ZARZĄDZENIE NR ...101... /2015
PREZYDENTA MIASTA MYSŁOWICE
z dnia ...3... marca 2015 r.

w sprawie: zatwierdzenia „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Mysłowicach za 2014 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 ze zm.) 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 2014 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
MYSŁOWICE
mgr inż. Edward LASOK

Załącznik
do Zarządzenia Prezydenta Miasta Mysłowice Nr 101/2015
z dnia 5.03. 2015 r.

SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W MYSŁOWICACH
ZA 2014 ROK

„Wszyscy z definicji jesteśmy konsumentami. Konsumenci stanowią największą grupę ekonomiczną w gospodarce, wpływającą oraz pozostającą pod wpływem prawie każdej publicznej i prywatnej decyzji ekonomicznej. Ale są oni jedyną ważną grupą, której zdanie często nie jest wysłuchane".

John F. Kennedy

Mysłowice, marzec 2015 r.

SPIS TREŚCI

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów 3

1. Struktura Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy 3

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów 4

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów 4

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 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 12

Tabela Nr 1 - Poradnictwo konsumenckie i udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielonych porad 12

Tabela Nr 2 - Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów 13

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 2014 r. 5

Wykres nr 2 - Struktura wystąpień pisemnych Rzecznika w 2014 r. 6

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Art. 76 Konstytucji RP nałożył na władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Od 1999 r. na podstawie ustawy o samorządzie powiatowym obowiązki w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów należą do samorządów powiatowych i stanowią zadania własne powiatu. Rzecznik realizuje i zaspokaja potrzeby społeczności lokalnej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

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 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 3/5 etatu - 1/2 etatu - 2/5 etatu - 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. Działanie to nastawione jest na profilaktyczne informowanie konsumentów o zagrożeniach występujących na rynku oraz udzielanie porad prawnych w przypadkach naruszeń praw konsumentów.

Sprawy z jakimi zwracali się konsumenci w 2014 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 – 1065 osób, telefonicznie skontaktowało się z Rzecznikiem konsumentów 321 osób zaś w formie mailowej udzielono 52 porady. W okresie sprawozdawczym do Rzecznika zgłosiło się o poradę 1438 osób wymagających udzielenia różnego rodzaju pomocy. Pomoc ta realizowana była poprzez: podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązania spraw, wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa, sporządzanie pism procesowych, wzorów reklamacyjnych, oświadczeń oraz różnego rodzaju pism, umożliwianie i ułatwianie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych i informacyjnych dotyczących uprawnień konsumentów.

Jeżeli chodzi o strukturę udzielonych porad, 54% z nich dotyczyło umów sprzedaży, Reklamowane usługi stanowiły natomiast 29% ogółu zgłoszonych zapytań zaś umowy zawierane na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa - 17 %.

Analizując rzeczowo – asortymentowo zgłaszane przez konsumentów problemy, to jeśli chodzi o sprzedaż, tradycyjnie najwięcej z nich dotyczy obuwia. Zaznaczyć przy tym należy, że wskazane reklamacje dotyczą dwóch rodzajów butów: taniego chińskiego obuwia /ceny od 15 – 60 zł/ oraz markowego, sportowego popularnych i wiodących na rynku marek. Bardzo niewiele problemów związanych z reklamacją zgłaszanych jest w przypadku obuwia rodzimej produkcji. Znaczenie ma tu z pewnością jakość towaru, ale również możliwość zwrócenia się przez sprzedawcę do producenta z regresem. W przypadku importowanych towarów sprzedawca zwykle nie ma możliwości zwrócenia się do importera i wiele reklamacji jest odrzucanych. Sprzedawcy odrzucają również reklamacje butów licząc na to, że kupujący nie będzie chciał dochodzić swoich praw, z uwagi na czasochłonne i często kosztowne postępowanie sądowe.

