

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W MYŚŁOWICACH
ZA 2022 ROK**

opinia pozytywna
**PREZYDENT MIASTA
MYŚLOWICE**
Dariusz WÓJTOWICZ



Mysłowice, marzec 2023 r.

SPIS TREŚCI

I.	Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów ..	3
1.	Struktura Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy	3
II.	Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów	4
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	4
2.	Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	6
3.	Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	8
4.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań	8
5.	Występowanie w sprawach o wykroczenia popełnione na szkodę konsumentów ..	9
6.	Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym	9
III.	Wnioski końcowe	10
1.	Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	10
2.	Wnioski dotyczące pracy rzeczników	11
IV.	Tabele dodatkowe zalecane przez UOKiK	
	Tabela Nr 1 – Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów	
	Tabela Nr 2 – Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów	
	Tabela Nr 3 – Współdziałanie z innymi instytucjami	
	Tabela Nr 4 – pomoc na drodze sądowej	

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów

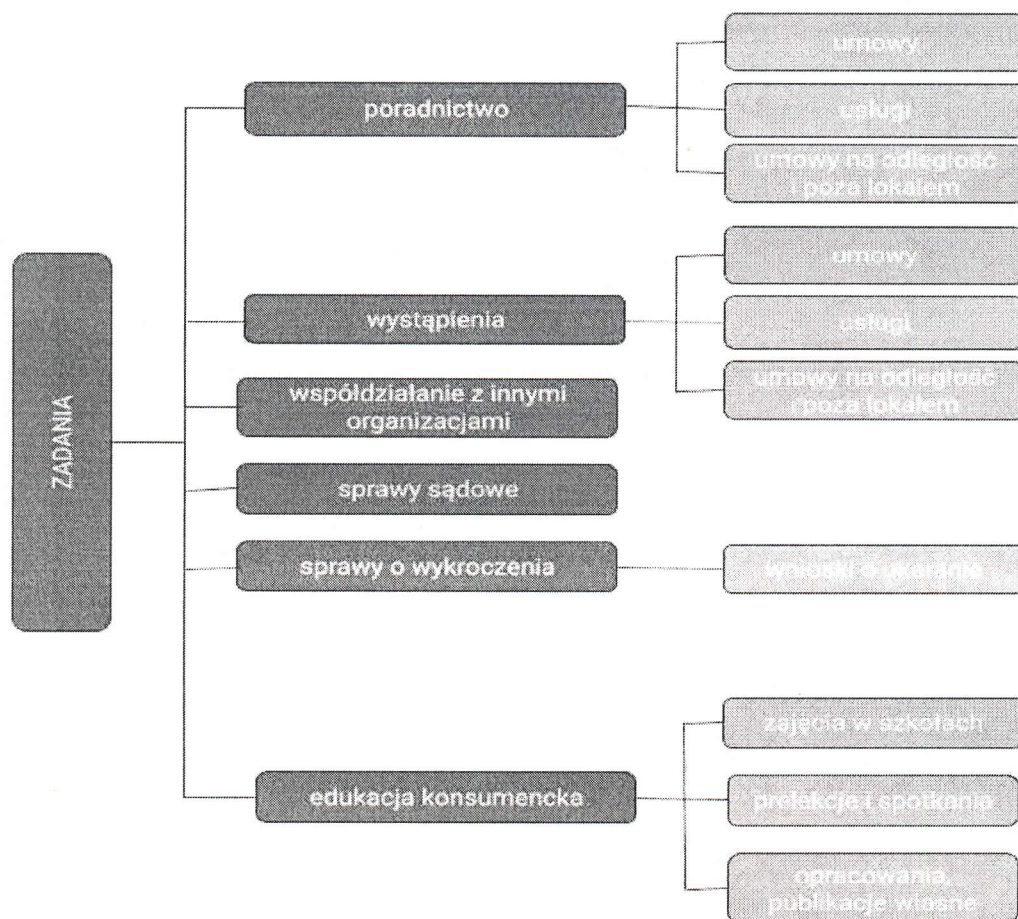
Aktem nadrzędnym regulującym problematykę ochrony interesów konsumentów jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, która w art. 76 zobowiązuje władze publiczne do zapewnienia ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniem zagrażającym ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed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

