

ZARZĄDZENIE NR 32 /2014
PREZYDENTA MIASTA MYSŁOWICE
z dnia 27 lutego 2014r

w sprawie: zatwierdzenia „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów
w Mysłowicach za 2013 rok”

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 594) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm./

Zarządzam co następuje:

§ 1.

Zatwierdzić „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Mysłowicach za 2013 rok” stanowiące załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2.

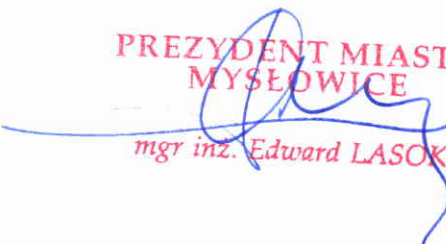
Zobowiązuję Miejskiego Rzecznika Konsumentów do przekazania sprawozdania, o którym mowa w § 1 do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

RADCA PRAWNY

mgr **Bożena PILARSKA**
(nr wpisu 1172)

**PREZYDENT MIASTA
MYSŁOWICE**

mgr inż. **Edward LASOK**

Otrzymują:

1. Wydz. Organizacyjny UM a/a – 2 egz.
2. Miejski Rzecznik Konsumentów – 2 egz.

Załącznik
do Zarządzenia Prezydenta Miasta Mysłowice Nr
z dnia 2014 r.

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W MYSŁOWICACH
ZA 2013 ROK**

Mysłowice, luty 2014 r.

SPIS TREŚCI

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów	4
1. Struktura Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy	4
II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów	5
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	5
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	6
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów ...	6
4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	7
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań	7
6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym	8
7. Podejmowanie działań wynikających z:.....	9
a) art. 479 (38) Kpc (nieдозwolone 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	9
1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	9
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników	10
IV. Tabele	10
Tabela Nr 1 - Poradnictwo konsumenckie i udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielonych porad	10
Tabela Nr 2 - Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów	12

Tabela Nr 3 – Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów	13
Tabela Nr 4 – Inne zadania	14
V. Wykresy	5
Wykres nr 1 - Kategoryzacja poradnictwa konsumenckiego w 2013 r.	5
Wykres nr 2 - Struktura wystąpień pisemnych Rzecznika w 2013 r.	6

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Zgodnie z przepisami ustawy o samorządzie powiatowym ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm./, które m.in. określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów oraz funkcję i zadania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów. Podstawowym i nadrzędnym celem rzecznika jest ochrona praw i interesów konsumentów.

1. Struktura Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy

1. Województwo	śląskie
2. Miasto /Powiat	Mysłowice
3. PRK/ MRK	Miejski Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Anna Rosłoń
5. Wykształcenie	wyższe
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - 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).	nie dotyczy
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).	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. Tylko świadomy swoich praw konsument jest w stanie je wyegzekwować. Sprawy z jakimi zwracali się konsumenci w 2013 roku do Rzecznika były bardzo zróżnicowane. Poradnictwo konsumenckie odbywało się telefonicznie, udzielane było bezpośrednio interesantom zgłaszającym się osobiście do Biura oraz pocztą elektroniczną. Najpopularniejszą metodą zgłaszania problemów konsumenckich w okresie sprawozdawczym było poradnictwo osobiste - 934 osoby, telefonicznie skontaktowało się z Rzecznikiem 599 konsumentów zaś w formie mailowej udzielono 63 porady.

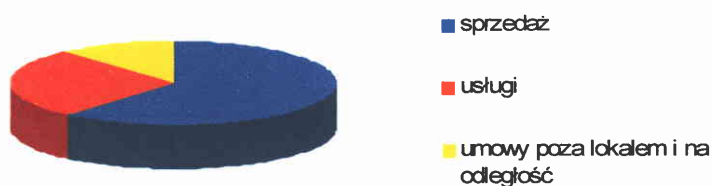
W okresie sprawozdawczym do Rzecznika zgłosiło się o poradę 1596 osób. Porady telefoniczne i osobiste polegały nie tylko na wskazaniu trybu postępowania w danej sprawie i kierowaniu konsumenta do właściwych instytucji. Działania Rzecznika w tej formie polegały przede wszystkim na nawiązaniu kontaktu i interwencji u przedsiębiorcy w celu szybkiego załatwienia sprawy. Katalog spraw i sposób ich załatwienia omówione zostały w dalszej części sprawozdania.

