



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 2017

*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

## SPIS TREŚCI

<b>I. Uwagi ogólne o działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach ..</b>	<b>3</b>
1. Przepisy regulujące zakres działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów .....	3
2. Struktura i organizacja biura Rzecznika.....	4
<b>II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów .....</b>	<b>5</b>
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 .....	8
3. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.....	10
4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumentów.....	11
5. Występowanie w sprawach o wykroczenia popełnione na szkodę konsumentów	11
6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym. ....	11
<b>III. Wnioski końcowe .....</b>	<b>13</b>
<b>IV. Tabele dodatkowe zalecane przez UOKIK. ....</b>	<b>16</b>

## **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

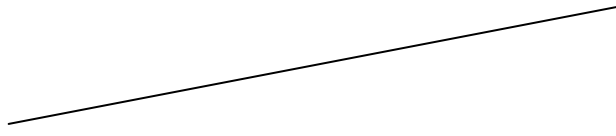
## Sprawozdanie z działalności za rok 2017

przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 roku Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz. U. Nr 106, poz. 1148, z późn. zm.).

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.

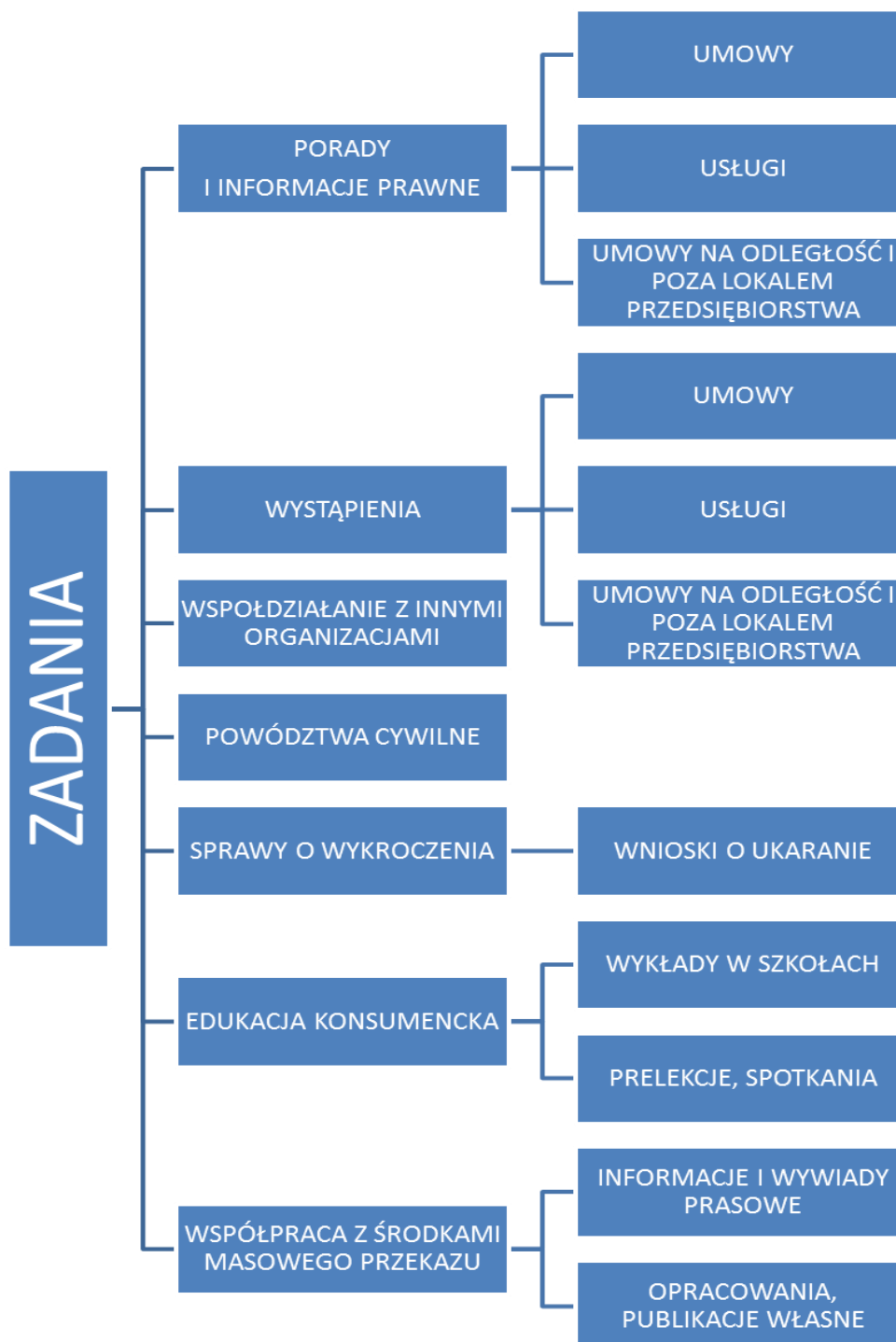
Dodatkowym obowiązkiem nałożonym przez Prezydenta Miasta Tychy w Zarządzeniu nr 120/50/16 z dnia 26 lipca 2016 roku w sprawie szczegółowego regulaminu organizacyjnego samodzielnego stanowiska Miejskiego Rzecznika Konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej.