W przypadku problemów z usługami najwięcej dotyczy sfery telekomunikacyjnej. Najczęściej tego rodzaju umowy zawierane są w domu u konsumentów lub przez telefon, a problemy najczęściej zgłaszają osoby starsze. Najczęściej konsumenci nie zdają sobie sprawy, że zawierają umowę, a do wyjaśnienia sprawy skłania ich dopiero konieczność opłacenia wyższego rachunku. Podobny problem występuje przy zawieraniu umów kredytów konsumenckich na zakup określonej rzeczy bądź usługi. Konsumenci często nie mają świadomości, że zawierają dwie

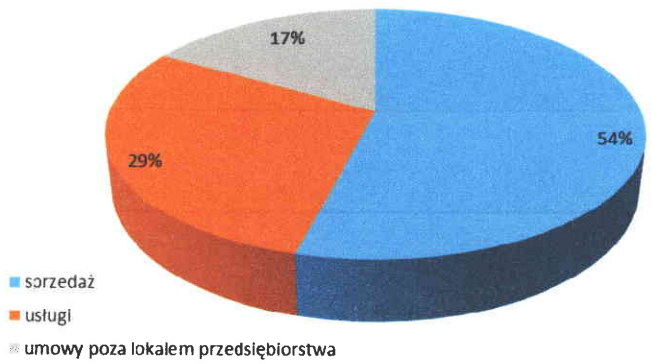
różne umowy, z różnymi podmiotami i nie zwracają uwagi na rodzaj umowy i nie dostrzegają, że zawierają umowę o limit kredytowy czy kartę kredytową. W dalszym ciągu dość powszechna jest niechęć konsumentów do zawierania umów na piśmie /zwłaszcza w zakresie wykonywania usług/ i podpisywania umów czy formularzy bez uprzedniego zapoznania się z ich treścią. Wiele problemów konsumenckich związanych jest również z dziedziną usług finansowych. Konsumenci coraz łatwiej, chętniej, częściej i niestety mniej rozważnie zaciągają zobowiązania finansowe - kredytowe. Problemy dotyczą kredytów konsumenckich na zakup towarów i usług oraz coraz częściej umów o limit kredytowy czy kartę kredytową. Konsumenci coraz chętniej posługują się „plastikowym" pieniądzem i często rodzi to negatywne skutki. Pytania konsumentów w tej dziedzinie dotyczą najczęściej kosztów kredytu, opłat za nieterminową spłatę, możliwości przedterminowej spłaty, opłat związanych z posiadaniem kart kredytowych, możliwości odstąpienia od umowy, konsolidacji kredytów.

Na rynku obserwuje się coraz większą dostępność do środków porozumiewania się na odległość, w tym przede wszystkim Internetu i telefonii komórkowej. Obecnie konsument może robić zakupy bez wychodzenia z domu przy wykorzystaniu np. Internetu czy przy pośrednictwie akwizytora oferującego sprzedaż lub usługi, zgłaszając się do mieszkania klienta. W zakresie opisanych wyżej umów pytania konsumentów dotyczyły najczęściej uprawnienia do rezygnacji z ich zawarcia, nienależytego wykonania /dostarczenia wadliwego towaru/ i uprawnień do reklamowania.

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.

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

Wykres nr 1 - Kategoryzacja poradnictwa konsumenckiego w 2014 r.



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

W roku 2014 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.*

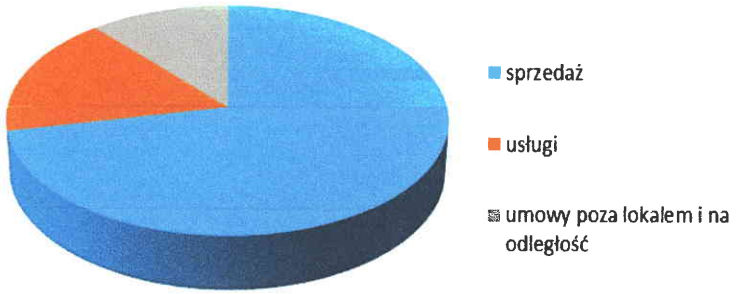
Zgodnie z art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z. 2007 r. Nr 50, poz. 331) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest obok poradnictwa podstawowym instrumentem wykorzystywanym przez Rzecznika, mającym 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 osiągane są pozytywne rezultaty.

W ubiegłym roku Rzecznik wszczął 183 postępowania, występując pisemnie do przedsiębiorców w sprawach konsumentów. Wszystkie sprawy zostały zakończone, z czego w 144 przypadkach sprawę udało się zakończyć pozytywnie dla konsumenta (stanowi to 79% wszystkich spraw).

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 2014r.



