http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=342951

Miejski Rzecznik Konsumentów
URZĄD MIASTA TYCHY
ul. Barona 30
43-100 Tychy
tel.: 32 776 36 77; 32 780 50 63
fax: 32 438 23 30

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI

MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W TYCHACH

ZA ROK 2016

Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), na podstawie którego przedkładam Prezydentowi Miasta Tychy do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku ubiegłym.

Zatwierdzam:
PREZYDENT MIASTA TYCHY
mgr inż. Andrzej Dziuba

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:25

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=342951

SPIS TREŚCI

I. Uwagi ogólne o działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach .. 3

1. Przepisy regulujące zakres działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów 3
2. Struktura i organizacja biura Rzecznika 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 6
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów 10
3. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami urzędu ochrony konkurencji i konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi 13
4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumentów..... 14
5. Występowanie w sprawach o wykroczenia popełnione na szkodę konsumentów 14
6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym. 14

III. Wnioski końcowe 16

IV. Tabele dodatkowe zalecane przez UOKIK. 21

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:25

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=342951

I. Uwagi ogólne o działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

1. Przepisy regulujące zakres działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Aktem nadrzędnym regulującym problematykę ochrony interesów konsumenta jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, która w art. 76 zobowiązuje władze publiczne do zapewnienia ochrony konsumentom, użytkownikom i najemcom przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Konstytucja pozostawia ustalenie zakresu tejże ochrony ustawom szczególnym.

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1592 z późn. zm.) zakłada natomiast, że ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu.

W oparciu o przepisy wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (Dz. U. nr 50, poz. 331 z późn. zm.) należy uznać, iż podstawowym i nadrzędnym celem Miejskiego Rzecznika Konsumentów jest ochrona praw i interesów konsumentów. Zadanie to realizowane jest między innymi poprzez: zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej; składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów; występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów; współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, organizacjami konsumenckimi oraz wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Rzecznik Konsumentów może również wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się już postępowania w sprawach o ochronę ich interesów. Zobowiązany jest także przekazywać na bieżąco delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wnioski i sygnalizować problemy dotyczące ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej.

W sprawach o wykroczenia popełnione na szkodę konsumentów Rzecznik Konsumentów może natomiast pełnić funkcję oskarżyciela publicznego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 roku Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz. U. Nr 106, poz. 1148, z późn. zm.).

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:25

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=342951

Ustawa kodeks postępowania cywilnego z dnia 17 listopada 1964 roku (Dz. U. z 1964 Nr 43 poz. 296 z późn. zm.) stanowi zaś podstawę do przedstawienia przez Rzecznika sądowi istotnego dla sprawy poglądu.

Dodatkowym obowiązkiem nałożonym przez Zarządzenie Prezydenta Miasta Tychy Nr 0152/9/10 z dnia 21 grudnia 2010 roku w sprawie szczegółowego regulaminu organizacyjnego samodzielnego stanowiska Miejskiego Rzecznika Konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej.

2. Struktura i organizacja biura rzecznika

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia 31 grudnia 2016 roku. W tym okresie, funkcję Miejskiego Rzecznika Konsumentów pełniła Katarzyna Szostak – Zjawiony.

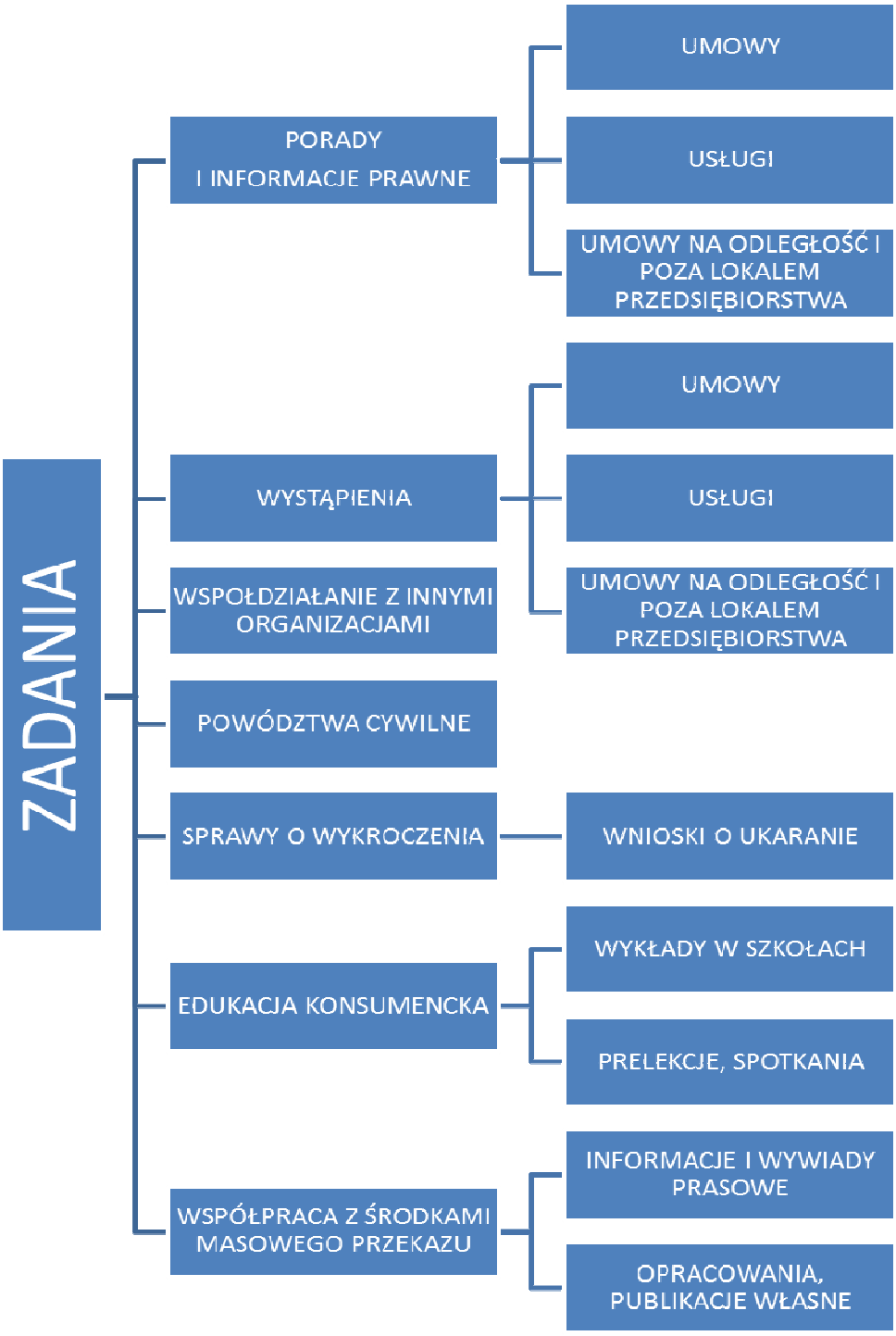
Obecnie w biurze Rzecznika zatrudnione są trzy osoby na pełnych etatach, tj. Rzecznik oraz pracownicy biura Anna Tur – Podinspektor, Aleksandra Chochorowska - Inspektor.