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. 2022 poz. 528) 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. 2021, poz. 275 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. Podobnie jak w latach poprzednich poradnictwo konsumenckie miało największy udział w ogólnej licznie spraw będących przedmiotem działalności Rzecznika, co świadczy o dużym zapotrzebowaniu na taką formę pomocy. Porady polegały na udzielaniu konsumentom wszechstronnych wyjaśnień dotyczących praw i obowiązków konsumenckich, terminów składania reklamacji, wskazaniu odpowiednich przepisów prawa, wyjaśnianiu różnic pomiędzy gwarancją a rękojmią a także pomocy w przygotowaniu pism celem przedłożenia ich u przedsiębiorców włącznie ze wskazaniem jakie działania w konkretnej sprawie konsument ma podjąć. Po uzyskaniu właściwej porady konsumenci podejmowali czynności w zakresie dochodzenia roszczeń przeciwko przedsiębiorcy. W wielu przypadkach – podobnie do lat ubiegłych – konsumenci – zwłaszcza seniorzy – wymagali pomocy w toku całego postępowania reklamacyjnego.

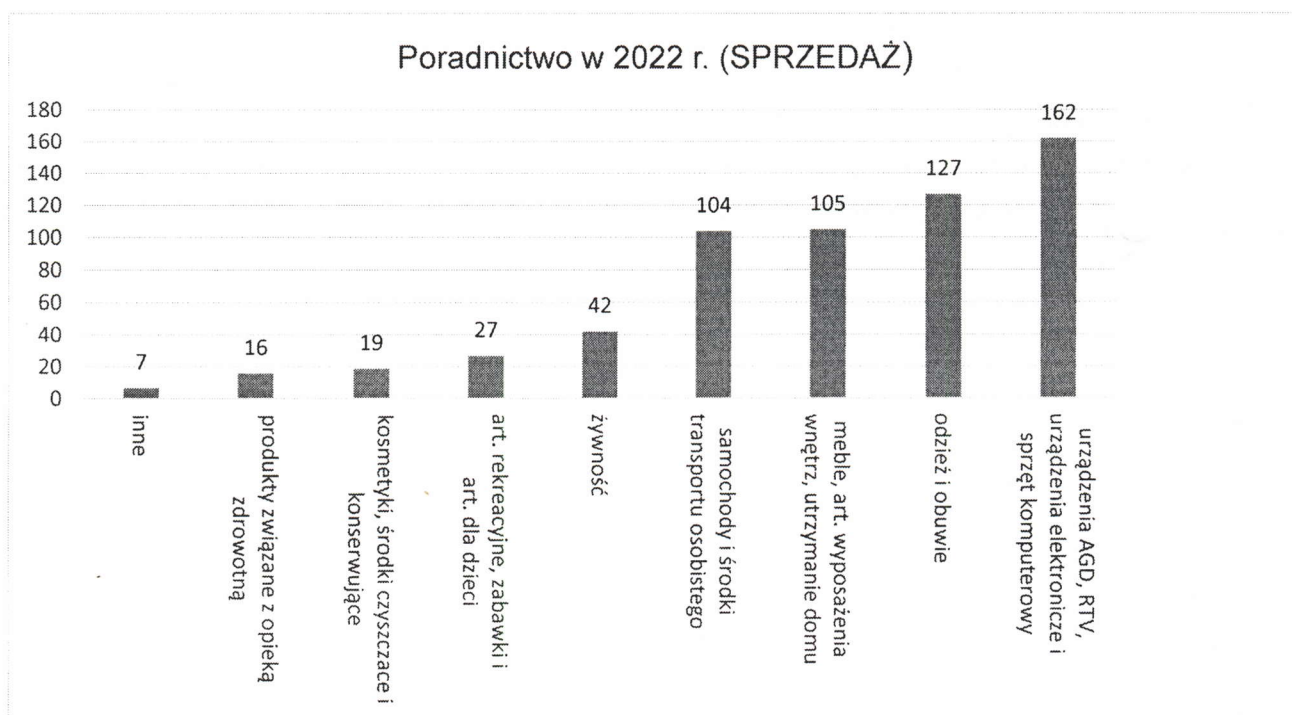
W tym zakresie Rzecznik służył pomocą nie tylko w kwestii fachowej informacji ale również pomagał redagować pisma, począwszy od napisania zgłoszenia dotyczącego ujawnienia się wad towaru/usługi, poprzez procedurę reklamacyjną. Każda porada kończy się zaproszeniem do ponownego nawiązania kontaktu z Rzecznikiem w przypadku jakichkolwiek trudności w rozwiązaniu problemu, bądź wyjaśnienia wątpliwości.

