

ZARZĄDZENIE NR116/2017
PREZYDENTA MIASTA MYŚŁOWICE
z dnia 14 marca 2017 r.

w sprawie: zatwierdzenia „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Myśłowicach za 2016 rok”

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz. 446 z późn. zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 229/

Zarządzam co następuje:

§ 1.

Zatwierdzić „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Myśłowicach za 2016 rok” stanowiące załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2.

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

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA
MYŚŁOWICE
mgj inż. Edward LASOK

MIEJSKI
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Anna ROSEŃ

RADCA PRAWNY
Margorzata Dworak-Osiek
Margorzata DWORAK-OSAK
KR-3556

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W MYSŁOWICACH
ZA 2016 ROK**

Mysłowice, marzec 2017 r.

SPIS TREŚCI

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów	4
1. Struktura Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy	4
II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów	5
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	5
2. Składanie wniosków w sprawie stanowiących i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	6
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	6
4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	7
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań	8
6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym	9
7. Podejmowanie działań wynikających z:.....	10
a) art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)	
b) ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,	
c) art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)	
III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów	11
1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	11
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników	11
IV. Tabele	13
Tabela Nr 1 - Poradnictwo konsumenckie i udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielonych porad	13
Tabela Nr 2 - Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów	14
Tabela Nr 3 – Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów	15
Tabela Nr 4 – Inne zadania	15

V. Wykresy	
Wykres nr 1 - Kategoryzacja poradnictwa konsumenckiego w 2016 r.	6
Wykres nr 2 - Struktura wystąpień pisemnych Rzecznika w 2016 r.	7

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. z 2016, poz. 814) 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. z 2017, poz. 229), stanowiąca swoistą „konstytucję” w dziedzinie prawa konsumenckiego.

1. Struktura Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy

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

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

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

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

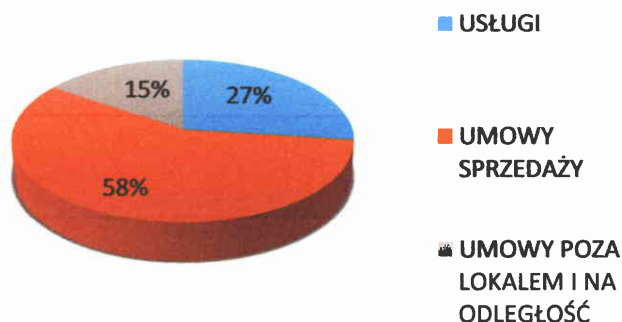
Najpopularniejszą metodą zgłaszania problemów konsumenckich w okresie sprawozdawczym było poradnictwo osobiste – 1.034 osób, telefonicznie skontaktowało się z Rzecznikiem konsumentów 557 osób zaś w formie mailowej udzielono 55 porad. W okresie sprawozdawczym do Rzecznika zgłosiło się o poradę 1.646 osób wymagających udzielenia różnego rodzaju pomocy /wzrost o ponad 200 osób w stosunku do roku 2015/. Wzrastająca ilość interesantów korzystających z porad Rzecznika Konsumentów wskazuje na występowanie na rynku szeregu negatywnych zjawisk, a z drugiej strony na rosnącą świadomość konsumencką.

Jeżeli chodzi o strukturę udzielonych porad, 58% z nich dotyczyło umów sprzedaży, Reklamowane usługi stanowiły natomiast 27% ogółu zgłoszonych zapytań zaś umowy zawierane na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa 15%.

Analizując asortymentowo zgłaszane przez konsumentów problemy, to jeśli chodzi o sprzedaż najwięcej z nich dotyczy obuwi i odzieży oraz sprzętu AGD, RTV oraz towarów służących do wyposażenia mieszkania. W przypadku problemów z usługami najwięcej z nich dotyczy sfery telekomunikacyjnej, windykacyjnej oraz ubezpieczeniowej.

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

Wykres nr 1 - Kategoryzacja poradnictwa konsumenckiego w 2016 r.