W roku sprawozdawczym siedziba biura mieściła się w Tychach przy ul. Barona 30 p. 410, 412.

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:25

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

Schemat opracowania niniejszego sprawozdania:



http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=342951

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

Miejski Rzecznik Konsumentów w sprawach związanych z ochroną praw i interesów konsumentów przyjmuje konsumentów osobiście lub poprzez pracownika biura, codziennie, w pełnym wymiarze czasu pracy. Porady udzielane są w różnorakiej formie, zarówno ustnej, jak i pisemnej bądź w formie elektronicznej. Generalnie, forma udzielenia porady jest uzgadniana indywidualnie, w zależności od potrzeby zgłaszanej przez konsumenta.

Wnoszone sprawy rejestrowane są w formie papierowej oraz elektronicznej w podziale na następujące kategorie: porady prawne, pomoc w sporządzeniu pisma, interwencja telefoniczna u przedsiębiorcy, wezwanie do usunięcia braków formalnych podania/wniosku o interwencję, wstąpienie rzecznika do sprawy za zgodą konsumenta, wskazanie organu właściwego do rozpoznania sprawy, pismo do wiadomości rzecznika, inne. Każda zgłaszana przez konsumenta skarga odnotowywana jest również na formularzu notatki służbowej wprowadzonym w tut. biurze w lipcu 2009 roku, który w kolejnym okresie został dostosowany do bieżących potrzeb. Notatka taka zawiera m.in. informacje odnośnie sposobu przyjęcia skargi konsumenta, rodzaju podjętych przez Rzecznika działań oraz wyniku przeprowadzonego postępowania.

Podczas spotkania pracownicy Wydziału przedstawiają konsumentom prawne możliwości rozwiązania zgłoszonego problemu, analizują zasadność skargi, wskazują konsumentom właściwe instytucje świadczące również pomoc w zakresie ochrony ich interesów bądź instruują skarżących przy sporządzaniu różnego rodzaju pism.

Problemy, z jakimi w roku ubiegłym, podobnie jak w latach poprzednich, zwracali się konsumenci, dotyczyły przede wszystkim podstawowych uprawnień reklamacyjnych kupującego wynikających z gwarancji i rękojmi (poprzednio: niezgodności towaru z umową), braku możliwości zwrotu pełnowartościowego towaru do sprzedawcy, prawa wyboru żądania reklamacyjnego (naprawy, wymiany bądź obniżenia ceny) lub prawa do pełnej, rzetelnej informacji o towarze.

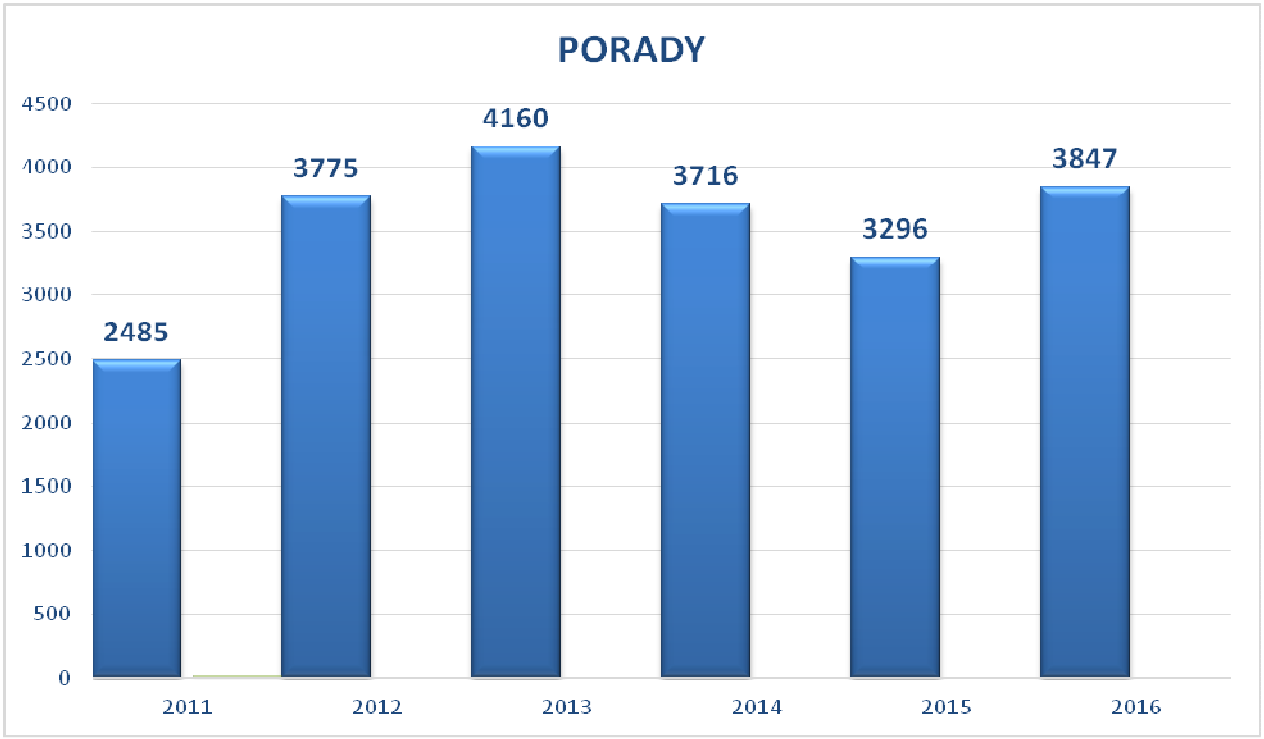
Konsumenci nadal w większości nie posiadają świadomości przebiegu wszczynanej procedury reklamacyjnej, a w szczególności podmiotu, do którego należy się zwrócić, rodzaju żądania czy też terminów obowiązujących w ramach każdego z postępowań. Skarżącym brak również niestety wiedzy, iż to do nich należy wybór drogi

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:26

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=342951

dochodzenia naszych roszczeń, tj. na podstawie rękojmi bądź gwarancji. Często sprzedawcy bazując na niewiedzy konsumentów podejmują samodzielnie decyzje w tym zakresie, wypełniając zgłoszenie reklamacyjne poprzez odesłanie konsumenta do gwaranta, tym samym uwalniając się od odpowiedzialności.

Realizując obowiązek wykonywania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej Miejski Rzecznik Konsumentów udzielił w roku ubiegłym **3.847 porad** (w roku 2015 – 3.296 porad). Pomimo większej ilości udzielonych porad, w porównaniu do roku ubiegłego, ich **struktura** przedstawia się niemalże identycznie.



