

Opiniuję.....

PREZYDENT MIASTA
PREZ.....A

Piotr Jedliński
Piotr Jedliński

**MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW
URZĄD MIEJSKI W KOSZALINIE**

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO
RZECZNIKA KONSUMENTÓW
ZA ROK 2019**

KOSZALIN, marzec 2020 r.

SPIS TREŚCI

I.	Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów	3
II.	Realizacja zadań przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów	6
	1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	6
	2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	8
	3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	8
	4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....	9
	5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań.....	11
	6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym	11
	7. Podejmowanie działań wynikających z:	
	- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.....	12
	- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.....	12
	- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)	12
	- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).....	13
III.	Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów	13
	1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	13
	2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.....	13
IV.	Tabele.....	14

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

Ochrona praw konsumentów jest zadaniem samorządu powiatowego wynikającym z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2019 r., poz. 511). Stosownie do art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2019 r., poz. 369) zadania te wykonuje powiatowy/miejski rzecznik konsumentów.

Zadania i uprawnienia Miejskiego Rzecznika Konsumentów określa art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Należą do nich:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 2) składanie 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,
- 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Ponadto Rzecznik ma uprawnienia do wytaczania powództw na rzecz konsumentów lub wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów oraz uprawnienia oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów. Jeżeli Rzecznik nie uczestniczy w sprawie, może przedstawić sądowi istotny dla sprawy pogląd.

W Urzędzie Miejskim w Koszalinie funkcję Miejskiego Rzecznika Konsumentów pełni Krystyna Piwońska. W strukturze organizacyjnej Urzędu Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Prezydentowi Miasta Koszalina, co jest zgodne z wymogiem art. 40 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Interesanci przyjmowani są w poniedziałki w godz. od 9:00 do 17:00, we wtorki, środy, czwartki i piątki w godz. od 8:00 do 14:30. Porady udzielane są także telefonicznie pod numerem tel.: 94 348-88-44 i 94 348 88 64 oraz pocztą elektroniczną.

Sprawozdawczość oparta została na klasyfikacji spraw uwzględniającej trzy kryteria klasyfikacyjne:

- 1) sposób zawarcia umowy
- 2) sektor rynku
- 3) istotę problemu

W kryterium klasyfikującym sprawy wg sposobu zawarcia umowy wyróżniono trzy grupy spraw:

- 1) umowy zawarte w lokalu
- 2) umowy zawarte poza lokalem
- 3) umowy zawarte na odległość

Z kolei biorąc pod uwagę sektor rynku wykorzystano klasyfikację sektorów ustaloną zaleceniami Komisji Europejskiej z dnia 12 maja 2010 r. w sprawie zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg i zapytań konsumentów (Dz.U. UE 2.6.2010). W oparciu o tę klasyfikację pogrupowano sektory rynku w sposób adekwatny do potrzeb rzeczników konsumentów i dotychczasowej praktyki na dziewięć grup w umowach sprzedaży:

- 1) art. żywnościowe
- 2) odzież i obuwie

- 3) meble, artykuły wyposażenia wnętrz i utrzymania domu
- 4) urządzenia gospodarstwa domowego i urządzenia elektroniczne, sprzęt komputerowy
- 5) samochody, środki transportu osobistego, części i akcesoria
- 6) kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące
- 7) produkty związane z opieką zdrowotną
- 8) artykuły rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci
- 9) inne

oraz czternaście grup w umowach o świadczenie usług:

- 1) usługi związane z rynkiem nieruchomości
- 2) bieżąca konserwacja, utrzymania domu, naprawy, pielęgnacja
- 3) czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia
- 4) konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu
- 5) finansowe
- 6) ubezpieczeniowe
- 7) pocztowe i kurierskie
- 8) telekomunikacyjne
- 9) transportowe
- 10) turystyka i rekreacja
- 11) sektor energetyczny i wodny
- 12) związane z opieką i opieką zdrowotną
- 13) edukacyjne
- 14) inne.

Według istoty problemu rozumianej jako najważniejszej, głównej przyczyny skargi konsumenta, podziału dokonano wg pięciu grup:

- 1) rozwiązanie umowy (odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie)
- 2) wady towarów / nienależyte wykonanie umowy
- 3) nieuczciwe praktyki rynkowe / wady czynności prawnych
- 4) warunki umów / niedozwolone postanowienia umowne
- 5) inne.

Ponadto w sprawozdaniu wyodrębniono porady w ogólnych sprawach konsumenckich, a także problemy niekonsumenckie, w których mieszkańcy Koszalina szukali pomocy u Rzecznika.

Struktura Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy w 2019 r.

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Miasto/Powiat	Koszalin
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	102.081 wg stanu na 31.12.2019 r. (osoby zameldowane na pobyt stały i czasowy)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Krystyna Piwońska

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	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	-----
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).	1
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	181.655,36 zł, w tym koszty wynagrodzeń, pochodnych od wynagrodzeń oraz koszty szkoleń w 2019 r. wyniosły 158.671,08 zł, a koszty utrzymania Biura Rzecznika w 2019 r. wyniosły 22.984,28 zł.

II. Realizacja zadań przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów

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

Bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacja prawna świadczone są konsumentom w formie porad osobistych, telefonicznych i mailowych oraz pisemnych.

