



OA-I-3.1431.24.2021

Koszalin, 02 marca 2021 r.

[REDACTED]

W odpowiedzi na przesłany w dniu 18 lutego 2021 r. – za pośrednictwem poczty elektronicznej – wniosek o udzielenie informacji publicznej dotyczący zmiany w działaniach Miejskiego Rzecznika Konsumentów w związku z pandemią COVID-19, informuję:

Ad. 1. Czy w okresie pandemii wirusa Covid-19 (tj. od 1.04.2020 r. do 31.12.2020 r.) odnotowali Państwo (w stosunku do roku 2019) pojawienie się nowych kategorii spraw lub znaczny wzrost rodzajów spraw już wcześniej składanych, w związku z którymi Miejski Rzecznik Konsumentów udziela poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej realizowanej na mocy pkt. 1 ust. 1 art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów? Jeśli odnotowali Państwo pojawienie się nowych kategorii spraw lub znaczny wzrost konkretnych rodzajów (w stosunku do roku 2019), to jakie były to kategorie/rodzaje spraw? Jaka była liczba spraw z nowych kategorii albo z rodzajów, w obszarze których zanotowali Państwo znaczny wzrost (w stosunku do 2019 r.) na tle ogólnej liczby spraw z roku 2019, którymi zajmował się Miejski Rzecznik Konsumentów w związku z udzielaniem poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej?

W okresie pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 Miejski Rzecznik Konsumentów nie stwierdził pojawienia się nowych kategorii spraw w zakresie udzielanego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej realizowanego na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Stwierdzono zaś wzrost spraw z sektora „turystyka i rekreacja”, co wiązało się z odwoływaniem: imprez turystycznych, rekreacyjnych, pobytów w hotelach, koncertów, spektakli, przyjęć weselnych, komunijnych, eventów itp. W 2020 r. udzielono 177 porad w tym zakresie, zaś w 2019 r. tylko 73.

Ad. 2. Jakich zmian dokonali Państwo w procedurach w zakresie przyjmowania wniosków w sprawach poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej realizowanych na mocy pkt. 1 ust. 1 art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ze względu na pandemię wirusa Covid-19 (tj. od 1.04.2020 r. do 31.12.2020 r.)? Czy odnotowali Państwo większy niż w ubiegłych latach udział któregoś z kanałów komunikacyjnych, którymi konsumenci składają wnioski o udzielenie porady prawnej przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów, a jeśli tak, jak duży był to wzrost? Czy ze względu na pandemię wirusa Covid-19 uruchomili Państwo nowe kanały komunikacyjne, z których mogą skorzystać konsumenci, aby złożyć wniosek o poradnictwo konsumenckie lub informację prawną?

W zakresie realizacji zadania z art. 42 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ze względu na pandemię koronawirusa SARS-CoV-2 Miejski Rzecznik Konsumentów nie dokonywał zmian w procedurach w zakresie przyjmowania wniosków w sprawach poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej. Rzecznik nie uruchamiał nowych kanałów komunikacyjnych poza

Urząd Miejski w Koszalinie
Rynek Staromiejski 6-7
75-007 Koszalin

tel. (+48) 94 34 88 600
fax (+48) 94 34 88 625
www.koszalin.pl

dotychczas stosowanymi. Konsumenty mogą zgłaszać wnioski o poradę mailowo, telefonicznie, poprzez E-PUAP lub na piśmie. Z danych zebranych do sprawozdań z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów wynika, że w 2020 r. udzielono 1978 porad z czego 1872 było zakwalifikowanych jako porady osobiste, telefoniczne i mailowe, a 106 porad było pisemnych. Natomiast w 2019 r. udzielono 2179 porad, z czego porad osobistych, telefonicznych i mailowych było 1862, a pisemnych 317. W ewidencji porad nie dokonuje się podziału na porady osobiste, telefoniczne i mailowe. Mimo tego można stwierdzić, że w okresie obowiązywania ograniczeń wynikających z pandemii porad osobistych było niewiele, a w większości były to porady telefoniczne lub mailowe.

Ad. 3. Czy doświadczenia działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w okresie pandemii wirusa Covid-19 (tj. od 1.04.2020 r. do 31.12.2020 r.) wpłynęły na złożenie przez Państwa wniosku w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów na mocy pkt. 2 ust. 1 art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów?

W okresie pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 Miejski Rzecznik Konsumentów nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów na mocy art. 42 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, gdyż nie było takiej potrzeby.

Ad. 4. Jak okres pandemii wirusa Covid-19 (tj. od 1.04.2020 r. do 31.12.2020 r.) wpłynął na sposób i formy wykonywania przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów edukacji konsumenckiej na mocy art. 38 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów? Czy w zakresie tej kompetencji podjęli Państwo nowe działania w innej niż dotychczas formie? Chciałbym się dowiedzieć w szczególności, czy uruchomiono konto Miejskiego Rzecznika Konsumentów w social mediach, (jeśli tak, to w jakich?), czy rzecznik udzielał prelekcji lub podejmował inne działania w zakresie edukacji konsumenckiej w formie zdalnej?