Zaznaczyć należy, że w roku 2014 o 52 % wzrosła ilość wystąpień Rzecznika dotyczących umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość w porównaniu do roku poprzedniego. Przedstawiciele handlowi bardzo często wprowadzają konsumentów w błąd, lub celowo nie informują o prawach związanych z zawarciem umowy w takich okolicznościach. Główny problem stanowią umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa dot. sprzedaży energii elektrycznej oraz usług telekomunikacyjnych.

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, 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 styczniu 2014 r. Rzecznik zawiadomił Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów /Delegatura w Katowicach/ o możliwości naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorcę udzielającego pożyczek cywilnoprawnych - prowadzącego działalność gospodarcza na terenie miasta Katowice poprzez naruszenie przez w/w przedsiębiorcę udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji dot. uzyskania przez konsumentów pożyczki gotówkowej,
- ✓ w maju 2014 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 sprzedaż towarów żywnościowych po upływie terminu przydatności do spożycia,
- ✓ w czerwcu 2014 r. Rzecznik skierował do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie wniosek o wszczęcie postępowania o uznanie za praktykę naruszająca zbiorowe interesy konsumentów o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm./, polegającą na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.) przez przedsiębiorcę prowadzącego działalność gospodarczą w branży turystycznej,

- ✓ Rzecznik na bieżąco przekazywał do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokumentacje skargowe, na okoliczność prowadzonych postępowań administracyjnych.

Rzecznik jest członkiem zarejestrowanego w marcu 2009 r. Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów, którego siedziba znajduje się w Tarnowie www.rzecznicy.konsumentow.eu. Celem Stowarzyszenia jest m.in. opiniowanie i proponowanie zmian regulacji prawnych dotyczących polityki konsumenckiej, propagowanie inicjatyw pro konsumenckich i inne. Szczegółowy wykaz zadań określony został w statucie Stowarzyszenia. Stowarzyszenie wydaje kwartalne biuletyny, które Rzecznik otrzymuje w wersji elektronicznej. W biuletynach publikowane jest orzecznictwo sądowe, zmiany w przepisach dotyczących ochrony konsumentów, decyzje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz orzeczenia Arbitra Bankowego.

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

Wytoczenie powództwa przed sądem powszechnym jest najsilniejszym uprawnieniem Rzecznika. Decyzję o wytoczeniu powództwa Rzecznik podejmuje w przypadku niepowodzenia postępowania mediacyjnego, na podstawie zebranego wraz z konsumentem materiału dowodowego oraz po przeanalizowaniu wszelkich aspektów sprawy. Co więcej Rzecznik szczegółowo analizuje zasadność powództwa cywilnego jak również musi zdecydować czy sprawa nie jest obarczona zbyt dużym ryzykiem. Należy bowiem mieć również na uwadze, że obowiązujące przepisy prawa zwalniając Rzecznika od kosztów sądowych dopuszczają jednocześnie, w przypadku oddalenia powództwa lub przegrania sprawy, zasądzenie od budżetu miasta kosztów zastępstwa procesowego Zgodnie z obowiązującymi przepisami Miejski Rzecznik Konsumentów wytacza powództwo we własnym imieniu, ale ze skutkami prawnymi dla konsumenta. Oznacza to, iż stroną postępowania sądowego jest Miejski Rzecznik Konsumentów i na nim spoczywa całkowita odpowiedzialność za prowadzenie sprawy, włącznie z pokryciem kosztów zastępstwa procesowego w przypadku przegranej.

W 2014 r. Rzecznik skorzystał z uprawnienia wskazanego w art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /t.j. Dz. U. z. 2007 r. Nr 50, poz. 331/ i wytoczył w oparciu o art. 63^3 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego /t.j.: Dz. U. 2014 r. poz. 101/ powództwo o zapłatę na rzecz konsumentki – osoby w podeszłym wieku. Sprawa została kończona wydaniem przez Sąd Rejonowy w Mysłowicach Wydział I Cywilny wyroku zaocznego dnia 3 lutego 2015 r. (sygn.. akt I C 2081/14), w którym zasądzono na rzecz konsumentki kwotę 200,00 zł tyt. zwrotu zaliczki uiszczonej na poczet umowy sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik przygotowywał zainteresowanym konsumentom pozwy cywilne, sprzeciwy od nakazów zapłaty, odpowiedzi na pozew oraz inne pisma procesowe związane z toczącymi się postępowaniami sądowymi /23 szt./.