### 2. Struktura i organizacja biura rzecznika

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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>\frac{3}{5}</math> etatu</li> <li>- <math>\frac{1}{2}</math> etatu</li> <li>- <math>\frac{2}{5}</math> etatu</li> <li>- <math>\frac{1}{5}</math> etatu</li> <li>- inne, np. dyżury</li> </ul>
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

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

**Schemat opracowania niniejszego sprawozdania:**



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

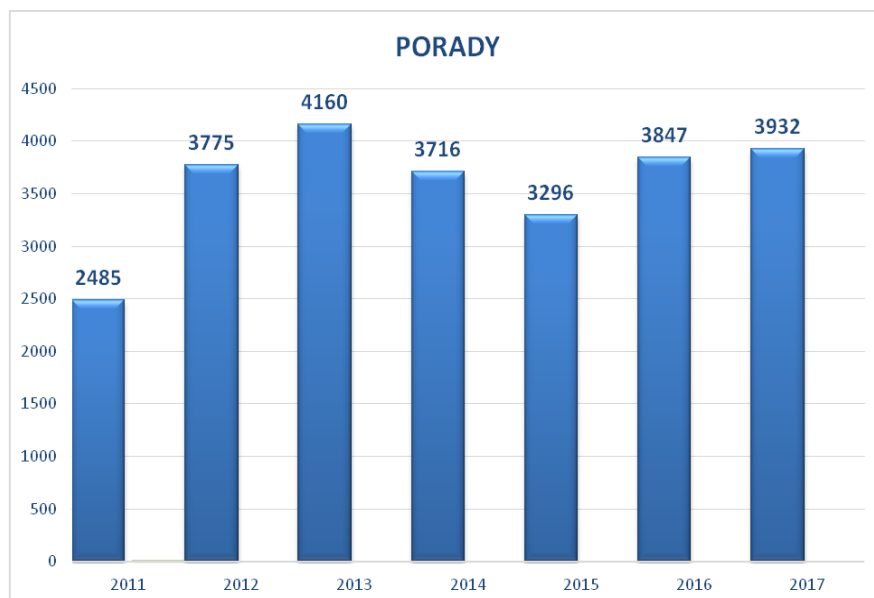
Miejski Rzecznik Konsumentów w sprawach związanych z ochroną praw i interesów konsumentów przyjmuje konsumentów osobiście lub poprzez pracownika biura, codziennie, w pełnym wymiarze czasu pracy. Porady udzielane są w różnorodnej formie, zarówno ustnej, jak i pisemnej bądź w formie elektronicznej. Generalnie, 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.

Realizując obowiązek wykonywania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej Miejski Rzecznik Konsumentów udzielił w roku ubiegłym **3.932 porad** (w roku 2016 – 3.847 porad). Pomimo większej ilości udzielonych porad, w porównaniu do roku ubiegłego, ich **struktura** przedstawia się niemalże identycznie.