Z uwagi na trwający okres pandemii COVID 19 nadal – podobnie do roku 2020 oraz 2021 - dużą popularnością cieszyły się inne niż tradycyjne sposoby zawierania umów, które zawierali konsumenci tj. przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.

W okresie sprawozdawczym do Rzecznika zgłosiło się o poradę 1275 osób wymagających udzielenia różnego rodzaju pomocy. Duża ilość interesantów korzystających z porad rzecznika konsumentów wskazuje na występowanie na rynku szeregu negatywnych zjawisk, a z drugiej strony na rosnącą świadomość konsumencką.

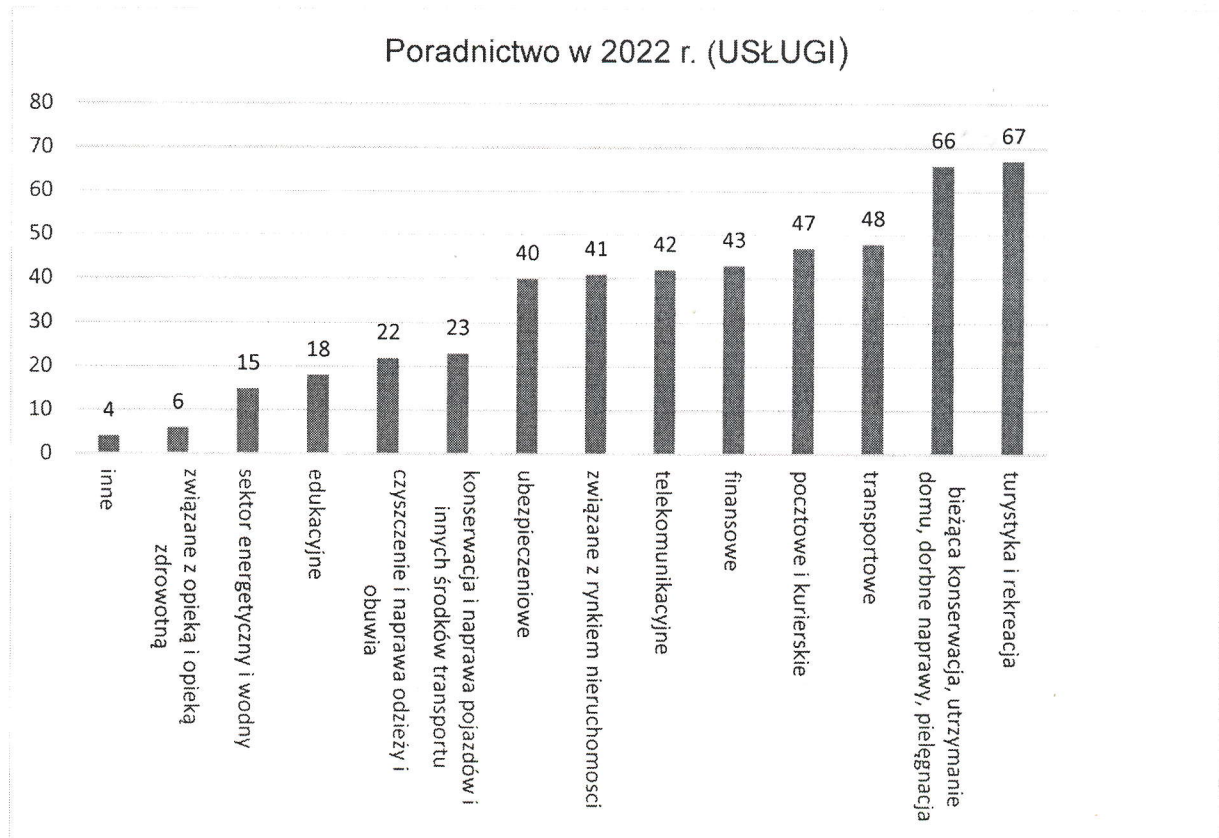
Analizując asortymentowo zgłaszane przez konsumentów problemy, to jeśli chodzi o sprzedaż najwięcej z nich dotyczyło problemów z reklamacją sprzętu AGD i RTV, urządzeń elektronicznych, odzieży, obuwia oraz samochodów i środków transportu osobistego. W przypadku problemów z usługami najwięcej z nich dotyczyło usług turystycznych oraz usług związanych z bieżącą konserwacją, utrzymaniem domu oraz drobnymi naprawami.