W 2019 r. łącznie udzielono **2179 porad** w sprawach konsumenckich, w tym **1862** były to porady osobiste, telefonicznie i mailowe, natomiast **317** porad było pisemnych. Porady pisemne polegały na przygotowaniu projektów pism do przedsiębiorców, np. oświadczeń o odstąpieniu od umowy, odwołań od decyzji odrzucających reklamacje, zgłoszeń reklamacyjnych, wezwań przedsądowych itp., a także na udzieleniu konsumentom pisemnej odpowiedzi na ich zapytania.

Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy, z ogólnej liczby **2179** porad, zdecydowana większość, bo **1530** dotyczyło sporów powstałych na tle umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa, czyli w tradycyjnym sklepie, **216** dotyczyło sporów powstałych na tle umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (pokazy, akwizycja), **373** umów zawieranych na odległość (telefonicznie, w sklepach internetowych, za pośrednictwem portali transakcyjnych, wysyłkowo itp.), a **60** spraw ogólnych – były to m.in. zapytania o terminy przedawnienia roszczeń, upadłość konsumencką, uprawnienia ochrony sklepu oraz obowiązującą procedurę w postępowaniu cywilnym lub przed Stałym Sądem Polubownym.

Biorąc pod uwagę sektor rynku, najwięcej sporów powstało na tle wad odzieży i obuwia. Udzielono tu **441** porad (332 ustne i 109 pisemnych). Drugie w kolejności są spory powstałe na tle wad urządzeń gospodarstwa domowego, wyposażenia wnętrz i utrzymania domu. W tym zakresie udzielono **340** porad (292 ustne i 48 pisemnych). Trzecie miejsce zajmują porady w sporach wynikających z wad mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu, gdzie udzielono **169** porad (148 ustnych i 21 pisemnych). Najmniej porad w 2019 r., bo tylko **4** udzielono w sprawach dot. reklamacji kosmetyków, środków czystości i konserwujących.

Powodem reklamacji odzieży było prucie na szwach, pęknięcie lub pilingowanie materiału, wychodzenie lub przemieszczanie się ociepliny, uszkodzenia zamków. Z kolei buty rozklejały się, przemakały, odbarwiały, farbowały i pękały. Urządzenia gospodarstwa domowego reklamowane były z powodu ich awarii (działały wadliwie lub w ogóle przestawały działać). Natomiast meble reklamowane były z powodu zapadania się siedzisk, marszczenia lub pęknięcia tkanin obiciowych, wad okleiny (rozklejeń, plam). Z kolei zabudowy meblowe wykonywano niestarannie, były niespasowane i nieestetyczne. Meble zamawiane z katalogów nie spełniały oczekiwań kupujących pod względem wyglądu i jakości. Nadto konsumenci skarżyli się na przewlekłe załatwianie reklamacji, a także wielokrotne nieskuteczne naprawy.

Sprzedawcy nie uznawali reklamacji twierdząc, że nie ponoszą odpowiedzialności za reklamowane wady, gdyż są wynikiem uszkodzenia mechanicznego z winy użytkownika.

Spośród usług najwięcej porad udzielono w sprawach energetycznych, bo **177** (142 ustne i 35 pisemnych). Następne w kolejności są porady w zakresie usług telekomunikacyjnych – **162** (151 ustnych i 11 pisemnych) i ubezpieczeniowych – **100** (83 ustne i 17 pisemnych). Najmniej porad udzielono w sprawach wadliwości usług edukacyjnych, bo tylko **6**.

Skargi w zakresie usług sektora energetycznego dotyczyły zawyżonych rachunków, kar za rozwiązanie umowy przed upływem jej obowiązywania oraz nieuczciwych praktyk przedsiębiorstw energetycznych.

Przedsiębiorcy oferowali konsumentom promocyjne pakiety, które w rzeczywistości okazywały się znacznie droższe niż dotychczasowe. Konsumenti nie byli informowani, że zawierają umowę z przedsiębiorcą alternatywnym, albo że nowa oferta zawiera wysokie opłaty handlowe. Natomiast wypowiedzenie niekorzystnej umowy skutkowało wystawieniem dla konsumenta noty obciążeniowej za wcześniejsze rozwiązanie umowy. Kilka skarg dotyczyło przedłużającego się wznowienia dostaw energii elektrycznej, której dostawy wstrzymano w związku z zadłużeniem.

W przypadku usług telekomunikacyjnych konsumenci najczęściej skarżyli się na zawyżone rachunki spowodowane roamingiem lub usługami o podwyższonej płatności, których jak twierdzili nie aktywowali. Problemy pojawiały się przy zmianie operatora z zachowaniem numeru (naliczanie kar z powodu rozwiązania umowy przed terminem, długotrwałe przenoszenie numeru). Do Rzecznika zgłaszano również problem wprowadzenia przez operatora telekomunikacyjnego opłat za faktury papierowe.

Porady w zakresie usług ubezpieczeniowych dotyczyły odmowy wypłaty świadczenia, przyznania świadczenia w zaniżonej wysokości oraz podwójnych polis OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Kilka osób kontaktowało się z Rzecznikiem w sprawach roszczeń regresowych kierowanych przez ubezpieczycieli do konsumentów jako sprawców szkody.