## Sprawozdanie z działalności za rok 2017



**Wykres nr 1: Porady prawne w latach 2011-2017**

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

porady ustne	3362	porady pisemne	570
w lokalu/bez znaczenia	2803	w lokalu/bez znaczenia	373
poza lokalem	248	poza lokalem	110
na odległość	311	na odległość	87

**Tabela nr 1: Struktura udzielonych porad w 2017 roku**

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

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.

## Sprawozdanie z działalności za rok 2017

Analizując zgromadzone dane pod kątem ilości udzielanych porad i informacji prawnych na przestrzeni dwunastu miesięcy 2017 roku **średniomiesięcznie** odnotowano **374 skargi**, co stanowi średnio **18 porad udzielnych przez pracowników każdego dnia**.

Miesiąc	porady ustne	porady pisemne	wystąpienia	RAZEM
styczeń	384	39	56	479
luty	395	47	46	488
marzec	371	59	51	481
kwiecień	260	29	38	327
maj	256	43	43	342
czerwiec	309	26	44	379
lipiec	240	36	53	329
sierpień	332	54	47	433
wrzesień	267	63	37	367
październik	200	66	41	307
listopad	191	60	64	315
grudzień	157	48	38	243
<b>SUMA</b>	<b>3362</b>	<b>570</b>	<b>558</b>	<b>4490</b>

**Tabela nr 2: Ilość wniesionych skarg na przestrzeni dwunastu miesięcy**

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

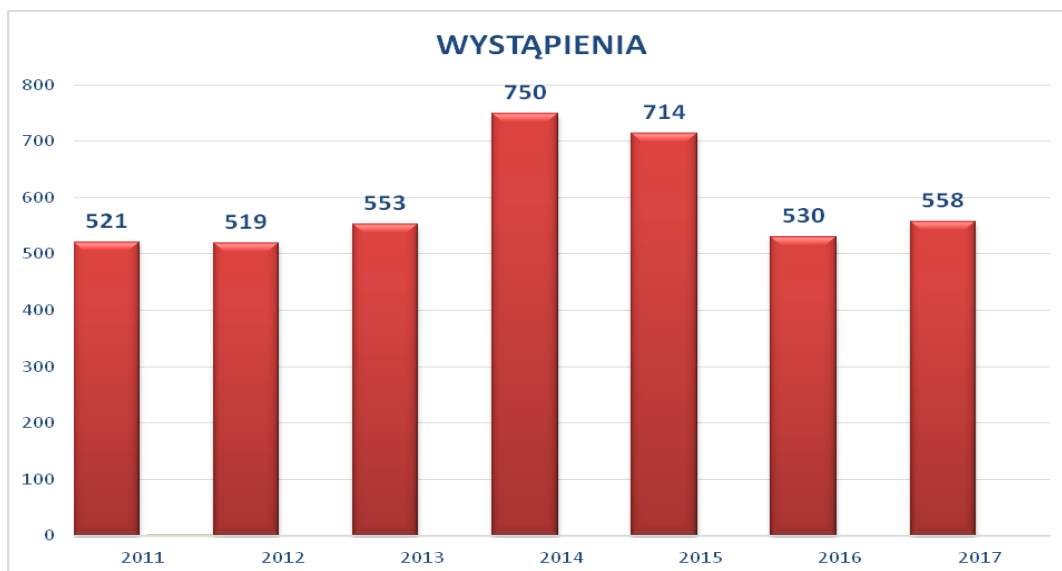
## 2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

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.

W roku sprawozdawczym Rzecznik skierował łącznie **558 wystąpień** do przedsiębiorców, podczas gdy w roku ubiegłym wszczęto 530 postępowań.