Wykres nr 1: Porady prawne w latach 2011-2016

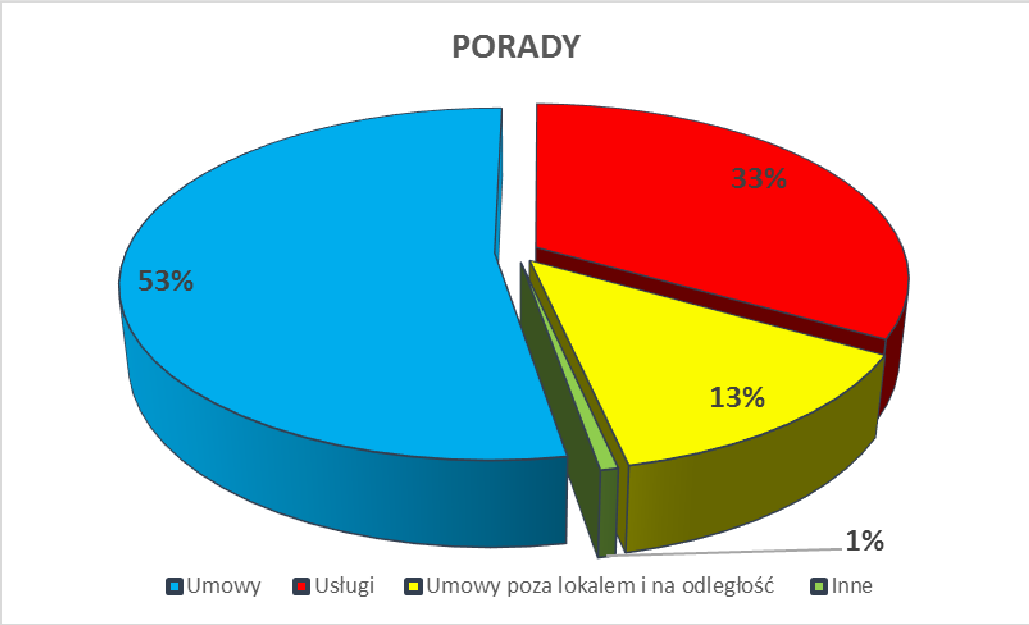
Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

PORADY	Umowy	2038	**53%**
	Usługi	1274	**33%**
	Umowy poza lokalem i na odległość	510	**13%**
	Inne	25	**1%**
	SUMA	**3847**	**100 %**

Tabela nr 1: Struktura udzielonych porad w 2016 roku

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:26



Wykres nr 2: Struktura udzielonych porad w 2016 roku

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

Nadal najczęściej zgłaszane problemy w zakresie jakości i zakresu świadczonych **usług** dotyczyły chociażby: usług telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych, finansowych, usług dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywozu nieczystości czy usług remontowo – budowlanych.

Problemy konsumentów dotyczyły również kwestii niewykonania bądź nienależytego wykonania **umów** sprzedaży, których przedmiot stanowiła tradycyjnie sprzedaż odzieży i obuwia, sprzętu RTV i AGD, motoryzacji czy wyposażenia mieszkania.

W roku sprawozdawczym ponownie odnotowano zwiększoną liczbę porad udzielanych w przedmiocie **umów zawieranych na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa**. W roku 2016 zarejestrowano, bowiem **510 porad**, podczas gdy w 2015 odnotowano 416 porad. W głównej mierze zapytania nadal dotyczyły możliwości odstąpienia od zawieranych umów, a także rozliczenia umów zawieranych w tym trybie. Kontrakty analizowane były również przez Rzecznika pod kątem zachowania przez przedsiębiorcę wymogów przewidzianych prawem, jak chociażby w kwestii wymaganego przez przepisy pouczenia konsumenta na piśmie o możliwości odstąpienia od umowy czy

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=342951

dostarczenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu. Zdarzają się bowiem nadal przypadki zaniechania tychże obowiązków przez przedsiębiorców bądź też zachowanie jedynie pozorów ich dopełnienia.

Do odnotowania większej liczby skarg w ww. zakresie z pewnością przyczyniła się działalność nieuczciwych dostawców usług, w szczególności telekomunikacyjnych czy dostawców mediów – gazu i prądu.

Bezpłatna porada i informacja prawna obejmuje również pomoc w sporządzaniu różnego rodzaju pism, zarówno tych wymienianych na etapie przedsądowym, jak i w trakcie toczącego się już postępowania sądowego. Oferowana pomoc w tym zakresie dotyczy m.in. sporządzania zgłoszeń reklamacyjnych, odwołań od decyzji przedsiębiorców, odstąpień od umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Niezwykle pomocne są więc stosowane od dłuższego czasu wzory i formularze, które w praktyce znacznie przyspieszają postępowanie.

W związku z faktem, iż do biura Rzecznika zgłaszają się w dużej mierze osoby starsze bądź nieporadne, pomoc w zakresie zredagowania wystąpień do przedsiębiorców lub wskazania precyzyjnej instrukcji dalszego postępowania okazuje się być konieczna.

Analizując zgromadzone dane pod kątem ilości udzielanych porad i informacji prawnych na przestrzeni dwunastu miesięcy 2016 roku odnotowano tendencję wzrostową ilości zapytań konsumentów, łącznie z wnioskami o interwencję. W styczniu odnotowano 283 skargi, podczas gdy w grudniu tego samego roku wpłynęło łącznie 558 skarg konsumentów. **Średniomiesięcznie** wniesiono **365 skargi**, co stanowi średnio **17 porad udzielnych przez pracowników każdego dnia.**

Miesiąc	Łącznie	Ilość wystąpienia	Ilość porady
styczeń	283	48	235
luty	299	44	255
marzec	369	36	333
kwiecień	351	43	308
maj	357	45	312
czerwiec	333	45	288