Biorąc pod uwagę istotę problemu najwięcej porad udzielono w związku z wadami towarów i usług oraz nienależytym wykonaniem umowy – **1561** (1332 ustne i 229 pisemnych). Kolejną grupę stanowiły porady dot. rozwiązania umowy; było ich **352** (284 ustne i 68 pisemnych). W kategorii „inne” zakwalifikowano **155** porad (146 ustnych i 9 pisemnych). Natomiast w kategorii „warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne” udzielono **27** porad (21 ustnych i 6 pisemnych), a w kategorii „nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych” zaledwie **24** porady (21 ustnych i 3 pisemne).

Z powyższego wynika, że problemem generującym największą ilość skarg konsumenckich w 2019 r., podobnie jak w roku poprzednim, była zła jakość towarów i usług. Bywało, że towary obciążone były wadami jawnymi (niedoróbki fabryczne, uszkodzenia transportowe) już w momencie dostarczenia ich konsumentom. Nadto w zdecydowanej większości skargi dotyczyły wad, które ujawniały się, w krótkim czasie od zakupu. Nie ma przy tym znaczenia czy towar jest tani, czy drogi.

Zgłaszający się do Rzecznika konsumenci, skarżyli się na bezpodstawne oddalenie ich reklamacji przez sprzedawcę, załatwianie reklamacji niezgodnie z żądaniem, długotrwałe i wielokrotne naprawy reklamowanej rzeczy, niezwracanie pieniędzy przez sprzedawcę, gdy konsument skorzystał z prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

Porady udzielane były po wnikliwym zapoznaniu się z dokumentacją reklamacyjną. Wyjaśniano konsumentom, jakie przepisy mają zastosowanie w ich sprawach, jakie roszczenia im przysługują oraz jakie działania mogą podjąć, aby wyegzekwować satysfakcjonujące rozwiązanie. Konsumentom, którzy nie byli w stanie samodzielnie sporządzić pisma do przedsiębiorcy, przygotowywano jego projekt.

Należy nadmienić, że **w sprawach niekonsumenckich** porady u Rzecznika szukało **285 osób**. Po zapoznaniu się z problemem, osobom tym wskazywano instytucje właściwe do udzielania porad w ich sprawach, np., KRRiT w zakresie abonamentu RTV, Inspekcję Pracy w sprawach ze stosunku pracy, Rzecznika Praw Pacjentów w zakresie reklamacji usług finansowanych przez NFZ, Rzecznika Praw Obywatelskich, Urząd Ochrony Danych Osobowych, prawników dyżurujących w biurach poselskich, a także punkty świadczące darmową pomoc prawną.

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

W 2019 r. Miejski Rzecznik Konsumentów nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, gdyż nie było takiej potrzeby. Należy podkreślić, że Rzecznik informowany jest o Sesjach Rady Miejskiej, każdorazowo otrzymuje Program Sesji i może w nich uczestniczyć.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. (Tabela 2)

W 2019 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w **143** sprawach wystąpił do przedsiębiorców. Łączna wartość sporów konsumenckich, w których Rzecznik wystąpił do przedsiębiorców wyniosła **279 231 zł**.

Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy, najwięcej sporów, w których Rzecznik występował do przedsiębiorców, bo aż **107**, wiązało się z umowami zawartymi w lokalu przedsiębiorstwa. W przypadku **24** wystąpień umowy zawarte zostały na odległość. Najmniejsza grupa wystąpień, bo tylko **12** dotyczyła umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Biorąc pod uwagę sektor rynku, najwięcej wystąpień, bo **44** dotyczyły wad odzieży i obuwia. **16** wystąpień związanych było z usługami sektora energetycznego i wodnego. Natomiast po **14** wystąpień skierowano do przedsiębiorców w sprawach: 1) wad mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu, 2) wad urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego.

Największa grupa wystąpień, bo **118** dotyczyła wad towarów i usług oraz nienależytego wykonania umowy. Z kolei **16** wystąpień dotyczyło problemów powstałych na tle rozwiązywania umów (wypowiedzenia lub odstępowania od umów). **4** wystąpienia dotyczyły warunków umów, w tym nieuczciwych postanowień umownych, a **3** nieuczciwych praktyk rynkowych i wad czynności prawnych. Natomiast **2** wystąpienia dotyczyły różnych innych niesklasyfikowanych problemów.

Analogicznie jak w przypadku porad, najwięcej wystąpień dotyczyło złej jakości towarów i usług oraz nienależytego wykonania umowy, natomiast nieuczciwe praktyki przedsiębiorców stanowiły znikomą ilość wystąpień.

W wystąpieniach do przedsiębiorców w sprawach wadliwości towarów i usług, Rzecznik przedstawiał twierdzenia i argumenty konsumentów oraz wnosił o ponowne rozpatrzenie sprawy. Rzecznik Konsumentów nie jest rzeczoznawcą, ani nie dysponuje wiedzą specjalistyczną z zakresu funkcjonowania poszczególnych towarów i urządzeń, czy prawidłowości świadczonych usług. Nie ma zatem kompetencji do oceny przyczyn wadliwości towarów i usług. Jednakże dla stwierdzenia niektórych wad, nie jest wymagana wiedza specjalistyczna, a wystarczy doświadczenie życiowe. Przykładowo Rzecznik wystąpił do przedsiębiorcy po wcześniejszym sprawdzeniu w mieszkaniu konsumentki głośnej pracy lodówki. Praca lodówki była tak głośna, że przeszkadzała w oglądaniu telewizji. Przedsiębiorca odrzucił reklamację w tym zakresie. Dopiero po wystąpieniu Rzecznika, konsumentce zwrócono pieniądze.