Łączna wartość przedmiotu sporu dot. sporządzonych pozwów oraz sprzeciwów od nakazu zapłaty to kwota 61.455,95 zł, przy czym: 37.873,85 zł to kwota dot. spraw już rozstrzygniętych - pozytywnie dla konsumentów. Pozostałe sprawy - na łączna kwotę pozwów 23.582,10 zł są w toku.

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*

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 najważniejszych zadań. W związku z tym, wykonując zadania określone w ustawie o samorządzie powiatowym, Rzecznik przeprowadził /wzorem lat poprzednich/ cykl prelekcji z zakresu prawa konsumenckiego wśród młodzieży szkół ponadpodstawowych, w szkołach, w 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 okresie od stycznia do sierpnia 2014 r. Rzecznik regularnie udzielał porad na łamach periodyku „Twoje Mysłowice",
- ✓ w lutym 2014 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,
- ✓ w czerwcu 2014 r. Rzecznik udzielił wywiadu w tygodniku „Co tydzień" na okoliczność nieuczciwych praktyk stosowanych przez firmy trudniące się sprzedażą energii elektrycznej, zawierające umowy poza lokalem przedsiębiorstwa,
- ✓ w październiku 2014 r. Rzecznik wziął udział w projekcie socjalnym „Wiem więcej – więcej mogę" organizowanym przez pracownika socjalnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej. Projekt skierowany był do osób starszych, uczęszczających do Domu dziennego Pobytu „Złota Jesień" w Mysłowicach a dotyczył upowszechnienia informacji m.in. nt. ochrony interesów konsumentów ze szczególnym uwzględnieniem regulacji związanych zawieraniem umów poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość,
- ✓ na stronie internetowej miasta Mysłowice zostało utworzone „*Vademecum Konsumenta*" , które stanowi zbiór najistotniejszych informacji w zakresie ochrony interesów konsumenta.

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

- ✓ szkolenie organizowane przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów w dniach 8-9 maja 2014 r. w Zakopanem z zakresu sprzedaży konsumenckiej, z elementami sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej,
- ✓ warsztaty organizowane przez Tauron Obsługa Klienta Sp. z o.o. dla instytucji reprezentujących prawa konsumentów na rynku energii elektrycznej w dniu 15 maja 2014 r. w Katowicach /bezpłatne/,
- ✓ spotkanie konsultacyjne z przedstawicielami Delegatury Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Siemianowicach Śląskich, które odbyło się w dniu 3 czerwca 2014 r. w Katowicach na okoliczność omówienia bieżących problemów na rynku telekomunikacyjnym zgłaszanych przez konsumentów /bezpłatne/,
- ✓ szkolenie organizowane przez Krajową Radę Federacji Konsumentów w Warszawie nt. sprzedaży konsumenckiej w związku z wejściem w życie ustawy o prawach konsumenta, które odbyło się w dniu 23 października 2014 r. w Katowicach /bezpłatne/,
- ✓ konferencja poświęcona podsumowaniu kampanii edukacyjno – informacyjnej „Ufaj ale sprawdzaj", organizowana przez Urząd Komunikacji Elektronicznej w Warszawie w dniach 3-5 grudnia 2014 r. w Rawie Mazowieckiej /bezpłatna/.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

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

W roku 2014 Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań związanych ze stosowaniem przez przedsiębiorców niedozwolonych postanowień umownych.

b) ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

W roku 2014 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 okresie sprawozdawczym Rzecznik skierował dwa 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 jednej sprawie zapadł wyrok skazujący przedsiębiorcę karą grzywny (sygn. akt: II W 284/14), druga sprawa jest w toku. Wysokość wymierzonej kary w postaci grzywny: 2.000,00 zł.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

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

Rzecznik proponuje polepszenie standardów ochrony konsumentów poprzez:

1) wprowadzenie zmian w zakresie usług bankowych i ubezpieczeniowych, gdzie zmiany wymaga zakres podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową lub ubezpieczeniową poprzez wprowadzenie zmian w Ustawie Prawo bankowe oraz Ustawie o działalności ubezpieczeniowej i uzupełnienie uprawnionych podmiotów o instytucję Rzecznika Konsumentów,
2) wprowadzenie dla potrzeb Rzecznika bezpłatnych opinii rzeczoznawców wpisanych na listę Inspekcji Handlowej (w szczególności z zakresu obuwnictwa),
3) wyeliminowanie obowiązku zgody przedsiębiorcy na poddanie się rozstrzygnięciu przez Polubowny Sąd Konsumencki; z praktyki Rzecznika wynika, że większość przedsiębiorców nie wyraża zgody na polubowny arbitraż konsumencki.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

W oparciu o ilość spraw, która dynamicznie wzrasta z roku na rok należy uznać, że instytucja Rzecznika staje się coraz bardziej znana wśród konsumentów i odgrywa istotną rolę w kształtowaniu ich świadomości w zakresie przysługujących im praw jak również możliwości egzekwowania tych praw. Przyczyniają się do tego z pewnością kampanie medialne prowadzone przez UOKiK, mające na celu popularyzację instytucji rzecznika konsumentów. Z drugiej strony tendencja ta wskazuje na nasilanie się na rynku zjawisk negatywnych, tj pogarszanie się jakości oferowanych towarów i usług oraz stosowanie przez handlowców nieuczciwych praktyk rynkowych. Coraz więcej konsumentów nie godzi się z dominacją przedsiębiorców na rynku towarów i usług oraz lekceważącym konsumenta uchylaniem się od odpowiedzialności za złą jakość oferowanych przez siebie produktów. To dobra tendencja w kierunku eliminowania patologii rynkowej, której przyczynę upatruję przede wszystkim w nieznajomości obowiązujących przepisów praw konsumenckiego przez niektórych przedsiębiorców, czy też świadome ignorowanie tego prawa dla osiągnięcie zysku kosztem konsumenta.

Tabela Nr 1

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

Wyszczególnienie	*Ilość*	*Udział (%)*
I. USŁUGI ogółem, w tym:	***420***	***29***
Finansowe	58	
Ubezpieczeniowe	49	
Telekomunikacja (telefony, TV)	102	
Motoryzacyjne /serwis/	19	
Pocztowe	4	
Windykacyjne	35	
Pralnicze	5	
Remontowo – budowlane	32	
Przewozowe	9	
Dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	35	
Turystyczno - hotelarska	33	
Deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	5	
Gastronomiczne	2	
Wyposażenie wnętrz	8	
Pogrzebowe	4	
Medyczne	2	
Inne /krawieckie, fryzjerskie, naprawa AGD, RTV/	18	
II. UMOWY SPRZEDAŻY ogółem, w tym:	***776***	***54***
Komputer i akcesoria komputerowe	70	
Obuwie, odzież	349	
Sprzęt RTV i AGD /sprzęt telekomunikacyjny/	149	
Motoryzacja	71	
Artykuły spożywcze	4	
Wyposażenie mieszkania	101	
Zabawki	7	
Inne /biżuteria, okulary, paliwo, sprzęt sportowy/	25	
III. UMOWY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ	***242***	***17***

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:	**31**	**17**	**14**	**-**
ubezpieczeniowa	3	-	3	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	3	1	2	-
remontowo-budowlana	2	-	2	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	4	4	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	11	9	2	-
turystyczno-hotelarska	5	1	4	-
pralnicza	1	1	-	-
przewozowa	1	-	1	-
Edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1	-	-
Umowy sprzedaży, w tym:	**131**	**112**	**19**	**-**
obuwie i odzież	106	92	14	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	8	6	2	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	6	6	-	-
komputer i akcesoria komputerowe	3	3	-	-
motoryzacja	4	1	3	-
inne /galanteria, biżuteria/	4	3	1	-
Umowy poza lokalem i na odległość	**21**	**16**	**5**	**-**
RAZEM	**183**	**144**	**39**	**-**

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	1	-	-	1
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	6	-	4	10
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dot. niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	-	5	6
6.	Inne (sprzeciw od nakazu zapłaty, odpowiedź na pozew)	5	-	1	6
	RAZEM	13	-	10	23
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	2
4.	art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW
Anna ROSŁOŃ

sporządziła:
Anna Rosłoń
Miejski Rzecznik Konsumentów
w Mysłowicach