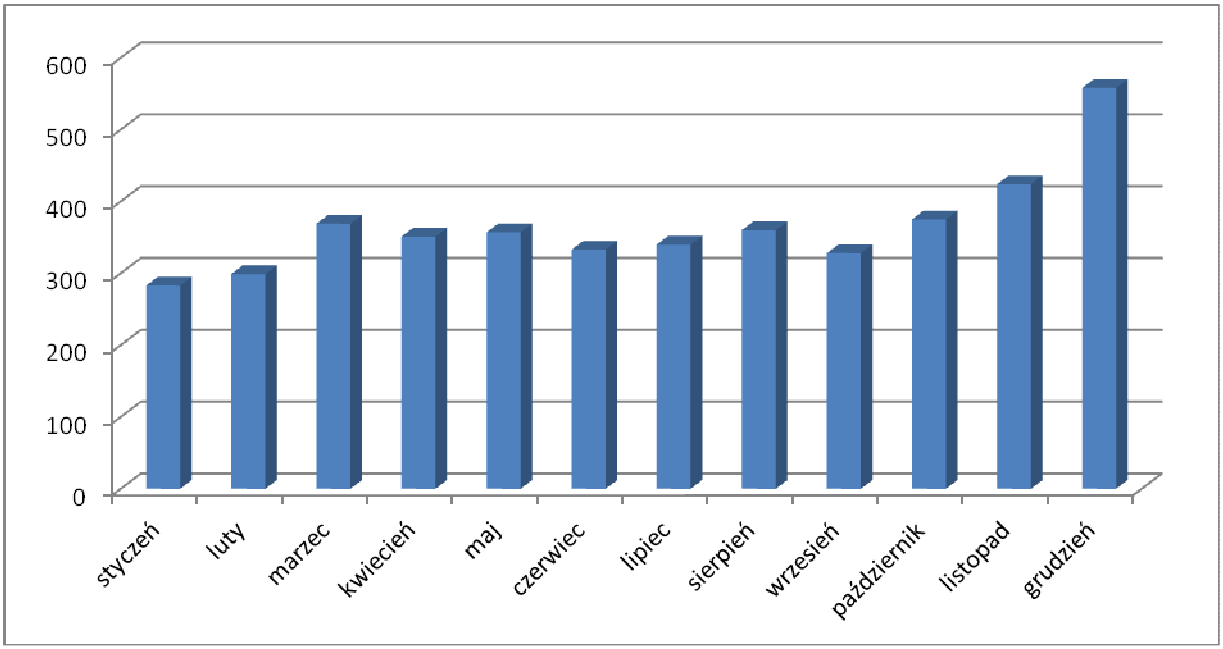
Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:26

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=342951

lipiec	340	40	300
sierpień	360	47	313
wrzesień	328	49	279
październik	375	42	333
listopad	424	48	379
grudzień	558	43	515
SUMA:	**4377**	**530**	**3850**
Średnia:	**365**	**44**	**321**

Tabela nr 2: Ilość wniesionych skarg na przestrzeni dwunastu miesięcy

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach



Wykres nr 3: Ilość wniesionych skarg na przestrzeni dwunastu miesięcy

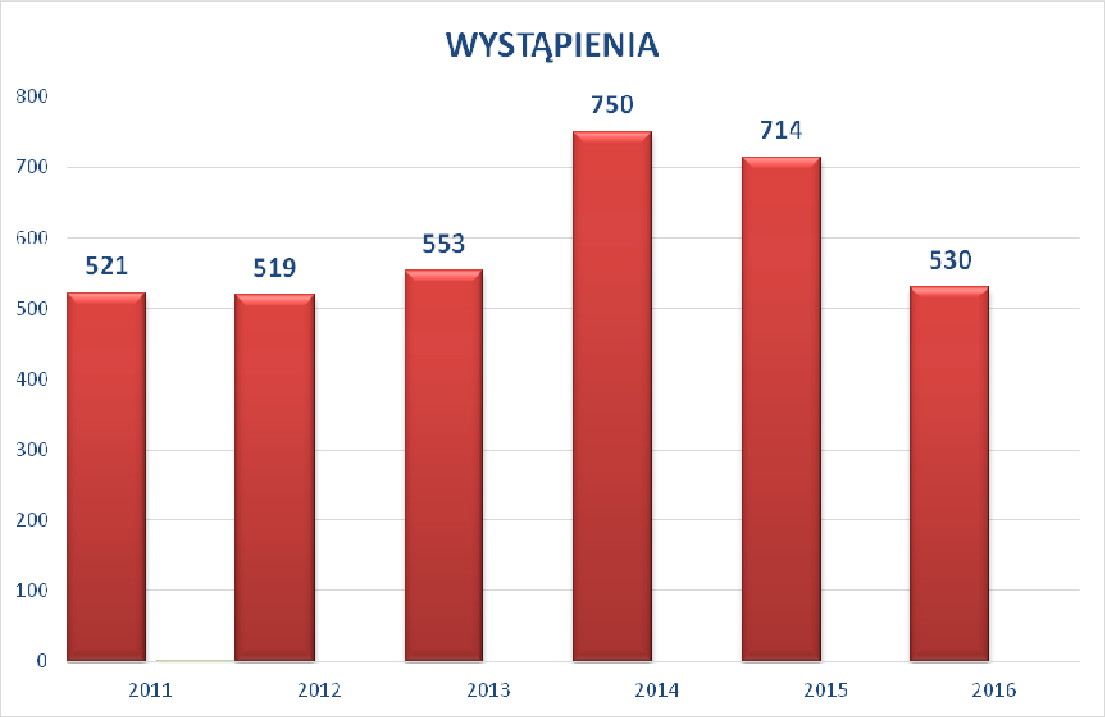
Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Wola przedsiębiorcy polubownego zakończenia sporu decyduje o wyborze formy interwencji Rzecznika. W niektórych typach spraw uświadomienie przedsiębiorcy jego obowiązków, a zarazem uprawnień konsumenta, podczas przeprowadzonej rozmowy telefonicznej okazuje się być wystarczające. W przypadku braku możliwości porozumienia się z profesjonalistą we wskazanej formie, konieczne jest wystąpienie Rzecznika z oficjalnym pismem i wszczęcie postępowania wyjaśniającego.

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:26

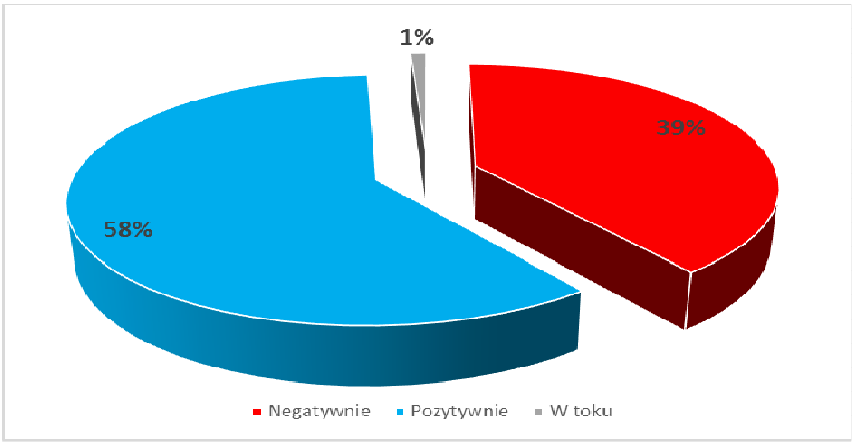
W roku sprawozdawczym Rzecznik skierował łącznie **530 wystąpień** do przedsiębiorców, podczas gdy w roku ubiegłym wszczęto 714 postępowań.



Wykres nr 4: Ilość wystąpień w latach 2011-2016

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

Zadowalający jest nadal wynik prowadzonych przez Rzecznika postępowań. W roku sprawozdawczym wystąpienia Rzecznika doprowadziły do polubownego zakończenia sporu z przedsiębiorcą w **58 %** wszystkich zakończonych na dzień sporządzenia sprawozdania. W 39% postępowań podjęte działania nie przyniosły pozytywnego dla konsumentów rozstrzygnięcia.