W innej sprawie, zgłoszonej przez konsumentów z niepełnosprawnościami, Rzecznik spotkał się z przedsiębiorcą w mieszkaniu konsumentów. Sprawa dotyczyła wadliwie wykonanej usługi montażu anteny satelitarnej. Po sprawdzeniu, że antena nie spełnia swojej funkcji, przedsiębiorca zdemontował sprzęt i zwrócił konsumentom pieniądze.

W jeszcze innej sprawie konsumenci skarżyli się na przedsiębiorcę, który odmawiał zwrotu kwoty prawie 4 tys. zł za kocioł gazowy. Kocioł ten został zwrócony w związku z odstąpieniem od umowy zawartej na odległość. W korespondencji z konsumentami przedsiębiorca uzależniał zwrot pieniędzy od pozytywnego rozpatrzenia reklamacji przez firmę kurierską. Piec bowiem dotarł do sprzedawcy uszkodzony. Występując do przedsiębiorcy Rzecznik argumentował, że konsumenci nie zlecali przesyłki zwrotnej, nie opłacali jej i nie mieli żadnego wpływu na wybór firmy kurierskiej, ponieważ to przedsiębiorca zlecił firmie przewozowej odbiór pieca. W wyniku tego wystąpienia konsumenci otrzymali zwrot pieniędzy.

Nie wszystkie wystąpienia Rzecznika są skuteczne. Konsumentka reklamowała wadliwe drzwi zakupione wraz z montażem. Wg konsumentki przedsiębiorca dokonał wadliwego montażu, w efekcie czego pod drzwiami powstały duże, nieakceptowalne przez konsumentkę szczeliny. W odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika przedsiębiorca stwierdził, że drzwi są prawidłowe, a problemem jest krzywa posadzka.

Nieskuteczne okazało się również wystąpienie do tapicera, który wykonywał usługę renowacji kompletu mebli. Wg konsumentki tkanina obiciowa nie została właściwie położona. Włos tkaniny na różnych częściach mebli kładł się w różne strony, co powodowało różnice w kolorze. W odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika przedsiębiorca stwierdził, że usługę wykonał prawidłowo.

Jeżeli działania przedsiębiorcy naruszały obowiązujące prawo, Rzecznik w wystąpieniach wskazywał naruszone przepisy oraz wzywał przedsiębiorcę do podjęcia działań zgodnych z prawem. Często skuteczne okazywało się wezwanie przedsiębiorcy do zwrotu pieniędzy za odesłane towary w związku z odstąpieniem od umowy zawartej na pokazie lub w sklepie Internetowym. Zdarzało się jednak, że w sprawach takich konsumenci musieli dochodzić roszczeń na drodze sądowej.

Należy podkreślić, że Rzecznik Konsumentów nie ma uprawnień władczych wobec przedsiębiorcy (nadzorczych i kontrolnych) i nie może nakazać mu zachowania się w sposób oczekiwany przez konsumenta, ani też wymusić zachowania zgodnego z obowiązującymi przepisami. Spór konsumencki ma charakter cywilnoprawny i jeżeli przedsiębiorca podtrzyma swoje negatywne stanowisko, spór ten może zostać rozstrzygnięty wyłącznie na drodze sądowej.

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów. (Tabela 3)

Współdziałanie z w/w podmiotami, podobnie jak w latach poprzednich, polegało na wzajemnej wymianie informacji dotyczących działań przedsiębiorców, które mogą naruszać prawa i interesy konsumentów oraz wymianie poglądów i ustalaniu jednolitej interpretacji przepisów prawnych. Wymiana informacji następowała najczęściej telefonicznie i mailowo, a także podczas udziału we wspólnych szkoleniach.

W ramach tej współpracy Rzecznik zawiadomił Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów o praktykach trzech przedsiębiorców, których działania mogły naruszać zbiorowe interesy konsumentów i wymagać podjęcia działań na szczeblu rządowym. Sprawy te dotyczyły:

- 1) zapisów w regulaminie Domu Opieki o niezwracaniu wpłaconych pieniędzy po rozwiązaniu umowy, np. w wyniku śmierci pensjonariusza,
- 2) wprowadzenia przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego dodatkowych opłat za faktury papierowe,
- 3) stosowania przez przedsiębiorcę w umowach najmu klauzul nakładających kary za wcześniejsze rozwiązanie umowy tylko na konsumentów, czy uzależnienie możliwości wcześniejszego rozwiązania

umowy pod warunkiem znalezienia przez najemcę na swoje miejsce kolejnego najemcy, który będzie odpowiadał wynajmującemu.

Natomiast w jednym przypadku Rzecznik udzielił odpowiedzi na zapytanie Delegatury UOKiK dot. skarg wpływających do Rzecznika na jednego z przedsiębiorców zawierających z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, w związku z prowadzonym przez UOKiK postępowaniem wyjaśniającym.

Z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Rzecznik otrzymywał bezpłatne publikacje i broszury dotyczące prawa konsumenckiego oraz comiesięczny newsletter przydatny w bieżącej pracy. Broszury były rozdawane klientom korzystającym z porad oraz wśród uczestników spotkań edukacyjnych.

