprawnionych podmiotów o instytucję Rzecznika Konsumentów,
4. wprowadzenie zmian dotyczących dostępu i uzyskiwania przez rzeczników danych dot. adresów zamieszkania osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, co jest niezbędne dla skutecznego wytoczenia powództwa przez konsumentów. Obecne przepisy w praktyce oznaczają znaczne ograniczenie prawa do sądu dla konsumentów w sytuacji gdy działalność gospodarcza jest zlikwidowana i nie można ustalić danych adresowych koniecznych do wytoczenia powództwa lub w sytuacji niemożności doręczenia pism procesowych przez sąd, usunięcia braków czy zadośćuczynienia wezwaniu sądów i zapobieżeniu zawieszenia postępowania,

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Z analizy sprawozdania jak również z mojej dotychczasowej praktyki wynika jednoznacznie, że zainteresowanie prawami konsumentów stale wzrasta. Porównując dane w nim zawarte z informacjami z lat poprzednich zauważyć należy tendencję wzrostową. Poprzez prowadzoną przeze mnie edukację wzrasta świadomość konsumencka mieszkańców Mysłowic – głównie młodzieży. Coraz częściej konsumenci zwracają się do Rzecznika przedstawiając swoje problemy, z prośbą o pomoc. O poradę proszą również przedsiębiorcy, którzy wielokrotnie nie znają obecnego stanu prawnego i mają wątpliwości co do prawidłowego stosowania prawa.

Stwierdzić również należy, że skuteczne interwencje i mediacje oraz wygrane sprawy sądowe mają bezpośredni wpływ na zachowania przedsiębiorców – zapoznają przedsiębiorców z ich powinnościami wobec konsumentów oraz uświadamiają konieczność przestrzegania obowiązującego prawa. Działania Rzecznika mają natomiast pozytywny oddźwięk, bowiem polegają na udzielaniu pomocy. Zarówno sposób działania jak i skuteczność przyczyniają się z kolei do tworzenia dobrego wizerunku samorządu powiatowego.

Reasumując wspomnieć należy, że na przełomie czerwca i lipca 2015 r. została przeprowadzona w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów kontrola wewnętrzna, przedmiotem której było funkcjonowanie Biura Rzecznika oraz realizacja planu finansowego za 2014 r., która nie wykazała żadnych uchybień względem obowiązujących przepisów prawa.

sporządziła: Anna Rostół

Mysłowice, luty 2015 r.

MIEJSKI
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Anna ROŚŁOŃ

Tabela Nr 1

Poradnictwo konsumenckie i udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielonych porad

Wyszczególnienie	Ilość	Udział (%)
I. USŁUGI ogółem, w tym:	448	31
Finansowe	54	
Ubezpieczeniowe	48	
Telekomunikacyjne	152	
Motoryzacyjne /serwis/	15	
Pocztowe	3	
Windykacyjne	48	
Pralnicze	5	
Remontowo – budowlane	32	
Przewozowe	5	
Dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	20	
Turystyczno - hotelarskie	22	
Deweloperskie, pośrednictwo nieruchomości	12	
Edukacyjne	7	
Medyczne	6	
Inne /krawieckie, fryzjerskie, naprawa AGD, RTV/	19	
II. UMOWY SPRZEDAŻY ogółem, w tym:	861	60
Komputer i akcesoria komputerowe	87	
Obuwie, odzież	303	
Sprzęt RTV i AGD /sprzęt telekomunikacyjny/	202	
Motoryzacja	85	
Artykuły spożywcze	4	
Wyposażenie mieszkania	125	
Zabawki	13	
Inne /biżuteria, okulary, paliwo, sprzęt sportowy/	42	
III. UMOWY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ	132	9
RAZEM	1441	100

Tabela nr 2

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
Usługi, w tym:	25	17	8	-
remontowo-budowlane	2	-	2	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	1	1	-	-
telekomunikacyjne	13	12	1	-
turystyczno-hotelarskie	4	2	2	-
pralnicze	1	-	1	-
przewozowe	2	1	1	-
Krawieckie	1	-	1	-
Naprawa AGD, RTV	1	1	-	-
Umowy sprzedaży, w tym:	109	69	37	3
obuwie i odzież	62	41	20	1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	14	10	4	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	13	8	4	1
komputer i akcesoria komputerowe	8	4	4	-
motoryzacja	7	4	2	1
galanteria, biżuteria	3	1	2	-
nagrobki	1	1	-	-
sprzęt sportowy	1	-	1	-
Umowy poza lokalem i na odległość	12	7	4	1
RAZEM	146	93	49	4

Tabela nr 3

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań

Lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dot. reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	3	-	6	9
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dot. niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	-	-	1
6.	Inne (sprzeciw od nakazu zapłaty, odpowiedź na pozew)	-	-	-	-
RAZEM		4	-	6	10
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Tabela nr 4

Inne zadania

Lp	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	-
2.	ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	-
3.	art. 42 ust.1 pkt 3 uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	1
4.	art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-