W zakresie realizacji zadania z art. 38 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – Miejski Rzecznik Konsumentów nie podjął innych form działań edukacyjno-informacyjnych niż dotychczas realizowane. Należy dodać, że na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Koszalinie <https://www.koszalin.pl/page/aktualnosci> Rzecznik Konsumentów zamieścił informację pt. „Koronawirus – prawa konsumentów” z linkiem odsyłającym do strony Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów <https://www.uokik.gov.pl/koronawirus.php>, gdzie zamieszczone zostały odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania konsumentów. W dziale „Aktualności” zamieszczono informację o kampanii UOKiK mającej zwrócić uwagę na nasilone w czasie pandemii zagrożenie nieuczciwymi praktykami rynkowymi i oszustwami, z podaniem linku: https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=16616.

Ad. 5. Jak okres pandemii wirusa Covid-19 (tj. od 1.04.2020 r. do 31.12.2020 r.) wpłynął na występowanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów na mocy pkt. 3 ust. 1 art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów? Czy pandemia wirusa Covid-19 wpłynęła na wybór przez Państwa określonych kanałów komunikacyjnych lub form kontaktu w związku z Państwa działaniami podejmowanymi w obszarze występowania do przedsiębiorców na etapie przed wszczęciem postępowania sądowego?

Okres pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 nie wpłynął na sposób realizacji zadania z art. 42, ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. występowanie Miejskiego

Rzecznika Konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Wystąpienia w większości kierowane są pisemnie – pocztą tradycyjną. Sporadycznie wystąpienia kierowane są pocztą elektroniczną, o ile przedsiębiorca umożliwił taki kanał komunikacji. Najczęściej stosowany jest kontakt telefoniczny, zazwyczaj jedynie dla zebrania dodatkowych wyjaśnień.

Ad. 6. Jakie procedury administracyjne, w funkcjonowaniu biur ze względu na obostrzenia, w zakresie obsługi konsumentów wprowadzili Państwo w okresie pandemii wirusa Covid-19 (tj. od 1.04.2020 r. do 31.12.2020 r.)?

Z uwagi na obostrzenia wynikające z pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 od dnia 16 marca 2020 r. wprowadzono ograniczone funkcjonowanie Urzędu Miejskiego w Koszalinie i jednostek podległych. Obsługa interesantów prowadzona jest w minimalnym zakresie, po wcześniejszym umówieniu telefonicznym z merytorycznym pracownikiem. Przyjmowane są tylko pilne sprawy. Informacja o tym zamieszczona została na stronie: <https://www.koszalin.pl/pl/news/funkcjonowanie-urzedu-miejskiego-od-dnia-16-marca-2020-roku>. Do klientów Urzędu Miejskiego wystosowano prośbę, aby w miarę możliwości ograniczyli osobiste wizyty w ratuszu i sprawy załatwiali korzystając z Internetu: <https://www.koszalin.pl/pl/news/prosba-o-korzystanie-z-uslug-elektronicznych>. Dla klientów czynne jest tylko jedno wejście do każdego budynku Urzędu. Nadto, na terenie Urzędu wprowadzono obowiązek dezynfekcji rąk, noszenie maseczek ochronnych oraz pomiar temperatury ciała. Na stanowiskach pracy zainstalowano przegrody z pleksi. Należy podkreślić, że konsumenci wnioski do Rzecznika Konsumentów mogli kierować pisemnie, telefonicznie, poprzez E-puap i mailowo. Przy wejściu do Urzędu umieszczono urnę na korespondencję w wersji papierowej. Przed pandemią konsumenci wnioski pisemne składali zazwyczaj osobiście w Kancelarii Urzędu, bądź bezpośrednio w Biurze Rzecznika. Oczywiście w wymagających tego sytuacjach, konsumenci byli i są przyjmowani osobiście.

Ad. 7. Czy ze względu na wprowadzenie zmian w działaniach podejmowanych przez Państwa w obszarach zapewniania poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej, edukacji konsumenckiej, występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w okresie pandemii wirusa Covid-19 (tj. od 1.04.2020 r. do 31.12.2020 r.) konieczna była zmiana aktów prawnych dotyczących funkcjonowania Miejskiego Rzecznika Konsumentów i jego Biura? Jeśli tak, to jaki akt został zmieniony?

Wprowadzone w okresie pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 zmiany w obsłudze klientów Urzędu, w tym Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów nie wymagały zmiany aktów prawnych dotyczących funkcjonowania Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

PREZYDENT MIASTA
Piotr Jedliński