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

W roku 2016 nie zaistniała potrzeba składania przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

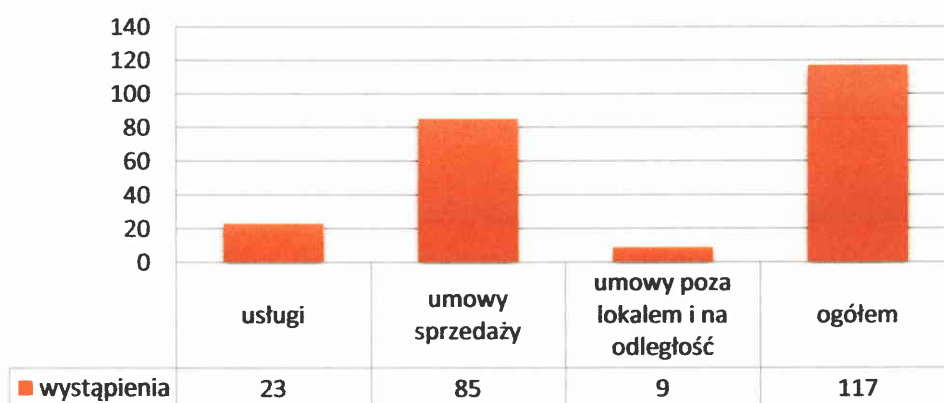
Zgodnie z art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. 2017 r., poz. 229) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest obok poradnictwa podstawowym instrumentem wykorzystywanym przez Rzecznika, mającym na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

polubowne zakończenie sporu. W bardzo wielu sprawach istota sporu dotyczy nie tyle problemu prawnego, co okoliczności faktycznych, w tym przede wszystkim przyczyn powstania wady towaru. W takich przypadkach konieczna jest wiedza specjalistyczna, np. opinia rzeczoznawcy, którą rzecznik nie dysponuje, z kolei konsument rezygnuje z powołania rzeczoznawcy z uwagi na koszty.

W ubiegłym roku Rzecznik wszczął 117 postępowań, występując pisemnie do przedsiębiorców w sprawach konsumentów. Nie wszystkie sprawy zostały już zakończone, jednak w 73 przypadkach sprawę udało się zakończyć pozytywnie dla konsumenta.

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

Wykres nr 2 - Struktura wystąpień pisemnych Rzecznika w 2016 r.



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

Rzecznik konsumentów utrzymuje stałą współpracę z w/w instytucjami. Ponadto Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Regulacji Energetyki, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Inspekcja Handlowa jak również Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów zaopatrują Rzecznika w specjalistyczne czasopisma /biuletyny/, broszury, ulotki i informatory. Ponadto otrzymując sygnały i skargi od konsumentów informujące o stosowanych przez przedsiębiorców praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mogących stanowić praktykę naruszającą zbiorowy interes konsumentów w zakresie stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, Rzecznik przekazywał dokumenty oraz zwracał się do Inspekcji Handlowej oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o podjęcie działań administracyjnych w celu wyeliminowania nieprawidłowości. I tak:

- ✓ w maju 2016 r. Rzecznik skierował do UOKiK w Warszawie wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 i 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /t. j. Dz. U. 2015, poz. 184/ przez przedsiębiorcę prowadzącego usługi pośrednictwa finansowego,