W 2019 r. Rzecznik zgłosił do konkursu organizowanego przez Kancelarię Senatu RP pt. „Amicus Consumantium” przedsiębiorcę CCC S.A. z siedzibą w Polkowicach. Przedsiębiorca ten w zasadzie na wszystkie wystąpienia Rzecznika odpowiada pozytywnie. Wskazana przez Rzecznika Spółka uhonorowana została powyższym tytułem jako jeden z trzech przedsiębiorców w Polsce.

W 2019 r. Rzecznik wspólnie z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Koszalinie zorganizował szkolenie dla Rzeczników województwa pomorskiego i zachodniopomorskiego pt. „Usługi bankowe, ubezpieczeniowe, a także telekomunikacyjne i pocztowe w kontekście ochrony konsumentów.” Szkolenie przeprowadzili eksperci z Biura Rzecznika Finansowego, Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz specjalista ds. współpracy z instytucjami konsumenckimi jednego z operatorów telekomunikacyjnych. W/w szkolenie zostało zorganizowane w roku jubileuszowym 20-lecia instytucji rzecznika konsumentów i było okazją do podsumowania funkcjonowania rzeczników w systemie ochrony konsumentów w Polsce.

Uroczystości związane z 20-leciem instytucji rzecznika konsumentów zorganizował także Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Odbyły się one podczas konferencji pt. „System ochrony konsumentów w Polsce – wyzwania”. Rzecznik wziął udział w tych uroczystościach.

Ponadto Rzecznik uczestniczył w kongresie zorganizowanym przez Federację Konsumentów pt. „Budowanie długofalowych relacji – z perspektywy konsumenta i przedsiębiorcy”, a także w konferencji poświęconej obsłudze klienta i procedurze reklamacyjnej zorganizowanej przez jednego z operatorów telekomunikacyjnych. Wszystkie szkolenia były bezpłatne. Urząd Miejski pokrywał koszty delegacji.

W 2019 r. Rzecznik Konsumentów kontynuował prace w Krajowej Radzie Rzeczników Konsumentów przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów aktywnie uczestnicząc w wypracowywaniu stanowisk Rady i biorąc udział w jej posiedzeniach. Rada zajmowała się m.in.: propozycją UOKiK dot. sprawozdawczości, projektami zmian legislacyjnych przyznających status konsumenta małym przedsiębiorcom, projektami tzw. ustawy antylichwiarskiej i ustawy o rzeczniku konsumentów. Ponadto Rada skierowała swoje wystąpienie do redakcji Gazety Prawnej odnosząc się do artykułu opublikowanego na portalu internetowym www.gazetaprawna.pl w dniu 14.05.2019 r. pt. „30 lat ochrony konsumenta. Czy w końcu mamy więcej praw niż przedsiębiorcy?”.

Ponadto Rzecznik jako arbiter uczestniczył w posiedzeniach Stałego Sądu Polubownego przy Zachodniopomorskim Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Szczecinie. Posiedzenia te odbywały się w Oddziale Zamiejscowym Sądu w Koszalinie.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań. (Tabela 4)

W 2019 r. Rzecznik w **2** sprawach skorzystał z przyznanych mu uprawnień procesowych. W jednej sprawie wytoczył powództwo na rzecz konsumentki, a w drugiej wstąpił do toczącego się postępowania. Łączna wartość przedmiotu sporu w tych sprawach wyniosła **31 250 zł**. Powództwo wytoczone zostało w sprawie o zapłatę kwoty 31 200 zł za niezrealizowany przez przedsiębiorcę remont mieszkania, a wstąpienie do postępowania dotyczyło sporu o buty w cenie 50 zł, które rozpadły się po miesiącu od zakupu. Przedsiębiorca nie poczuwał się do odpowiedzialności za wady spornego obuwia twierdząc, że konsumentka kupując tanie buty wiedziała jakiej jest jakości. W procesie Rzecznik argumentował, że nie ma progu kwoty, poniżej której przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za wady sprzedanej rzeczy. Obie sprawy zakończyły się prawomocnymi orzeczeniami sądowymi korzystnymi dla konsumentów.

Z kolei w **60** sprawach Rzecznik udzielił konsumentom pomocy w samodzielnym dochodzeniu przez nich roszczeń na drodze sądowej. Łączna wartość przedmiotu sporu w tych sprawach wyniosła **225 472 zł**.

Pomoc udzielona konsumentom w sprawach, w których zdecydowali się oni dochodzić roszczeń na drodze sądowej, polegała na przygotowaniu im pozwów i wszelkich innych pism procesowych na każdym etapie sprawy, udzielaniu informacji na temat procedury sądowej, a także na przygotowywaniu sprzeciwów od nakazów zapłaty wydanych przez sądy w sprawach z powództw przedsiębiorców przeciwko konsumentom.

Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy z **60** spraw sądowych prowadzonych przez konsumentów z pomocą Rzecznika najczęściej, bo **44** dotyczyło umów zawartych w lokalu przedsiębiorstwa, **9** umów na odległość, a **7** umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

Klasyfikując sprawy z uwagi na sektor rynku najczęściej spraw, bo **17** dotyczyło wad odzieży i obuwia. Po **6** spraw dotyczyło 1) wad urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, 2) nienależytego wykonania imprez turystycznych.