Do Rzecznika trafiają też mieszkańcy miasta z pytaniami z innych niż prawo konsumenckie dziedzin, jak np. prawo spadkowe, rodzinne, pracy, emerytalno - rentowe, spółdzielcze, egzekucyjne, a także przedsiębiorcy z pytaniami dotyczącymi problemów wynikających z prowadzonej działalności gospodarczej i zawodowej. Ponadto konsumenci, którzy korzystają z łączności internetowych mogą w Biuletynie Informacji Publicznej zapoznać się z zasadami prowadzenia spraw konsumenckich przez Biuro MRK.

Jeżeli chodzi o strukturę udzielonych porad, 61% z nich dotyczyło umów sprzedaży, głównie: obuwie, sprzęt AGD i RTV oraz artykuły wyposażenia domu. Reklamowane usługi stanowiły natomiast 27% ogółu zgłoszonych zapytań. Do najczęściej występujących należały sprawy dot. usług telekomunikacyjnych oraz finansowych.

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

Wykres nr 1 - Kategoryzacja poradnictwa konsumenckiego w 2013 r.



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

W roku 2013 nie zaistniała potrzeba składania przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

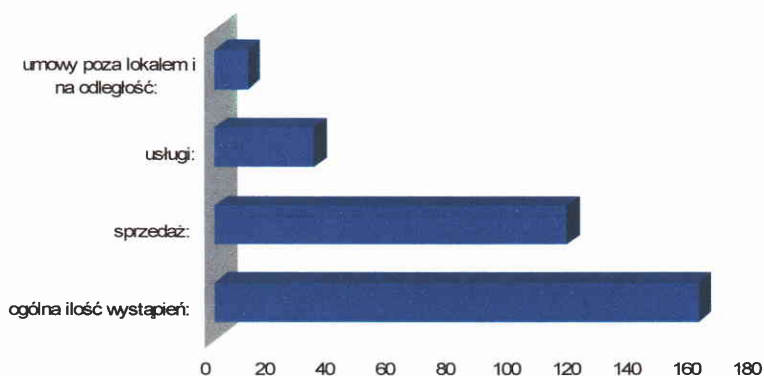
Zgodnie z art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z. 2007 r. Nr 50, poz. 331) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest obok poradnictwa podstawowym instrumentem wykorzystywanym przez Rzecznika, mającym na celu udzielenie pomocy konsumentowi. Występowanie do przedsiębiorców następuje na wniosek konsumenta składany w formie pisemnej lub ustnej i przedłożeniu dokumentów zebranych w sprawie.

Podejmowane interwencje prowadzone są 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 osiągnane są pozytywne rezultaty.

W ubiegłym roku Rzecznik wszczął 161 postępowań występując pisemnie do przedsiębiorców w sprawach konsumentów. Na 157 zakończonych już spraw, w 116 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 2013 r.



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

Rzecznik konsumentów utrzymuje stałą współpracę z w/w instytucjami. Ponadto Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Urząd Regulacji Energetyki, 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 Delegatury UOKiK w Katowicach o podjęcie działań administracyjnych w celu wyeliminowania nieprawidłowości. I tak:

- ✓ w marcu 2013 r. Rzecznik zwrócił się Delegatury UOKiK w Katowicach z wnioskiem o wszczęcie postępowania o uznanie za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz. U. Nr 50, poz. 331 zez zm./, polegającą na stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych w myśl art. 5 ust. 3 pkt 4 Ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym /Dz. U. Nr 171, poz. 1206/, poprzez stosowanie formularzy reklamacyjnych zawierających informacje wprowadzające konsumentów w błąd przez przedsiębiorcę prowadzącego działalność gospodarczą na terenie miasta Mysłowice w branży telekomunikacyjnej,
- ✓ w maju 2013 r. Rzecznik zwrócił się do Śląskiego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Katowicach o przeprowadzenie kontroli placówki handlowej znajdującej się na terenie Mysłowic, na okoliczność stosowania przez sprzedawcę nieuczciwych praktyk rynkowych poprzez ograniczenie konsumentom terminu składania reklamacji. W wyniku przeprowadzonej kontroli, Inspekcja Handlowa potwierdziła zgłoszone przez Rzecznika nieprawidłowości.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik przygotowywał zainteresowanym konsumentom pozwy cywilne, wnioski o rozpatrzenie sporu przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki lub inne pisma procesowe związane z toczącymi się postępowaniami sądowymi.