Wykres nr 5: Wynik zakończonych postepowań prowadzonych w 2016 roku

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

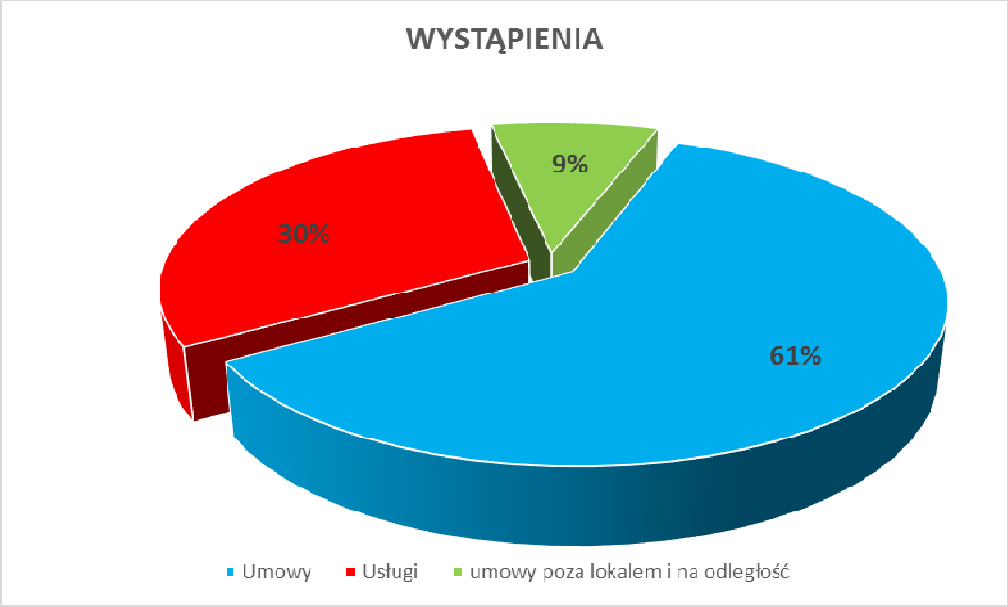
http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=342951

Struktura wystąpień Rzecznika przedstawia się następująco: niewykonanie bądź nienależyte wykonanie umów – 61%, usług – 30%, wystąpienia w zakresie umów zawieranych na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa – 9%.

WYSTĄPIENIA	Umowy	323	**61%**
	Usługi	161	**30%**
	umowy poza lokalem i na odległość	46	**9%**
	SUMA	**530**	**100 %**

Tabela nr 3: Struktura wystąpień w 2016 roku

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach



Wykres nr 6: Struktura wszystkich wystąpień w 2016 roku

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

Podobnie jak w roku ubiegłym wystąpienia Rzecznika, których przedmiot stanowiło wykonanie umów i zamówień na **usługi**, w głównej mierze dotyczyło braku satysfakcji z usług telekomunikacyjnych, turystyczno – hotelarskich, ubezpieczeniowych, finansowych czy usług remontowo – budowlanych.

Pozostała część wystąpień dotyczyła niezadowolonych konsumentów z wykonania **umów** sprzedaży dotyczących głównie odzieży i obuwia, sprzętu RTV i ADG, wyposażenia wnętrz i sprzętu motoryzacyjnego.

W 46 postępowaniach skierowano do przedsiębiorców pisma w sprawie **umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość**.

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:26

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=342951

Każde z wystąpień zawiera propozycję polubownego załatwienia sporu. W przypadku braku możliwości rozstrzygnięcia sprawy za pośrednictwem biura Rzecznika, część spraw kierowanych jest na drogę postępowania sądowego przed sądem powszechnym bądź przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Inspekcji Handlowej lub też przed sądami polubownymi powołanymi przy innych instytucjach świadczących pomoc z zakresu ochrony interesów konsumentów.

3. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi

W roku objętym niniejszym sprawozdaniem kontynuowano dotychczasową współpracę z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędem Komunikacji Elektronicznej czy z Komisją Nadzoru Finansowego m.in. poprzez udział w spotkaniach szkoleniowych, otrzymywanie wyjaśnień bądź materiałów edukacyjnych, stanowiących wsparcie w bieżącej pracy Rzecznika.

W roku sprawozdawczym Rzecznik Konsumentów w Tychach, zgodnie z właściwością rzeczową przekazał innym współpracującym instytucjom, tj. Wojewódzkim Delegaturom Inspekcji Handlowych – 3 sprawy, Urzędowi Marszałkowskiemu Departamentowi/Wydziałowi Turystyki – 2 sprawy, Prokuraturze – 2 sprawy, Urzędowi Komunikacji Elektronicznej – 3 sprawy oraz po jednej sprawie przekazano do Komisji Nadzoru Finansowego oraz innemu rzecznikowi zgodnie z właściwością miejscową. Wskazana niewielka liczba przekazanych postępowań świadczyć może o samodzielności Rzecznika w podejmowanych czynnościach, który jedynie w nielicznych przypadkach zwraca się z wnioskiem o wsparcie innych instytucji w dotychczasowych działaniach.

W roku 2016, złożono również **11 zawiadomień** do UOKiK w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorców niedozwolonych praktyk w zakresie postanowień umowy wpisanych do rejestru tzw. „klauzul niedozwolonych” lub nieuczciwych praktyk rynkowych.

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:26

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=342951

4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumentów

W zakresie wskazanego uprawnienia w 2016 roku biuro Rzecznika przygotowało dla konsumentów **17 pozwów i innych pism procesowych**. W większości, w 12 sprawach, pozwy dotyczyły reklamacji z tytułu rękojmi i gwarancji, natomiast pozostałe 5 spraw dotyczyło nienależytego wykonania usług.

5. Występowanie w sprawach o wykroczenia popełnione na szkodę konsumentów

Celem zapewnienia sprawności i skuteczności interwencji Rzecznika ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje pewnego rodzaju element nacisku na przedsiębiorcę w postaci kary grzywny, w razie braku ustosunkowania się do wystąpienia Rzecznika. W przypadku bezczynności przedsiębiorcy Rzecznik może wystąpić do sądu z wnioskiem o ukaranie grzywną na zasadach i w trybie wynikającym z Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia. W 2016 roku w **4 sprawach** wystąpiono z wnioskami o ukaranie. Na dzień sporządzenia sprawozdania orzeczono **2 wyroki skazujące**, natomiast w 1 sprawie postępowanie jest w toku. W kolejnej sprawie odstąpiono natomiast od ukarania wobec uzyskania odpowiedzi przedsiębiorcy w późniejszym terminie i zawarcia ugody.