## Sprawozdanie z działalności za rok 2017



**Wykres nr 2: Ilość wystąpień w latach 2011-2017**

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

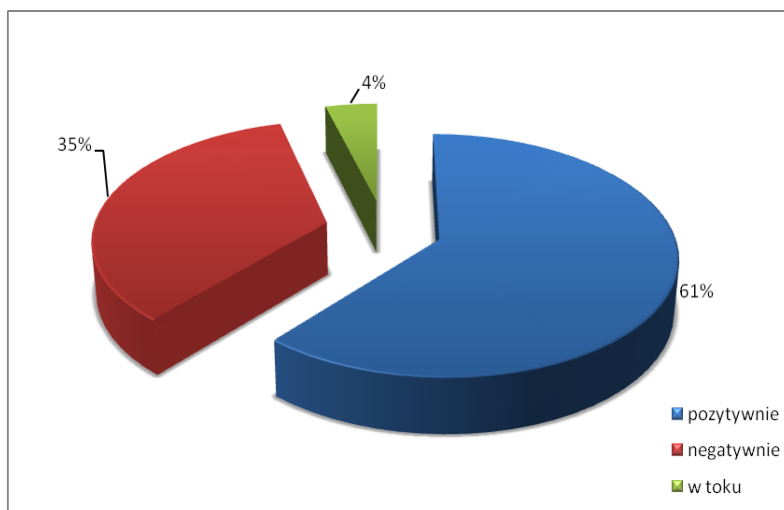
wystąpienia	558
w lokalu/bez znaczenia	473
poza lokalem	45
na odległość	40

**Tabela nr 3: Struktura wystąpień w 2017 roku**

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

Zadowolający jest nadal wynik prowadzonych przez Rzecznika postępowań. W roku sprawozdawczym wystąpienia Rzecznika doprowadziły do polubownego zakończenia sporu z przedsiębiorcą w 61% spraw zakończonych na dzień sporządzenia sprawozdania. W 35% postępowań podjęte działania nie przyniosły pozytywnego dla konsumentów rozstrzygnięcia.

## Sprawozdanie z działalności za rok 2017



**Wykres nr 3: Wynik zakończonych postępowań prowadzonych w 2017 roku**

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

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, Urzędem Regulacji Energetyki 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 Komunikacji Elektronicznej – 2 sprawy oraz Urzędowi Regulacji Energetyki - Koordynatorowi ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki – 3 sprawy.

W roku 2017, złożono również **10 zawiadomień** do UOKiK w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorców niedozwolonych praktyk w zakresie postanowień umowy wpisanych do rejestru tzw. „klauszul niedozwolonych” lub nieuczciwych praktyk rynkowych.

#### **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 2017 roku biuro Rzecznika przygotowało dla konsumentów **14 pozwów i innych pism procesowych**. W większości, w 10 sprawach, pozwy dotyczyły reklamacji z tytułu rękojmi i gwarancji, natomiast pozostałe 4 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 2017 roku w **13 sprawach** wystąpiono z wnioskami o ukaranie. Na dzień sporządzenia sprawozdania 11 postępowań jest w toku. W kolejnych 2 sprawach odstąpiono natomiast od ukarania wobec uzyskania odpowiedzi przedsiębiorcy w późniejszym terminie i zawarcia ugody z konsumentem.

#### **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 **16 prelekcji** w: I Liceum Ogólnokształcącym, II Liceum Ogólnokształcącym i III Liceum Ogólnokształcącym w Tychach.

## Sprawozdanie z działalności za rok 2017

---

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.

W dniu 25 maja 2017 roku w sali konferencyjnej Centrum Balbina pracownicy biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów zorganizowali warsztaty dla uczniów klas trzecich tyskich szkół podstawowych pod hasłem „ABC MAŁEGO KONSUMENTA”. Zaproszenie spotkało się z ogromnym zainteresowaniem. Ostatecznie w spotkaniu wzięło udział prawie 200 uczniów ze Szkół Podstawowych nr 6, 9, 11, 18, 22 oraz 35.

W pierwszej części spotkania dzieci mogły dowiedzieć się w jakich sytuacjach jesteśmy konsumentami, na co należy zwrócić uwagę podczas codziennych zakupów, jakie są obowiązki sprzedawcy oraz kupującego, jakie towary mogą nabywać samodzielnie dzieci w ich wieku czy też, kto udziela pomocy poszkodowanym konsumentom. W kolejnej części, poprzez zabawę, zorganizowane scenki w zaaranżowanym na potrzeby spotkania sklepiku, uczniowie mogli przećwiczyć dokonywanie zakupów według przygotowanej uprzednio listy. Chętni składali do sprzedającego reklamację wadliwych towarów. Informacje przekazywano dzieciom w formie przyjaznej, kolorowej prezentacji i kolorowanki.