Z kolei uwzględniając istotę problemu, najczęściej bo **53** sprawy dotyczyły sporów powstałych na tle wad towarów i usług oraz nienależytego wykonania umowy, **4** rozwiązywania umów, **2** warunków umowy, w tym nieuczciwych postanowień umownych, a **1** nieuczciwych praktyk rynkowych.

Wielu konsumentów przekazało Rzecznikowi informacje o wygraniu sprawy, natomiast żaden nie poinformował o niekorzystnym dla siebie wyroku.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2019 r. Rzecznik podejmował różnorodne działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Dla studentów Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Koszalinie Rzecznik przeprowadził wykład pt. „Konsument i jego prawa”. Wykład przeprowadzony został w oparciu o przygotowaną przez Rzecznika prezentację multimedialną. W trakcie wykładu studentom przybliżone zostały obowiązki przedsiębiorców oraz prawa przysługujące konsumentom z tytułu wadliwości towaru. Studenci mogli też obejrzeć filmy ze strony www.prawakonsumentow.uoki.gov.pl pt.: „Rękojmia vs gwarancja”, „Reklamacja z tytułu rękojmi” i „Zakupy przez Internet? Poznaj swoje prawa”. Na zakończenie przeprowadzony został test wiedzy konsumenckiej, który studenci wypełnili bezbłędnie. Studenci otrzymali publikację pt. „Jak kupować?”.

Z kolei uczniom klas siódmych Szkoły podstawowej Nr 17 w Koszalinie podczas ich wizyty w Urzędzie Miejskim, Rzecznik przybliżył instytucję rzecznika konsumentów, realizowane przez niego zadania,

rękojmię i gwarancję oraz prawa konsumentów w umowach poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Odbyły się trzy takie spotkania dla różnych klas. Na ich zakończenie uczniowie otrzymali broszurę pt. „Jak sobie poradzić z biernością przedsiębiorcy”.

Na łamach „Głosu Koszalińskiego” Rzecznik ostrzegał konsumentów przed oszukańczymi smsami o niedopłacie za usługi telekomunikacyjne, a także wypowiadał się w sprawie opłat za faktury papierowe. Z kolei dla Gazety „Nasze Miasto” Rzecznik wyjaśniał czym różni się przecena od promocji oraz czy towar z wyprzedaży można reklamować. Natomiast w Tygodniku „Miasto” opublikowana została rozmowa z Rzecznikiem pt. „Nietrafiony prezent nie zawsze można zwrócić”, gdzie Rzecznik informował o prawach konsumentów w związku ze wzmożonymi zakupami przedświątecznymi.

Dla TVP3 Szczecin Rzecznik wypowiadał się w programie poświęconym usługom turystycznym i prawom konsumenta w przypadku wady imprezy turystycznej. Wypowiadając się dla Telewizji MAX Rzecznik przypomniał prawa konsumentów w związku z okresem promocji i wyprzedaży posezonalowej. Natomiast na antenie radia RMF MAXX Rzecznik wypowiadał się nt. zakupów przedświątecznych.

Pracownik Biura Rzecznika Konsumentów p. Agnieszka Wnuk-Skórka wzięła udział w imprezie Targi dla Seniora zorganizowanej przez Regionalne Centrum Informacji Medycznej i Promocji Zdrowia „Infomedic”, gdzie zachęcała seniorów do korzystania z bezpłatnych porad w sprawach konsumenckich świadczonych w Urzędzie Miejskim. Konsumenti seniorzy zachęceni byli do dokładnego czytania umów zanim je podpiszą. Informowani też byli o prawie odstąpienia od umów zawieranych na pokazach i z akwizytorami odwiedzającymi ich w domach. Wśród uczestników imprezy rozprawdzone były publikacje pt.: „Senior w świecie finansów”, „ Nie daj się nabrać, sprawdź zanim podpiszesz” i „Pomoc konsumencka”.

Rzecznik włączył się także do akcji „Dzień Seniora” zorganizowanej w 2019 r. pod hasłem „Zdrowi, bezpieczni, aktywni” przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Koszalinie. Tu również konsumenci seniorzy ostrzegani byli przed pochopnym podpisywaniem umów, a także przed nieuczciwymi akwizytorami. Informowano ich jak reklamować produkty lub odstępować od umowy. Uczestnikom spotkania rozdawane były dedykowane seniorom broszury i ulotki o tematyce konsumenckiej.

Ponadto na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Koszalinie www.koszalin.pl umieszczony jest opracowany przez Rzecznika „Poradnik konsumenta”. W dziale „Aktualności” podawane są odesłania do portali stworzonych m.in. z inicjatywy UOKiK, takich jak: www.polubowne.uokik.gov.pl, www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl, i www.ezakupy.uokik.gov.pl.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,**

W 2019 r. Rzecznik nie prowadził postępowań w oparciu o przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym**

W 2019 r. Rzecznik nie podejmował działań wynikających z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, gdyż nie było takiej potrzeby.