6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym

W roku sprawozdawczym kontynuowano realizację cyklu zajęć z zakresu edukacji konsumenckiej z uczniami tyskich szkół publicznych. W zależności od zgłaszanego zapotrzebowania na spotkania o tematyce konsumenckiej przez dyrektorów i nauczycieli placówek, Rzecznik przeprowadził łącznie **4 wykłady** w: Zespole Szkół nr 4, I Liceum Ogólnokształcącym, Gimnazjum nr 3 oraz Szkole Podstawowej nr 18 w Tychach.

Tematyka zajęć każdorazowo uzgadniana jest z organizatorem spotkań, czasem podporządkowana programowi szkolnemu, w szczególności dotyczy sprzedaży konsumenckiej, zawierania umów na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy. W ramach prowadzonych zajęć prócz wykładu Rzecznika, rozpowszechniane są ulotki informacyjno – edukacyjne, znajdujemy czas na wyjaśnienie bieżących wątpliwości z zakresu ochrony praw konsumentów zgłaszanych zarówno przez uczniów, jak i nauczycieli szkół.

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:26

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=342951

W roku sprawozdawczym, na wniosek Tyskiej Rady Seniorów, Miejski Rzecznik Konsumentów w Tychach uczestniczył w posiedzeniu Członków Rady. Podczas spotkania omawiano podejmowane przez rzecznika działania w zakresie ochrony interesów seniorów. Przedstawiono również statystykę prowadzonych spraw w tym zakresie, praktyki nieuczciwych przedstawicieli sprzedawców, jak i dostawców usług, adresatami których najczęściej są osoby starsze.

W dniach 20 – 21 października 2016 roku w Centrum Balbina w Tychach odbyły się natomiast warsztaty dla najmłodszych uczestników rynku organizowane w ramach kampanii Urzędu Komunikacji Elektronicznej przy udziale Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach pod hasłem „Mój smartfon, mój mały świat – klikam z głową”.

Korzystanie z Internetu, smartfonów, telefonów jest bardzo kuszące, mamy dziś praktycznie nieograniczony dostęp do różnorodnych aplikacji i usług. Obok szeregu bezdyskusyjnych korzyści musimy mieć również świadomość niebezpieczeństw i częstokroć kosztownych konsekwencji, z których najmłodsi konsumenci nie zdają sobie sprawy.

Dlatego też podczas zorganizowanego spotkania dzieci uzyskały szereg informacji o bezpiecznym korzystaniu z Internetu i telefonu, a przede wszystkim o niebezpieczeństwach czyhających w sieci. Zwracano uwagę nie tylko na zagrożenia związane z negatywnymi skutkami finansowymi, ale również ze złośliwym oprogramowaniem, wirusami czy też wyłudzeniem danych osobowych.

Informacje te prezentowano w formie bajki, opowiadania. Dzieci wykonywały prace plastyczne obrazujące postacie z bajki, jak i wyobrażenia o nieznajomym z sieci, który nawiązał z nimi kontakt. Chętnie opowiadały o własnych doświadczeniach i problemach, z jakimi spotkały się do tej pory. Celem uświadomienia uczniom postępu technologicznego zaprezentowano jak zmieniały się aparaty telefoniczne na przestrzeni kilkudziesięciu lat. Dużym zainteresowaniem cieszyły się wykonane własnoręcznie, domowym sposobem, „telefony” przy użyciu plastikowych kubków i sznurka. Na pożegnanie każdy uczestnik otrzymał ulotki informacyjne, gadżety i słodki upominek. W spotkaniu uczestniczyli uczniowie tyskich szkół podstawowych: SP 18, SP 36, SP 37, SP 22, łącznie ok. 350 dzieci.

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:26

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=342951

Relacja z wydarzenia znajduje się na stronie www.konsument.umtychy.pl oraz na stronie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

W roku sprawozdawczym udzielono łącznie **12 informacji i wywiadów** prasowych. Wypowiedzi Rzecznika publikowane były w tygodniku lokalnym „Twoje Tychy", „Mój Piast" oraz na stronie internetowej: www.konsument.umtychy.pl.

III. Wnioski końcowe

Dokonując **analizy skuteczności** podjętych przez Rzecznika działań, niezależnie od przyjętej formy interwencji, należy stwierdzić, iż jej poziom utrzymał się niemalże na dotychczasowym poziomie **58%.**

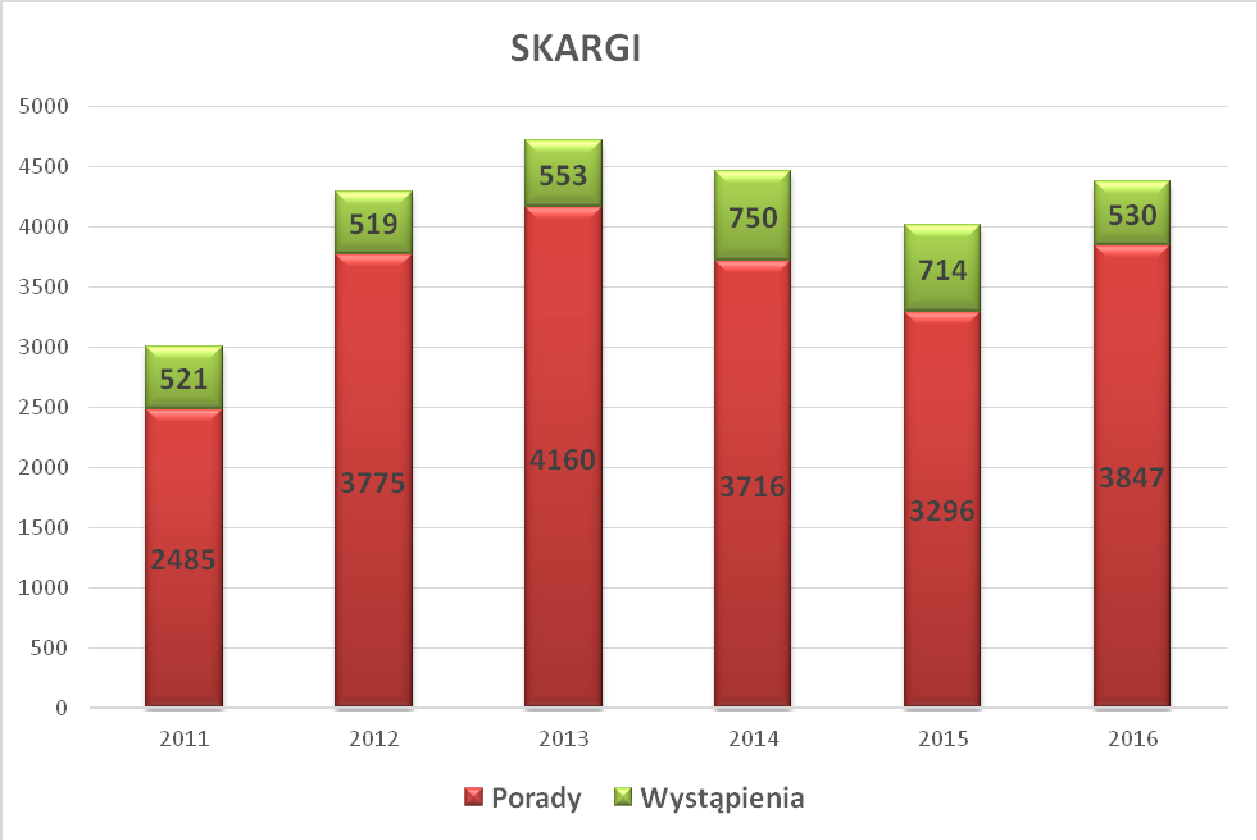
Wypracowana na przestrzeni kilku ostatnich lat z większością przedsiębiorców procedura bezpośredniego porozumiewania, kontakt z osobami podejmującymi ostateczne decyzje w sprawie, z całą pewność sprzyjają polubownemu, pozytywnemu dla konsumenta, zakończeniu sporu. Uproszczona procedura komunikacji polegająca chociażby na utworzeniu infolinii wyłącznie dla rzeczników, przyjęcie elektronicznej formy porozumiewania, doprowadziła do wypracowania rozstrzygnięcia z korzyścią dla konsumentów przykładowo w **72%** skarg dotyczących umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, **60%** interwencji w sprawach z zakresu usług telekomunikacyjnych, **63 %** spraw, których przedmiot stanowiły reklamacje wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego czy **61%** spraw dotyczących umów sprzedaży obuwia i odzieży.