Spotkanie z Małymi Konsumentami było niecodzienną okazją do wymiany wzajemnych doświadczeń związanych z dokonywanymi zakupami. Dzieci chętnie dzieliły się wiedzą i opowieściami o własnych przygodach w sklepach.

W roku sprawozdawczym udzielono łącznie **5 informacji i wywiadów** prasowych. Wypowiedzi Rzecznika publikowane były w tygodniku lokalnym „Górnośląskim Tygodniku "Echo" oraz na stronie internetowej: [www.konsument.umtychy.pl](http://www.konsument.umtychy.pl). Udzielono również wywiadu dla Radia eM nt. pułapek czyhających na konsumentów podczas dokonywania przedsięwziętych zakupów.

### III. Wnioski końcowe

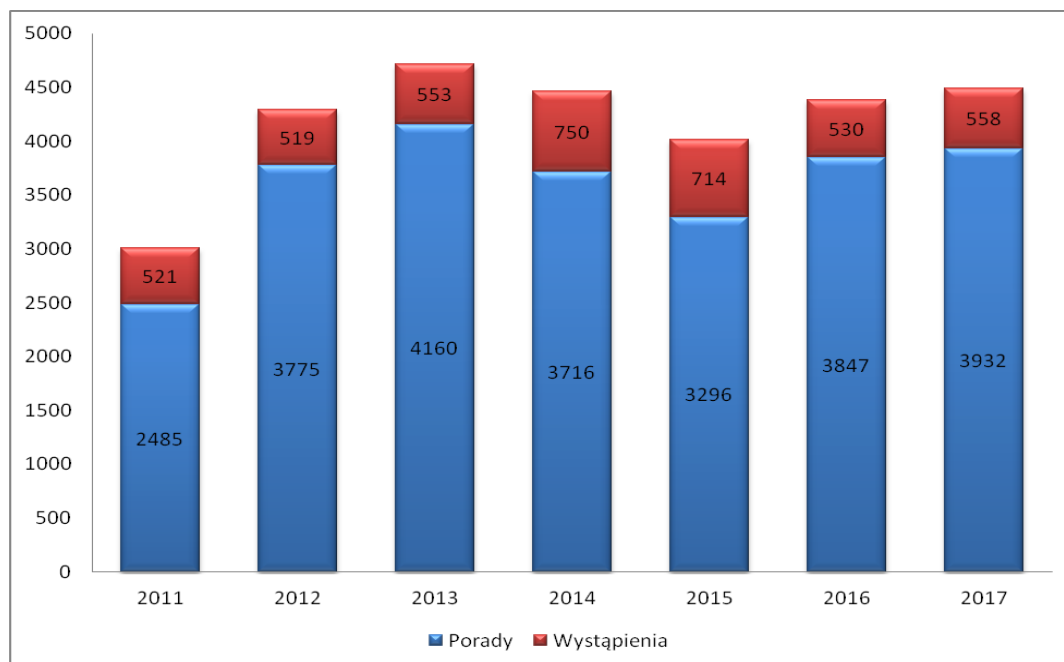
Dokonując **analizy skuteczności** podjętych przez Rzecznika działań, niezależnie od przyjętej formy interwencji, należy stwierdzić zwiększoną skuteczność na poziomie **61%**.

Wypracowana na przestrzeni kilku ostatnich lat z większością przedsiębiorców procedura bezpośredniego porozumiewania, kontakt z osobami podejmującymi ostateczne decyzje w sprawie, z całą pewnością 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 **58%** skarg dotyczących umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, **64%** interwencji w sprawach z zakresu usług telekomunikacyjnych, **55 %** spraw, których przedmiot stanowiły reklamacje wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego czy **67%** 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 4377 do **4490**. 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.