- ✓ we wrześniu 2016 r. Rzecznik przekazał ankiety otrzymane z UOKiK, wypełnione przez konsumentów, którzy zawierali pod wpływem błędu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych poza lokalem przedsiębiorstwa, na okoliczność uprawdopodobnienia nieuczciwych praktyk rynkowych stosowanych przez przedsiębiorcę działającego w branży telekomunikacyjnej,
- ✓ we wrześniu 2016 r. Rzecznik zwrócił się do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Warszawie /Wydział Kontroli Bezpieczeństwa Produktów/ z wnioskiem przeprowadzenie kontroli u przedsiębiorcy zajmującego się sprzedażą wyrobów przeznaczonych dla dzieci /m.in. krzeselka do karmienia/ z powodu podejrzenia sprzedaży produktów niebezpiecznych. Przeprowadzona kontrola u przedsiębiorcy potwierdziła nieprawidłowości,
- ✓ w październiku 2016 r. Rzecznik skierował do Delegatury UOKiK w Katowicach zawiadomienie o naruszeniu art. 24 ust. 2 pkt 2 i 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /t.j. Dz. U. 2015, poz. 184/ przez przedsiębiorcę prowadzącego sklep internetowy,
- ✓ w grudniu 2016 r. Rzecznik przekazał ankiety otrzymane z UOKiK, wypełnione przez konsumentów, którzy zawierali pod wpływem błędu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych poza lokalem przedsiębiorstwa, na okoliczność uprawdopodobnienia nieuczciwych praktyk rynkowych stosowanych przez przedsiębiorcę działającego w branży telekomunikacyjnej,
- ✓ w grudniu 2016 r. Rzecznik zwrócił się do Urzędu Skarbowego w Raciborzu z wnioskiem o przeprowadzenie kontroli u przedsiębiorcy prowadzącego działalność gospodarczą polegającą na wykonywaniu usług pośrednictwa kredytowego; przedsiębiorca prowadził działalność gospodarczą mimo jej zawieszenia;
- ✓ Rzecznik na bieżąco przekazywał do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokumentację skargowe, na okoliczność prowadzonych przez delegatury postępowań administracyjnych.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik przygotowywał zainteresowanym konsumentom pozwy cywilne, sprzeciwy od nakazów zapłaty oraz inne pisma procesowe związane z toczącymi się postępowaniami sądowymi /9 szt./.

Należy podkreślić, iż skierowanie pozwu do sądu następuje zwykle w przypadkach, w których przedsiębiorca nie chce podporządkować się przepisom prawa (nie uwzględnia ekspertyz rzeczoznawców, nie odpowiada na reklamacje kupującego, wystąpienia rzecznika, nie realizuje zobowiązań umownych, bądź je ogranicza w sposób niekorzystny dla konsumenta). Stąd rolą rzecznika jest dogłębne, wnikliwe zbadanie wnoszonych spraw oraz doradztwo kupującemu. Pomoc

w przygotowaniu pozwu poprzedzone jest postępowaniem interwencyjnym mającym na celu polubowne załatwienie sprawy. Z uwagi na koszty oraz czasochłonność spraw sądowych Rzecznik stara się uzyskać pozytywny rezultat dla konsumenta poprzez częstsze mediacje i interwencje u przedsiębiorców. Realizuje to poprzez wystąpienia pisemne, rozmowy telefoniczne a także wspomaga się ekspertami rzeczoznawców.

Łączna wartość przedmiotu sporu dot. sporządzonych pozwów oraz sprzeciwów od nakazu zapłaty to kwota 6.578,24 zł, przy czym: 5.649,24 zł to kwota dot. spraw już rozstrzygniętych - pozytywnie dla konsumentów. Pozostałe sprawy - na łączną kwotę 929,00 są w toku.

Szczegółową charakterystykę sporządzonych pozwów przedstawia Tabela Nr 3.

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

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Biorąc pod uwagę niską świadomość prawną polskich konsumentów, brak prawidłowych nawyków rynkowych, niedostrzeganie zagrożeń płynących z rynku, edukacja konsumentów jest w opinii Rzecznika jednym z ważniejszych zadań. W związku z tym, wykonując zadania określone w ustawie o samorządzie powiatowym, Rzecznik przeprowadził /wzorem lat poprzednich/ prelekcje z zakresu prawa konsumenckiego wśród młodzieży szkół ponadpodstawowych, w szkołach, w których dyrektorzy wyrazili zainteresowanie w/w problematyką, tj.: w II LO im. Powstańców Śląskich oraz Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 2. Młodzież uczestnicząca w spotkaniach przejawiała dużą aktywność, zadając pytania i dzieląc się doświadczeniami, zwłaszcza swoich bliskich, którzy znaleźli się w sytuacji poszkodowanego konsumenta i nie potrafili skutecznie dochodzić swoich praw.

Ponadto w kwietniu 2016 r. Rzecznik wziął udział w „Ogólnopolskim Dniu Przedsiębiorczości” – na zaproszenie Dyrektora I LO w Mysłowicach. Celem programu było włączenie firm i instytucji w edukację młodzieży szkół ponadgimnazjalnych.