Przyczyny braku osiągnięcia oczekiwanego porozumienia z przedsiębiorcą należy stale upatrywać w ograniczeniach dowodowych związanych z koniecznością poniesienia przez konsumentów dodatkowych kosztów czy ignorowaniem przez niektórych przedsiębiorców wystąpień rzecznika.

Łączna ilość wszystkich porad i wystąpień znacznie wzrosła w odniesieniu do roku ubiegłego z 4.010 do 4377. Pomimo wejścia w życie w roku sprawozdawczym ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej z dnia 5 sierpnia 2016 roku nadal aktualne pozostaje stwierdzenie rosnącego zainteresowania konsumentów działalnością biura Rzecznika. Przypominam, że w roku 2009 liczba ta wynosiła zaledwie 2.757.

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:26

Dane te świadczą również o ogromnej świadomości konsumentów odnośnie możliwości skorzystania z pomocy pracowników Wydziału, co z pewnością wynika w znacznej mierze z prowadzonej edukacji konsumenckiej, rozumianej jako edukacja szkolna, wydawanie ulotek informacyjnych, udzielanie wywiadów prasowych, czy wreszcie jako publikowanie informacji na utworzonej stronie internetowej Rzecznika.



Wykres nr 7: Ilość skarg w latach 2011 - 2016 roku

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

Przyjmując **kryterium przedmiotowe udzielonych porad i informacji prawnych** należy zwrócić uwagę, iż wiodące dotychczas kategorie spraw pozostały na dotychczasowym poziomie.

Podobnie jak w latach ubiegłych, poza konsumentami z zapytaniem o poradę wracali się również **przedsiębiorcy.** Kierując się chęcią zapewnienia dialogu pomiędzy różnymi uczestnikami rynku oraz dążąc do wyeliminowania nieprawidłowości w postępowaniu przedsiębiorców, działania rzecznika polegały na nakłanianiu do polubownego zakończenia sporu.

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:26

Część spraw znalazło swój finał w interwencjach bezpośrednich rzecznika, polegających na zorganizowaniu spotkań konsumentów z przedsiębiorcami, na kształt, **spotkań quasi mediacyjnych**, podczas których z pewnością łatwiej o wypracowanie polubownych rozwiązań.

Wszystkie dotychczas przeprowadzone działania rzecznika w tym zakresie pozwoliły na zawarcie ugody i uniknięcie sporu sądowego.

Wskazane w niniejszym sprawozdaniu dane w zakresie szerzenia **edukacji** konsumenckiej świadczą natomiast o istniejącej potrzebie prowadzenia dalszych działań rzecznika w tym zakresie obejmujących kontynuowaną współpracę z tyskimi szkołami publicznymi, jak i lokalną prasą. Udzielane przez rzecznika informacje stwarzają możliwość propagowania wiedzy konsumenckiej oraz sygnalizowania konsumentom nieprawidłowości odnotowywanych na tyskim rynku w zakresie nieuczciwych zachowań przedsiębiorców.

Prezentowana wiedza z zakresu ochrony interesów konsumenta na stronie **www.konsument.umtychy.pl** z całym przekonaniem zapewnia konsumentom możliwość uzyskania szybkiej i precyzyjnej informacji odnośnie koniecznych działań w ramach różnego rodzaju procedur reklamacyjnych, na ich poszczególnych etapach. W szczególności dużą popularnością cieszą się udostępnione wzory pism do pobrania i samodzielnego uzupełnienia.

Rzeczywisty problem w wykonywaniu zadań dotyczył skuteczności realizowanego uprawnienia rzecznika do składania do sądu **wniosków o ukaranie przedsiębiorców w trybie art. 42 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku.** Należy bowiem stwierdzić niejednolitość zasad procedowania przez Policję składanych przez Rzeczników Konsumentów zawiadomień o popełnieniu wykroczenia z art. 114 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
Część jednostek Policji przyjmuje zawiadomienia Rzeczników w ww. zakresie, nadając im dalszy bieg w postaci kierowania wniosków o ukaranie bezpośrednio do sądu, natomiast pozostała część każdorazowo zwraca zgromadzony materiał dowodowy uznając, że równolegle istniejąca legitymacja organu administracji samorządowej wyklucza działania Policji w tym zakresie.

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=342951

W mojej ocenie, nie sposób zgodzić się z przyjętą praktyką dokonywania zwrotu zawiadomień składanych przez Rzecznika, w sytuacji, gdy zgodnie z art. 17 § 1 ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 roku Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia zasadą jest, że oskarżycielem publicznym we wszystkich sprawach o wykroczenia jest Policja, natomiast legitymacja Rzecznika Konsumentów do występowania w roli oskarżyciela publicznego jest jedynie jego uprawnieniem. Jak należy zatem rozumieć, posiadanie przez Rzecznika tegoż uprawnienia, nie może stanowić podstawy do braku podejmowania przez Policję działań w tym zakresie.

Zwracam również uwagę, iż nie sposób mówić o zrównaniu uprawnień obydwu podmiotów. Za braki formalne kierowanych do sądu wniosków o ukaranie uznaje się chociażby brak wskazania przez oskarżyciela (Rzecznika) danych z art. 57 § 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 roku Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia, których Rzecznik w żaden sposób nie jest w stanie pozyskać, Policja zaś bez przeszkód jest w stanie uzupełnić wnioski w tym zakresie.