Szczegółową charakterystykę sporządzonych pozwów przedstawia Tabela Nr 3.

Należy podkreślić, że zdarzały się przypadki, że konsumenci zgłaszali się do Rzecznika za późno. Bagatelizowali nakaz zapłat wydany w postępowaniu elektronicznym (nakaz ten nie zawiera żadnych podpisów ani pieczęci), a pomocy szukali dopiero, gdy działania egzekucyjne podejmował komornik.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Edukacja konsumencka jest bardzo ważnym zadaniem, mającym na celu ugruntowanie wiedzy konsumenckiej. W związku z tym, wykonując zadania określone w ustawie o samorządzie powiatowym, kontynuowałam zapoczątkowaną przeze mnie edukację młodzieży szkół ponadpodstawowych i przeprowadziłam cykl szkoleń z zakresu prawa konsumenckiego w trzech szkołach na terenie miasta, których dyrektorzy wyrazili zainteresowanie w/w problematyką, tj.: w I LO im. T. Kościuszki, 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 styczniu 2013 r. – w ramach współpracy z Urzędem Komunikacji Elektronicznej – Rzecznik na prośbę Prezesa UKE wziął udział w popularyzacji wiedzy związanej ze zmianą sposobu nadawania sygnału telewizyjnego poprzez udostępnienie konsumentom broszur skierowanych do mieszkańców woj. śląskiego w ramach kampanii informacyjnej dot. naziemnej telewizji cyfrowej DVB-T.,
- ✓ w maju 2013 r. – na wniosek Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie przekazał dyrektorom gimnazjów oraz szkół ponadgimnazjalnych scenariusze lekcji o tematyce konsumenckiej w ramach kampanii społecznej „Nie daj się nabrać. Sprawdź, zanim podpiszesz”, która miała na celu zwrócenie uwagi społeczeństwa na ryzyko związane z zawieraniem umów finansowych.
- ✓ w listopadzie 2013 r. Rzecznik zapoznał natomiast dyrektorów szkół ponadgimnazjalnych z projektem Komisji Europejskiej dotyczącym edukacji konsumenckiej pn. „Consumer Classroom”.

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

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

- ✓ warsztaty pn. „Prawa konsumenta w obliczu nowelizacji ustawy Prawo telekomunikacyjne”, organizowane przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów w dniach 11-12.04.2013 r. w Iwoniczu – Zdroju,
- ✓ spotkanie konsultacyjne z przedstawicielami Delegatury Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Siemianowicach Śląskich, które odbyło się w dniu 21.05.2013 r. w Katowicach na okoliczność zmian z zakresu prawa telekomunikacyjnego,

- ✓ szkolenie organizowane przez Federację Konsumentów w dniach 09-10.10.2013 r. w Krakowie z zakresu sprzedaży konsumenckiej, usług ubezpieczeniowych, telekomunikacyjnych oraz dostaw energii,
- ✓ spotkanie konsultacyjne organizowane przez Federację Konsumentów w Katowicach w dniu 17.12.2013 r. na okoliczność współpracy z rzecznikami konsumentów.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

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

W roku 2013 Rzecznik Konsumentów samodzielnie nie podejmował działań związanych ze stosowaniem przez przedsiębiorców niedozwolonych postanowień umownych.

b) ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

W roku 2013 Rzecznik Konsumentów samodzielnie 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 okresie sprawozdawczym Rzecznik skierował cztery pisemne zawiadomienia do Komendy Miejskiej Policji w Mysłowicach o popełnieniu przez przedsiębiorców czynu stanowiącego wykroczenie w rozumieniu art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /t.j. Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm./ w związku z art. 42 ust. 4 cyt. Ustawy. W trzech sprawach zapadły wyroki skazujące przedsiębiorców karą grzywny, sygn akt: II W 251/13, II W 274/13, II W 600/13, czwarta sprawa jest w toku. Łączna wysokość wymierzonych kar w postaci grzywny: 5.400,00 zł.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Miejski Rzecznik Konsumentów w Mysłowicach proponuje polepszenie standardów ochrony konsumentów poprzez:

- a) wprowadzenie zmian w zakresie usług bankowych, gdzie zmiany wymaga zakres podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową poprzez wprowadzenie zmian w ustawie Prawo bankowe i uzupełnienie uprawnionych podmiotów o instytucję Rzecznika Konsumentów,

- b) wprowadzenie dla potrzeb Rzecznika bezpłatnych opinii rzeczoznawców wpisanych na listę Inspekcji Handlowej (w szczególności z zakresu obywatelstwa),
- c) wyeliminowanie obowiązku zgody przedsiębiorcy na poddanie się rozstrzygnięciu przez Polubowny Sąd Konsumentki; z praktyki Rzecznika wynika, że większość przedsiębiorców nie wyraża zgody na polubowny arbitraż konsumentki,
- d) wykreślenie rzecznika konsumentów z przepisów ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym. Postępowanie sądowe w tych sprawach wiąże się z przymusem adwokackim, dlatego udział rzecznika konsumentów jest zbędny.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Miejski Rzecznik Konsumentów kolejny rok sprawozdawczy kontynuował działania i prowadził postępowania zgodnie z przyjętą formułą, określoną przepisami prawa. Zakres i forma udzielania pomocy prawnej konsumentom były zróżnicowane, indywidualnie dostosowane do charakteru i okoliczności danej sprawy. Instytucja rzecznika konsumentów cieszy się coraz większym zainteresowaniem mieszkańców Mysłowic.

Bardzo ważnym elementem w pracy rzecznika jest uświadomienie konsumentom, że pomimo coraz bardziej prokonsumenckiego prawa ułatwiającego dochodzenie roszczeń, nie zwalnia konsumentów od zachowania należytej staranności oraz świadomego myślenia o ewentualnych konsekwencjach podejmowanych decyzji.

IV. Tabele

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumentki i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów

Wyszczególnienie	Ilość	Udział (%)
I. USŁUGI ogółem, w tym:	430	27
Finansowe/ bankowe	62	
Ubezpieczeniowe	38	
Telekomunikacja, TV kablowa	164	
Motoryzacyjne /serwis/	19	

Turystyczne	20	
Pralnicze	4	
Remontowo – budowlane	33	
Przewozowe	16	
Najem	12	
Medyczne	4	
Deweloperskie, pośrednictwo przy sprzedaży nieruchomości	2	
Gastronomiczne	1	
Krawieckie	3	
Fryzjerskie/kosmetyczne	7	
Edukacyjne	8	
Szewskie	3	
Naprawa AGD, RTV	7	
Fotograficzne	2	
Windykacyjne	25	
II. UMOWY SPRZEDAŻY ogółem, w tym:	968	61
Sprzęt AGD, RTV	131	
Sprzęt komputerowy, urządzenia peryferyjne	56	
Obuwie	434	
motoryzacja	57	
Wyposażenie domu	132	
Żywność	9	
Maszyny/urządzenia	17	
Sprzęt sportowy, wózki	14	

media	28	
Bizuteria	10	
Paliwo	1	
Nieruchomości	13	
telefon	66	
III. UMOWY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ	198	12
RAZEM	1596	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:	33	24	7	2
ubezpieczeniowa	2	-	1	1
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	3	3	-	-
remontowo-budowlana	2	-	1	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	3	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	13	11	2	-
turystyczno-hotelarska	4	3	1	-
pralnicza	2	1	1	-
naprawa RTV	1	1	-	-
wyposażenie wnętrz	1	-	1	-
windykacyjne	1	1	-	-
szewska	1	1	-	-
Umowy sprzedaży, w tym:	117	83	32	2
obuwie i odzież	78	58	18	2
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	11	6	5	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	7	6	1	-
komputer i akcesoria komputerowe	5	4	1	-

Motoryzacja	2	1	1	-
galanteria skórzana	5	3	2	-
artykuły spożywcze	1	1	-	-
Telefony	8	4	4	-
Umowy poza lokalem i na odległość	11	9	2	-
RAZEM	161	116	41	4

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się Postępowań

Lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dot. reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	4	-	7	11
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dot. niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	1	1
6.	Inne (sprzeciw od nakazu zapłaty, zawiązanie do próby ugodowej)	2	-	5	7
	RAZEM	6	-	13	19
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	2	2
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	-

MIEJSKI
RZECZNIK KONSUMENTÓW

 Anna ROSEŃ