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



Wykres nr 1: Poradnictwo w 2022 roku /sprzedaż/

źródło: opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Mysłowicach



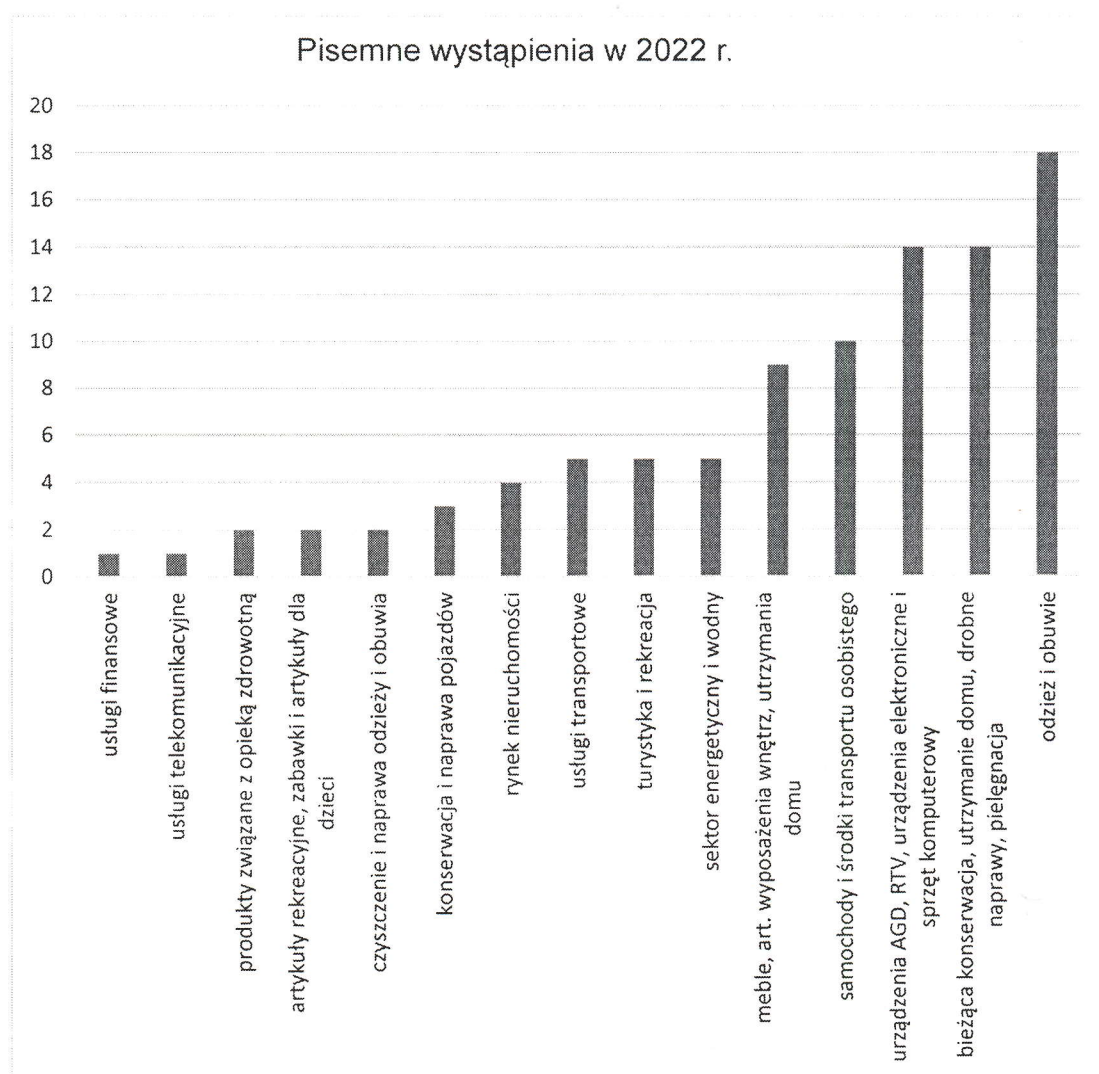
Wykres nr 2: Poradnictwo w 2022 roku /usługi/