Rzecznik włączył się również w kampanię edukacyjno – informacyjną organizowaną przez Urząd Komunikacji Elektronicznej w Warszawie pn. „MÓJ SMARTFON, MÓJ MAŁY ŚWIAT – KLIKAM Z GŁOWĄ”, skierowaną do uczniów klas I-III szkół podstawowych. W ramach w/w kampanii, której celem była promocja bezpieczeństwa najmłodszych konsumentów „w sieci” oraz profilaktyka poprzez edukację najmłodszych, którzy coraz częściej bez ograniczeń korzystają z dostępnych technologii i urządzeń, Rzecznik zorganizował z przedstawicielami UKE w dniach 17-18 listopada 2016 r. prelekcje w SP Nr 9 im. B. Świerczyny oraz w Zespole Szkół Sportowych im. Olimpijczyków Śląskich. W projekcie wzięło udział ok. 400 uczniów. Kampania ta będzie kontynuowana w roku 2017.

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

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

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

- ✓ Konferencja naukowa organizowana przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów, Uniwersytet Śląski oraz Fundację Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego „*Facultas Iuridica*” w dniach 10-11 marca 2016 w Katowicach pn. „*Ochrona konsumenta na rynku usług*”,
- ✓ spotkanie konsultacyjne organizowane przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach pn. „*Współpraca na rzecz ochrony interesów konsumentów w województwie śląskim*”, które odbyło się 14 marca 2016 r.,
- ✓ spotkanie konsultacyjne z przedstawicielami Delegatury Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Siemianowicach Śląskich, które odbyło się w dniu 5 kwietnia 2016 r. r. w Katowicach na okoliczność omówienia bieżących problemów na rynku telekomunikacyjnym zgłaszanych przez konsumentów oraz nowych regulacji prawnych w zakresie ochrony konsumentów na rynku telekomunikacyjnym,
- ✓ warsztaty organizowane przez Tauron Obsługa Klienta Sp. z o.o. dla instytucji reprezentujących prawa konsumentów na rynku energii elektrycznej pn. „*Różne perspektywy – Wspólny punkt widzenia*” w dniu 28 kwietnia 2016 r. w Katowicach,

7. Podejmowanie działań wynikających z:

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

W roku 2016 Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań związanych ze stosowaniem przez przedsiębiorców niedozwolonych postanowień umownych.

b) ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

W roku 2016 Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań związanych ze stosowaniem przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych.

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

W myśl art. 42 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /t.j. Dz. U z 2017 r, poz. 229/ 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 cztery takie przypadki. Rzecznik skierował w związku z tym pisemne zawiadomienia do Komendy Miejskiej Policji w Mysłowicach o popełnieniu przez czterech przedsiębiorców czynu stanowiącego wykroczenie w rozumieniu art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /t.j. Dz. U z 2017 r, poz. 229/ w związku z art. 42 ust. 4 cyt. Ustawy. Trzy sprawy zostały zakończone - we wszystkich przypadkach zapadły wyroki skazujące przedsiębiorców karą grzywny (sygn. akt: II W 747/16; II W 819/16, II W 945/16) w łącznej wysokości 5.200,00 zł.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Świadomość konsumentów co do swoich praw oraz istnienia instytucji rzecznika konsumentów stale wzrasta. Konsumenci coraz częściej potrafią skorzystać z przysługujących im praw. Jednakże corocznie wzrastająca liczba konsumentów zgłaszających się z prośbą o poradę prawną i informację wskazuje jednoznacznie, że poziom wiedzy konsumenckiej nadal jest na dość niskim poziomie. Zapewne wynika to m.in. z wprowadzanych cyklicznie zmian do obowiązujących przepisów prawa konsumenckiego. Niezmiennym elementem jest fakt, iż konsumenci mają w pamięci przepisy prawne, które już dawno zostały zmienione, jak np. prawo do zwrotu zakupionego towaru. Dlatego też istnieje ciągle zapotrzebowanie na usługi świadczone przez rzecznika. Ponadto ilość skarg i problemów związanych z rynkiem energetycznym pokazuje, że niezbędna są działania edukacyjne na podstawowym poziomie. Konieczna jest również współpraca Urzędu Regulacji Energetyki, UOKiK oraz rzeczników, a także Operatorów Systemu Dystrybucyjnego uczestniczących w procesie zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i podejmowanie działań wspólnych i jednolitych celem wyeliminowania obecnie występujących problemów, które dotyczą zarówno ochrony konsumentów, jak i konkurencji.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Podsumowując działalność rzecznika, stwierdzić należy, że na zwiększającą się z roku na rok liczbę konsumentów wymagających pomocy, wpływ mają następujące czynniki: zwiększony stan świadomości konsumenckiej, oferowanie konsumentom towarów złej jakości, jak również działalność rzecznika oraz prowadzone przez ogólnopolskie media akcje reklamowe mające na celu propagowanie instytucji rzecznika konsumentów. Z analizy sprawozdania wynika, że świadomi swoich praw konsumenci coraz częściej i chętniej korzystają z pomocy rzecznika, licząc na fachową pomoc w rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Stwierdzić również należy, że skuteczne interwencje i mediacje oraz wygrane sprawy sądowe mają bezpośredni wpływ na zachowania przedsiębiorców – zapoznają przedsiębiorców z ich powinnościami wobec konsumentów oraz uświadamiają konieczność przestrzegania obowiązującego