## Sprawozdanie z działalności za rok 2017



**Wykres nr 4: Ilość skarg w latach 2011 - 2017 roku**

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

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 tuskimi szkołami publicznymi, jak i lokalną prasą. Udzielane przez rzecznika informacje stwarzają możliwość propagowania wiedzy konsumenckiej oraz sygnalizowania konsumentom nieprawidłowości odnotowywanych na tuskim 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

## Sprawozdanie z działalności za rok 2017

---

ramach różnego rodzaju procedur reklamacyjnych, na ich poszczególnych etapach. W szczególności dużą popularnością cieszą się udostępnione wzory pism do pobrania i samodzielnego uzupełnienia.

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

Jednocześnie zwracam uwagę na ubogą ofertę wartościowych i nieodpłatnych szkoleń skierowanych do rzeczników. Systematyczne szkolenia z całą pewnością pozwoliłyby skutecznie podejmowane przez rzeczników działania, w szczególności w zakresie wykładni przepisów, jak i ujednoczenia procedur w przedmiocie zwalczania nieuczciwych praktyk rynkowych. Dodatkowe utrudnienie pracy stanowi również ograniczony dostęp do bezpłatnych materiałów edukacyjnych, które mogłyby zostać wykorzystane w bieżącej pracy rzecznika, podczas zajęć prowadzonych w szkołach publicznych czy innych kampanii kierowanych chociażby do seniorów.

Za niezwykle cenną należy uznać inicjatywę Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dotyczącą uruchomienia newslettera adresowanego wyłącznie do rzeczników konsumentów. Proponuję uzupełnienie jego treści o informacje dotyczące prowadzonych przez Urząd postępowań w szczególności w zakresie zbiorowych interesów konsumentów czy bazę orzeczeń (decyzji Prezesa UOKiK) wraz z uzasadnieniem. W Rejestrze Klauzul Niedozwolonych brak bowiem w większości dostępu do treści i uzasadnienia decyzji.

W związku ze wzrastającą liczbą skarg, głównie seniorów, odnośnie nieuczciwych praktyk rynkowych stosowanych przez dostawców usług działających na rynku telekomunikacyjnym bądź dostawców mediów (energia elektryczna, gaz), za konieczne należałoby uznać przeprowadzenie społecznych kampanii edukacyjnych w środkach masowego przekazu dotyczących zmiany sprzedawcy energii i gazu.

## Sprawozdanie z działalności za rok 2017

## IV. Tabele dodatkowe zalecane przez UOKiK.

**Tabela UOKiK nr 1: Udzielanie osobiście i telefonicznie porad i informacji prawnych w zakresie ochrony konsumentów.**

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

udzielanie porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów	osobiście i telefonicznie															Razem
	rozwiązanie umowy			wady towarów i 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				14												14
odzież i obuwie	46	1	37	501		20						1				606
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu	9	58	23	131	3	16										240
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	22	12	26	555	1	40				1						657
samochody i środki transportu osobistego	4		3	198		7						1				213
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące			1	7		1										9
produkty związane z opieką zdrowotną	3	2	3	45		6										59
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	3		5	33		9				1		1				52
inne	4		4	30		5				1			2			46
<b>USŁUGI:</b>																0
związane z rynkiem nieruchomości	3			50	1											54
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja		7	1	184	3					1						196
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				13												13
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	1			22												23
finansowe	7	5		161	1	3							1			178
ubezpieczeniowe	3		2	153	2	6										166
pocztowe i kurierskie				40	1	2										43
telekomunikacyjne	5	48	28	263	7	15				18		3			1	388
transportowe				36	1	2										39
turystyka i rekreacja			2	71		5										78
sektor energetyczny i wodny	3	32	7	93	5	2				2	37	1				182
związane z opieką i opieką zdrowotną		2		9												11
edukacyjne	6			10		2										18
inne	1	1	1	28		8				26		8	1		3	77
<b>RAZEM</b>	<b>120</b>	<b>168</b>	<b>143</b>	<b>2647</b>	<b>25</b>	<b>149</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3362</b>
informacje ogólne	0															0
niekonsumentckie	0															0
	razem:															3362