źródło: opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Mysłowicach

2. 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. 2021 poz. 275 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. 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 osiągnięte 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 ubiegłym roku Rzecznik wszczął 95 postępowań, występując pisemnie do przedsiębiorców w sprawach konsumentów. W 59 przypadkach sprawę udało się zakończyć pozytywnie dla konsumenta /co stanowi 62% spraw/ .



Wykres nr 3: Pisemne wystąpienia w 2022 roku

źródło: opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Mysłowicach

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

3. 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 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:

- ✓ Rzecznik zwrócił się do Śląskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Katowicach z wnioskiem o przeprowadzenie kontroli w sklepie wielkopowierzchniowym w Mysłowicach, na okoliczność prowadzenia nieuczciwych praktyk handlowych polegających na niewłaściwym oznakowaniu towarów ceną,
- ✓ Rzecznik zawiadomił UOKiK w Warszawie o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów naruszenia przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, a w szczególności naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 2 i 3 cyt. Ustawy poprzez naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorcę prowadzącego sprzedaż stolarki okiennej i drzwiowej na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa,
- ✓ Rzecznik zawiadomił UOKiK – Delegatura w Katowicach o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów naruszenia przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, a w szczególności naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 2 i 3 cyt. Ustawy poprzez naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorcę prowadzącego sprzedaż odzieży za pośrednictwem sklepu internetowego.

Rzecznik na bieżąco przekazywał do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokumentację skargowe, na okoliczność prowadzonych przez delegatury postępowań administracyjnych jak również sygnalizował informacje o mających odbyć się pokazach handlowych w lokalach gastronomicznych w Mysłowicach.

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

4. 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 /6 szt./ - łączna wartość przedmiotu sporu: 16.910,98 zł/. Dwie sprawy zostały już zakończone - zgodnie z żądaniami konsumentów. Pozostałe są w toku.

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 poprzedzona jest najczęściej 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.

Szczegółową informację dot. pomocy Rzecznika na dodrze 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.

5. Występowanie w sprawach o wykroczenia popełnione na szkodę konsumentów

W myśl art. 42 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów 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 5 takich przypadków. 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 w związku z art. 42 ust. 4 cyt. Ustawy.