prawa. Działania Rzecznika mają natomiast pozytywny oddźwięk, bowiem polegają na udzielaniu pomocy. Zarówno sposób działania jak i skuteczność przyczyniają się z kolei do tworzenia dobrego wizerunku samorządu powiatowego.

MIEJSKI
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Anna ROSŁOŃ

*Sporządziła Anna Rosłoń
Mysłowice, marzec 2017 r.*

Tabela Nr 1

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

Wyszczególnienie	Ilość	Udział (%)
I. USŁUGI ogółem, w tym:	445	27
Finansowe	54	
Ubezpieczeniowe	63	
Telekomunikacyjne	101	
Motoryzacyjne /serwis/	17	
Pocztowe	8	
Windykacyjne	54	
Pralnicze	8	
Gastronomiczne	2	
Remontowo – budowlane	45	
Przewozowe	19	
Dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	11	
Turystyczno - hotelarskie	20	
Deweloperskie, pośrednictwo nieruchomości	19	
Edukacyjne	11	
Medyczne	4	
Inne /krawieckie, fryzjerskie, naprawa AGD, RTV/	9	
II. UMOWY SPRZEDAŻY ogółem, w tym:	947	58
Komputer i akcesoria komputerowe	82	
Obuwie, odzież	332	
Sprzęt RTV i AGD /sprzęt telekomunikacyjny/	180	
Motoryzacja	61	
Artykuły spożywcze	3	
Wyposażenie mieszkania	156	
Art. chemiczne i kosmetyki	6	
Zabawki	10	
Zwierzęta	2	

Niekonsumenckie	29	
Inne /biżuteria, okulary, paliwo, sprzęt sportowy/	86	
III. UMOWY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ	254	15
RAZEM	1646	100

Tabela nr 2

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
Usługi, w tym:	23	15	8	-
remontowo-budowlane	4	2	2	-
telekomunikacyjne	6	5	1	-
finansowe	4	3	1	-
turystyczno-hotelarskie	2	1	1	-
pralnicze	1	-	1	-
przewozowe	2	2	-	-
Organizacja imprez	2	2	-	-
Naprawa AGD, RTV	1	-	1	-
Umowy sprzedaży, w tym:	85	54	29	2
obuwie i odzież	49	31	16	2
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	11	6	5	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	8	5	3	-
komputer i akcesoria komputerowe	4	4	-	-
motoryzacja	2	1	1	-
galanteria, biżuteria	5	3	2	-
paliwo /węgiel/	1	1	-	-
sprzęt sportowy	5	3	2	-
Umowy poza lokalem i na odległość	9	4	5	-
RAZEM	117	73	42	2

Tabela nr 3

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań

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

Tabela nr 4

Inne zadania

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