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

W 2019 r. Rzecznik nie prowadził postępowań o wykroczenia na szkodę konsumentów. Prowadzone były natomiast dwa postępowania o wykroczenie z art. 114 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie

konkurencji i konsumentów. Wobec nieudzielenia przez przedsiębiorców odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika, co zagrożone jest karą grzywny w wysokości nie mniejszej niż 2.000 zł, Rzecznik zwrócił się o pomoc w przesłuchaniu przedsiębiorców do organów policji. Jedno postępowanie jest w toku, a w drugim Rzecznik odstąpił od kierowania wniosku o ukaranie, bowiem przedsiębiorca zgłosił się do Rzecznika, złożył wyjaśnienia w przedmiocie nieudzielenia odpowiedzi oraz zgodził się na polubowne rozwiązanie sporu konsumenckiego, którego dotyczyło wystąpienie.

- **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)**

W 2019 r. nie wpłynął do Rzecznika żaden wniosek o przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

III. **WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW**

1. **Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.**

Ponieważ zdecydowana większość problemów konsumenckich dotyczy wad towarów i usług, dla polepszenia standardów ochrony konsumentów, wskazane byłoby zwiększenie kontroli w zakresie jakości towarów i usług, aby wyeliminować z obrotu świadczenia niewłaściwej jakości.

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, w szczególności umów długoterminowych o usługi, konsument powinien mieć możliwość rozwiązania umowy bez ponoszenia konsekwencji finansowych, gdy okaże się ona dla niego niekorzystna.

Wskazane byłoby również zobligowanie przedsiębiorców do przystępowania do postępowań ADR i przed Stałym Sądem Polubownym. Obecnie niektórzy przedsiębiorcy już w odpowiedzi na reklamację informują konsumentów o odmowie udziału w pozasądowym trybie rozwiązywania sporów i konsumentowi pozostaje sąd powszechny.

2. **Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.**

W 2019 r. Miejski Rzecznik Konsumentów realizował ustawowe zadania stosując sposób postępowania wypracowany w latach poprzednich. Zakres i formy działania były zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy.

Obsada etatowa jest adekwatna do ilości prowadzonych sprawy. Konsumenti nie mają problemów z dostaniem się do Rzecznika, a sprawy załatwiane są terminowo. Działania Rzecznika są dobrze oceniane przez konsumentów, co przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku Urzędu.

Pracę rzeczników ułatwiłaby regulacja umożliwiająca odmowę zajęcia się sprawą bagatelną, błahą. Wobec braku takiego przepisu, Rzecznik występował do przedsiębiorcy w sprawie nieświeżego pętka kiełbasy w cenie 3,69 zł oraz przygotował konsumentowi pozew o zapłatę 7,66 zł za potrąconą kwotę ze zwracanego biletu za przejazd.

MIEJSKI RZECZNIK
Konsumentów
mgr Krystyna Piwońska

09.03.2020v 13

IV. TABELE

Tabela 1. Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Lp.	Kategorie	1.1. Osobiście i telefonicznie															Razem	
		Rozwiązanie umowy			Wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			Warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			Nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			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		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
SPRZEDAŻ																		1024
1.	Art. żywnościowe				9						2			6				17
2.	Odzież i obuwie	25		28	240		32						1	1			5	332
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu	8		3	108	27								1	1			148
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	15	26	12	175	10	45					1		4	3	1		292
5.	Samochody i środki transportu osobistego			5	62	1	12									2		82
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1		1	2													4
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną	1	11	3	16		7										3	41
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1	1	5	12	2	13							2			2	38
9.	Inne	5		7	44		10							4				70

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	USŁUGI																780
10.	Związane z rynkiem nieruchomości	3	2		28			2						2			37
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1	3		66	10	1							3		1	85
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				3												3
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				19												19
14.	Finansowe	2			35		3	4			1			16	2	2	65
15.	Ubezpieczeniowe	3		1	60	2	7	3						6		1	83
16.	Pocztowe i kurierskie				16		7							1		1	25
17.	Telekomunikacyjne	30	3	11	61	1	12	1		1	1	1	1	23		5	151
18.	Transportowe			1	6	2				1				5			15
19.	Turystyka i rekreacja	3		6	37		12	1		1	1		1	2		4	68
20.	Sektor energetyczny i wodny	11	25	14	34	14	8	6	1		3	3	3	12	5	3	142
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną	1		1	12						1			3		1	19
22.	Edukacyjne		1	1	1	1	2										6
23.	Inne		1	2	39	1	5						1	8		5	62
	RAZEM	110	73	101	1085	71	176	17	1	3	9	5	7	101	11	34	1804
	Informacje ogólne	58															58
	Niekonsumenckie	285															285
RAZEM																	2147

Porady udzielane osobiście lub telefonicznie

w lokalu / bez znaczenia	1322
poza lokalem	161
na odległość	321

Lp.	Kategorie	1.2. Sprawy rozpatrywane pisemnie															Razem	
		Rozwiązanie umowy			Wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			Warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			Nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			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		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
SPRZEDAŻ																		220
1.	Art. żywnościowe																	0
2.	Odzież i obuwie			2	92		15											109
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu	1			17	1	2											21
74.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		13	2	27	2	4											48
5.	Samochody i środki transportu osobistego			1	9													10
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	0
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną		9	2	5	1												17
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				2		1											3
9.	Inne	1		2	7		2											12
USŁUGI																		95
10.	Związane z rynkiem nieruchomości	1																1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja		2		4	1											7
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu			2													2
14.	Finansowe			2				2						1			5
15.	Ubezpieczeniowe	1			12		2	1								1	17
16.	Pocztowe i kurierskie				3												3
17.	Telekomunikacyjne	1	4		2		2	1						1			11
18.	Transportowe				1												1
19.	Turystyka i rekreacja			1	2		2										5
20.	Sektor energetyczny i wodny	4	18	3		2	2	1	1		1	2				1	35
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną				1												1
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne				2									1		4	7
	RAZEM	9	46	13	190	6	33	5	1	0	1	2	0	3	0	6	315
	Informacje ogólne	2															2
	Niekonsumenckie																0
	RAZEM																317