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 okresie sprawozdawczym Rzecznik:

- 1) przeprowadził prelekcję z zakresu prawa konsumenckiego dla młodzieży Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Mysłowicach w ramach „Tygodnia Przedsiębiorczości”. 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 /XI 2022/. W spotkaniach wzięło udział łącznie ok. 100 uczniów,

- 2) wziął udział w konferencji pn. „Bezpieczny Senior” w ramach V Mysłowickiego Dnia Seniora /IX 2022/, podczas którego wygłosił prelekcję pn. „Konsumenckie ABS Seniora”,
- 3) przeprowadził dwie prelekcje dla seniorów – pensjonariuszy Domu Dziennego Pobytu „WIGOR” oraz pensjonariuszy Dziennego Domu „Senior Plus” pn. „Gospodarny senior” IV 2022 oraz VIII 2022/. Seniorzy chętnie dzielili się własnymi spostrzeżeniami i doświadczeniami związanymi z reklamacjami towarów i usług, zakupami w sieci czy też pokazami organizowanymi w myślowickich lokalach,
- 4) zwrócił się do właścicieli lokalów gastronomicznych prowadzących działalność gospodarczą na terenie Mysłowic, którzy wynajmują swoje pomieszczenia na pokazy komercyjne z apelem o zachowanie szczególnej ostrożności podczas wynajmu pomieszczeń na pokazy handlowe swoim kontrahentom, wskazując, że podczas pokazów wielokrotnie dochodzi do poważnych nieprawidłowości i nieuczciwych praktyk rynkowych, których ofiarami padają przede wszystkim seniorzy.

Rzecznik na bieżąco udostępnia również konsumentom ulotki informacyjne i inne materiały o treściach propagujących prawa konsumenckie, zarówno autorskie jak również 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.

III. Wnioski końcowe

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Przedsiębiorcy muszą być świadomi, że należy przestrzegać zasad uczciwej konkurencji oraz słusznego interesu konsumenta i zasad współżycia społecznego. Dlatego tylko koordynacja działań instytucjonalnych oraz ustawodawczych zajmujących się problematyką konkurencji i ochrony konsumenta już na etapie stanowienia przepisów prawa może przynieść w przyszłości zamierzony efekt służący poprawie efektywności obydwu polityk.

Rzecznik proponuje polepszenie standardów ochrony konsumentów poprzez:

- 1) 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,
- 2) wyeliminowanie obowiązku zgody przedsiębiorcy na poddanie się rozstrzygnięciu przez Polubowny Sąd Konsumencki w sprawach, w których wartość przedmiotu sporu wynosi do 1.000 zł. Z praktyki Rzecznika wynika, że znakomita większość przedsiębiorców nie wyraża zgody na polubowny arbitraż konsumencki,

- 3) wprowadzenie prawa do odstąpienia konsumenta od umowy w terminie 14 dni od umowy zawartej w lokalu przedsiębiorcy w przypadku usług telekomunikacyjnych.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

W oparciu o wzrastający stopień skomplikowania spraw należy, że instytucja Rzecznika staje się coraz bardziej znana wśród konsumentów i odgrywa istotną rolę w kształtowaniu ich świadomości w zakresie przysługujących im praw jak również możliwości egzekwowania tych praw. Taka sytuacja wymaga stałego pogłębiania wiedzy i doskonalenia metod działania. Ponadto stale zmieniające się przepisy prawa powodują konieczność stałego dokształcania się rzeczników. Z racji ograniczonych środków finansowych przeznaczonych na szkolenia, Rzecznik proponuje prowadzenie przez UOKiK cyklicznych szkoleń dla rzeczników. Ponadto Rzecznik wskazuje na potrzebę wprowadzenia /dla potrzeb Rzecznika/ bezpłatnych opinii rzeczoznawców wpisanych na listę Inspekcji Handlowej (w szczególności z zakresu obuwnictwa).

**MIEJSKI
RZECZNIK KONSUMENTÓW**

Anna ROSŁOŃ

Sprawozdanie sporządziła:

Anna ROSŁOŃ

Miejski Rzecznik Konsumentów

Mysłowice, 17 marca 2023 r.