## Sprawozdanie z działalności za rok 2017

**Tabela UOKiK nr 2: Udzielanie pisemnych porad i informacji prawnych w zakresie ochrony konsumentów.**

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

udzielanie porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów	sprawy rozpatrywane pisemnie															Razem
	rozwiązanie umowy			wady towarów i 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	2		10	104		7				1		1				125
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymanie domu	25		2	18	1	2				1	6					55
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	7	9	61		5										83
samochody i środki transportu osobistego			1	20		2										23
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące			1			3				1						5
produkty związane z opieką zdrowotną			4	8		3						2				17
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1	6	4		5				1	3					20
inne			1	5						2						8
<b>USŁUGI:</b>																0
związane z rynkiem nieruchomości				5												5
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1		5	21		1										28
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	1			4												5
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				2												2
finansowe	2		3	12												17
ubezpieczeniowe	2		1	15		1										19
pocztowe i kurierskie				1		1										2
telekomunikacyjne	9	26	3	24	1	4					11	1				79
transportowe				8												8
turystyka i rekreacja				9		1										10
sektor energetyczny i wodny	1	8		10							16					35
związane z opieką i opieką zdrowotną				3												3
edukacyjne	3			2												5
inne				4		2						3	2			11
<b>RAZEM</b>	<b>47</b>	<b>42</b>	<b>46</b>	<b>340</b>	<b>2</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>33</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>566</b>
informacje ogólne																
niekonsumenckie										4						4
	razem:															570

## Sprawozdanie z działalności za rok 2017

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

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			Razem
	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			2	222		2							226
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		6	1	8		1				3			19
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		2	4	70		9				1			86
samochody i środki transportu osobistego	1			12		1				1			15
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące			1										1
produkty związane z opieką zdrowotną				1		2							3
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				4		2							6
inne	1			6									7
<b>USŁUGI:</b>													0
związane z rynkiem nieruchomości				3									3
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	2	1		15	1	1							20
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				3									3
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				5									5
finansowe	2	2		8			1						13
ubezpieczeniowe	1	1		24							1		27
pocztowe i kurierskie				1		1							2
telekomunikacyjne	6	3	4	21	1	1				4	8	2	50
transportowe				7		1							8
turystyka i rekreacja			1	19		1							21
sektor energetyczny i wodny	3	6		10						2	9		30
związane z opieką i opieką zdrowotną				1									1
edukacyjne	3												3
inne		1	1	5		1				1			9
<b>RAZEM</b>	19	22	14	445	2	23	1	0	0	12	18	2	
informacje ogólne	0												0
niekonsumenckie	0												0
<b>RAZEM</b>													558

Sprawozdanie z działalności za rok 2017

**Tabela UOKiK nr 4: Udzielanie pomocy na drodze sądowej.**

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

	4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami														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	2															2
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	2			1												3
rządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			1													1
samochody i środki transportu osobistego	1															1
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną		1														1
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1															1
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																
finansowe	1			3			1									4
ubezpieczeniowe																
pocztowe i kurierskie																
telekomunikacyjne																
transportowe																
turystyka i rekreacja																
sektor energetyczny i wodny																
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne																
<b>RAZEM</b>																
sprawy o ukaranie	13															13
	razem:															26

Sprawozdanie z działalności za rok 2017

**Tabela UOKiK nr 5: Współdziałanie z innymi instytucjami.**

Źródło: Opracowanie własne Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach

	rozwiązanie umowy												wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			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			
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu																									
rządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					1																	1			
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																2						2			
transportowe																									
turystyka i rekreacja																									
sektor energetyczny i wodny																2			1			3			
związane z opieką i opieką zdrowotną																									
edukacyjne																									
inne																				1		1			
<b>RAZEM</b>																									
informacje ogólne																									
niekonsumenckie																									
<b>razem:</b>																						<b>8</b>			

## Sprawozdanie z działalności za rok 2017

---

**Sprawozdanie sporządziła:**

***/-/ Katarzyna Szostak – Zjawiony  
Miejski Rzecznik Konsumentów***

Tychy, dnia 9 marca 2017 roku