Ujawnione ww. przeszkody formalne dla skutecznego złożenia przez Rzecznika wniosku o ukaranie, wynikające z braku posiadania wystarczających uprawnień dla pozyskania wszelkich niezbędnych danych o obwinionym, prowadzi w konsekwencji do braku ukarania i utrzymania stanu nieakceptowanej bezprawności.

W roku sprawozdawczym rozmaite instytucje konsumenckie podjęły również działania zmierzające do uregulowania statusu rzecznika w realizowanym przez niego postępowaniu. Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów z siedzibą w Tarnowie skierowało do konsultacji **projekt ustawy o Rzeczniku Konsumentów**.

Jakkolwiek bezsporna jest potrzeba wprowadzenia zmian w obowiązujących uregulowaniach, to jednak przedstawiony do konsultacji dokument budził szereg wątpliwości zarówno w zakresie samej konstrukcji (błędy językowe, gramatyczne), ale i ze względów czysto merytorycznych. Należy zgodzić się z opinią innych rzeczników, że projekt ma postać roboczego, jedynie wstępnego dokumentu, w którym brak odpowiedniej systematyki, spójności i przejrzystości.

Za celowe należałoby uznać zmiany m.in. w zakresie szczegółowego uregulowania procedury działania rzecznika odnośnie np. terminów, form interwencji; określenia wprost właściwości miejscowej rzecznika; obowiązku wyczerpania drogi reklamacyjnej poprzedzającej interwencję rzecznika; określenia minimalnej wartości

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:26

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=342951

przedmiotu sporu postępowań, w których rzecznik podejmuje interwencje w sprawie; wprowadzenia obowiązkowego ubezpieczenia OC rzeczników w zakresie udzielanych porad i informacji prawnych oraz prowadzonych postępowań wyjaśniających; obowiązku opiniowania z podmiotem zewnętrznym rozwiązania stosunku pracy z rzecznikiem; włączenia rzecznika do katalogu podmiotów uprawnionych do uzyskania wyjaśnień w sprawach finansowych i ubezpieczeniowych; możliwość upoważnienia innego pracownika do zastępowania rzecznika podczas jego nieobecności.

Projekt można by uzupełnić o ustalenie na poziomie ustawy obowiązku zapewnienia obsady kadrowej biura w zależności od ilości mieszkańców (1:...), tym bardziej, że projekt przewiduje znaczne zwiększenie kompetencji rzecznika. Jak słusznie wskazano, ze względów organizacyjno - kadrowych nie byłoby możliwe spełnienie wszystkich zadań przez rzecznika przy uwzględnieniu funkcjonalności biur/wydziałów w obecnym kształcie.

Ponadto, w mojej ocenie nadal niezrealizowana jest **potrzeba podnoszenia kwalifikacji zawodowych**. Należałoby zwiększyć liczbę szkoleń merytorycznych, seminariów i spotkań dla rzeczników.

Warto również wskazać, że na dzień sporządzenia sprawozdania udzielono już 998 porad, w tym podjęto 119 interwencji, tj. łącznie odnotowano 1117 skarg (w roku sprawozdawczym w tym samym okresie wszczęto 105 postępowań, udzielono 570 porad – łącznie 675 skarg). **Na chwilę obecną ilość skarg wzrosła zatem o 442 skargi**.
Możemy zatem przypuszczać, że kolejny rok pracy pod tym względem może ponowie okazać się rekordowym.

Mając na względzie powyższe, należy stwierdzić, że w roku sprawozdawczym zrealizowano ustawowe zadania rzecznika konsumentów.

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:26

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=342951

IV. Tabele dodatkowe zalecane przez UOKIK.

Tabela UOKiK nr 1: Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy

Źródło: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

1. Województwo	**Śląskie**
2. Miasto /Powiat	**Tychy**
3. PRK/ MRK	**Miejski Rzecznik Konsumentów**
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	**Katarzyna Szostak – Zjawiony**
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	**Wyższe prawnicze**
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 **7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.**	**-** $\frac{3}{5}$ **etatu** **-** $\frac{1}{2}$ **etatu** **-** $\frac{2}{5}$ **etatu** **-** $\frac{1}{5}$ **etatu** **- inne, np. dyżury**
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 **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 Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) 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).	**2**

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:26

Tabela UOKiK nr 2: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Źródło: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	**1274**
Ubezpieczeniowa	136
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	152
remontowo-budowlana	136
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	103
telekomunikacja (telefony, TV)	408
turystyczno-hotelarska	92
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	22
Motoryzacja	5
Pralnicza	10
Timeshare	-
Pocztowa	25
Gastronomiczna	4
Przewozowa	35
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	37
Medyczna	26
wyposażenie wnętrz	3
Pogrzebowa	1
Windykacyjne	74
Inne	5
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**2038**
obuwie i odzież	726
wyposażenie mieszkania	220
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	536
komputer i akcesoria komputerowe	155
Motoryzacja	235
artykuły spożywcze	15
artykuły chemiczne i kosmetyki	16
Zabawki	18
Inne	117
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**510**
IV. Inne	**25**
Razem	**3847**

Tabela UOKiK nr 3: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Źródło: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	**161**	**94**	**65**	**2**
ubezpieczeniowa	15	8	7	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	18	8	10	-
remontowo-budowlana	11	3	8	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	9	7	2	-
telekomunikacja (telefon, TV)	57	41	16	-
turystyczno-hotelarska	22	9	12	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1	-	1	-
Motoryzacja	-	-	-	-
Pralnicza	1	-	1	-
Timeshare	-	-	-	-
Pocztowa	2	1	1	-
gastronomiczna	-	-	-	-
Przewozowa	6	3	2	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4	3	1	-
Medyczna	2	1	1	-
wyposażenie wnętrz	5	3	2	-
Pogrzebowa	-	-	-	-
Windykacyjne	6	6	-	-
Inne	2	1	1	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**323**	**192**	**129**	**2**
obuwie i odzież	209	127	81	1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	27	17	10	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	59	35	24	-
komputer i akcesoria komputerowe	10	4	5	1
Motoryzacja	14	5	9	-
artykuły spożywcze	2	2	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
Zabawki	1	1	-	-
Inne	1	1	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**16**	**33**	**11**	**2**
Razem	**530**	**319**	**205**	**6**

Tabela UOKiK nr 4: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Źródło: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		Pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	**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 dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *****	---------	---------	---------	**12**
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	---------	---------	---------	**5**
6.	Inne				
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

***Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)**
**** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)**

http://bip.umtychy.pl/index.php?action=PobierzPlik&id=342951

Tabela UOKiK nr 5: Inne zadania:

Źródło: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

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

Sprawozdanie sporządziła:

Katarzyna Szostak – Zjawiony
Miejski Rzecznik Konsumentów

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW w Tychach
mgr Katarzyna Szostak-Zjawiony

Tychy, dnia 9 marca 2017 roku

Data wygenerowania dokumentu: 2024-03-29 15:45:26