Sprawy rozpatrywane pisemnie

w lokalu / bez znaczenia	208
poza lokalem	55
na odległość	52

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

Lp.	Kategorie	Rozwiązanie umowy															Razem	
		Rozwiązanie umowy			Wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			Warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			Nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			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		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
SPRZEDAŻ																		86
1.	Art. żywnościowe				1													1
2.	Odzież i obuwie			2	36		5				1							44
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu				9	1	4											14
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1	1	10		2											14
5.	Samochody i środki transportu osobistego			1	5													6
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	0
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną		1															1
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			1														1
9.	Inne			1	3		1											5

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	USŁUGI																57
10.	Związane z rynkiem nieruchomości				3			1									4
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				6	1	1										8
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
14.	Finansowe				2												2
15.	Ubezpieczeniowe				2												2
16.	Pocztowe i kurierskie				3												3
17.	Telekomunikacyjne	1		1	6	1					1			2			12
18.	Transportowe						1										1
19.	Turystyka i rekreacja				1		2										3
20.	Sektor energetyczny i wodny		5	1	5	1		2	1		1						16
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną				1												1
22.	Edukacyjne				1												1
23.	Inne				4												4
	RAZEM	1	7	8	98	4	16	3	1	0	3	0	0	2	0	0	143
	Informacje ogólne																0
	Niekonsumenckie																0
	RAZEM																143

Występowanie do przedsiębiorców

w lokalu / bez znaczenia	107
poza lokalem	12
na odległość	24

Tabela 3. Współdziałanie z innymi instytucjami

Lp.	Kategorie																Razem	
		Rozwiązanie umowy			Wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			Warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			Nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			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		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
SPRZEDAŻ																		1
1.	Art. żywnościowe																	0
2.	Odzież i obuwie																	0
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu																	0
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																	0
5.	Samochody i środki transportu osobistego																	0
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	0
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną																	0
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	1
9.	Inne												1					0

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	USŁUGI																2
10.	Związane z rynkiem nieruchomości							1									1
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
14.	Finansowe																0
15.	Ubezpieczeniowe																0
16.	Pocztowe i kurierskie																0
17.	Telekomunikacyjne										1						1
18.	Transportowe																0
19.	Turystyka i rekreacja																0
20.	Sektor energetyczny i wodny																0
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną							1									1
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne																0
	RAZEM	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	4
	Informacje ogólne								0								4
	Niekonsumenckie								0								0
	RAZEM																4

Tabela 4. Pomoc na drodze sądowej

Lp.	Kategorie	4.1. Udział Rzecznika Konsumentów w postępowaniach sądowych															Razem
		Rozwiązanie umowy			Wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			Warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			Nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			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	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
SPRZEDAŻ																	1
1.	Art. żywnościowe																0
2.	Odzież i obuwie				1												1
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu																0
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																0
5.	Samochody i środki transportu osobistego																0
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną																0
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
9.	Inne																0

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	USŁUGI																1
10.	Związane z rynkiem nieruchomości																0
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				1												1
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
14.	Finansowe																0
15.	Ubezpieczeniowe																0
16.	Pocztowe i kurierskie																0
17.	Telekomunikacyjne																0
18.	Transportowe																0
19.	Turystyka i rekreacja																0
20.	Sektor energetyczny i wodny																0
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną																0
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne																0
	RAZEM	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	Sprawy o ukaranie								2								2
	RAZEM																4

Udział Rzecznika Konsumentów w postępowaniach sądowych

w lokalu / bez znaczenia	2
poza lokalem	0
na odległość	0

Lp.	Kategorie	4.2. Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															Razem
		Rozwiązanie umowy			Wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			Warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			Nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			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	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
SPRZEDAŻ																	32
1.	Art. żywnościowe																0
2.	Odzież i obuwie			1	13		3										17
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu				2												2
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		2		2	1	1										6
5.	Samochody i środki transportu osobistego				4												4
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną				1												1
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci						1										1
9.	Inne						1										1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	USŁUGI																28
10.	Związane z rynkiem nieruchomości				1							1					2
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				2	2											4
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				2												2
14.	Finansowe				2												2
15.	Ubezpieczeniowe				2												2
16.	Pocztowe i kurierskie				3												3
17.	Telekomunikacyjne	1			1			1									3
18.	Transportowe																0
19.	Turystyka i rekreacja				4		2										6
20.	Sektor energetyczny i wodny							1									1
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną								1								1
22.	Edukacyjne				1												1
23.	Inne				1												1
	RAZEM	1	2	1	41	4	8	2	0	0	0	1	0	0	0	0	60
	Informacje ogólne																0
	Niekonsumentckie																0
	RAZEM																60

Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami

w lokalu / bez znaczenia	44
poza lokalem	7
na odległość	9

MIEJSKI RZECZNIK
Konsumentów
mgr Krystyna Płonka

25

09.03.2020 ✓

