

Załącznik
do zarządzenia Nr RK.0050.79.2018
Prezydenta Miasta Jaworzna
z dnia 14 marca 2018r.

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W JAWORZNIE
ZA 2017 ROK**

Jaworzno, marzec 2018 rok.

SPIS TREŚCI

I.	Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów.	3
1.	Struktura Biura Rzecznika, stan kadrowy.	3
II.	Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.	3
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.	3
2.	Składanie wniosków w sprawie stanowiska 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 oraz organizacjami konsumenckimi 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: <ul style="list-style-type: none">• art. 479 (38) Kpc (nieodzwolone postanowienia umowne),• ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,• ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,• art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),• art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (przedstawianie sądowni istotnego poglądu do sprawy).	9
III.	Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów.	10
1.	Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony Konsumentów.	10
2.	Wnioski dotyczące pracy rzeczników.	10
IV.	Tabele.	
Tabela nr 1	Poradnictwo konsumenckie i udzielanie informacji prawnej, w zakresie ochrony konsumentów - struktura udzielonych porad,	
Tabela nr 2	Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów,	
Tabela nr 3	Współdziałanie z innymi instytucjami,	
Tabela nr 4.2	Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami.	

I. Uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

1. Formalno-prawne umocowanie i zakres obowiązków rzecznika.

Zgodnie z przepisami ustawy o samorządzie powiatowym ochrona interesów konsumentów należy do samorządu powiatowego. Jest to zadanie własne powiatu, wykonywane przez Powiatowego/Miejskiego Rzecznika Konsumentów, który realizuje i zaspokaja potrzeby społeczności lokalnej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

Umocowanie prawne i zakres obowiązków rzecznika regulują przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2017 roku, poz. 229 z późn. zm.), które m.in. określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów oraz funkcję i zadania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.

2. Struktura Biura Rzecznika, stan kadrowy.

Struktura Biura Rzecznika

1. Województwo	śląskie
2. Miasto/Powiat	Jaworzno
3. PRK/MRK	Miejski Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Krystyna Banasik
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe (magister administracji)
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
7. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.	TAK
8. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
9. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika.	2

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. 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. W 2017 roku z porad rzecznika skorzystało **3172** mieszkańców miasta. W odniesieniu do roku 2016 liczba ta wzrosła o **258** porad. Pomoc konsumentom w zakresie poradnictwa odbywa się drogą telefoniczną, internetową bądź osobiście w Biurze Rzecznika Konsumentów.

Po zapoznaniu się z problemem konsumenta, rzecznik udziela porady przedstawiając obowiązujące regulacje prawne i możliwości ich wykorzystania. Pomoc rzecznik bardzo często polega też na przygotowaniu konsumentom pism reklamacyjnych lub odwołań, gdyż znaczna część konsumentów wymaga pomocy, a nie tylko samej porady. Konsumentom niejednokrotnie nie potrafią skorzystać z gotowego wzoru reklamacyjnego i stąd konieczność w zredagowaniu lub sporządzeniu pisma. Wielu konsumentów ma problem ze zrozumieniem reguł panujących na rynku, w związku ze wzrostem skomplikowanych spraw, wymagających analizy umów, regulaminów, cenników, zatem zapotrzebowanie na porady rzecznika stale wzrasta.

W okresie sprawozdawczym udzielono osobiście i telefonicznie – **3104** porady, natomiast w formie pisemnej **68** porad.

Struktura udzielonych porad przedstawia się następująco: **1721** porad dotyczyło umów sprzedaży, głównie sprzętu AGD, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, obuwia i odzieży oraz artykułów wyposażenia mieszkań. W zakresie usług udzielono **1451** porad, najczęściej dotyczących usług telekomunikacyjnych, finansowych, związanych z bieżącą konserwacją i utrzymaniem domu oraz sektora energetycznego.

Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci był bardzo szeroki i różnorodny. Duża liczba spraw, z którymi konsumenci zwracają się do rzecznika dotyczy reklamacji zakupionego towaru (począwszy od obuwia poprzez sprzęty gospodarstwa domowego, samochody, na nieruchomościach kończąc). W zakresie umów sprzedaży najczęściej zgłaszane problemy dotyczyły reklamacji urządzeń elektronicznych, sprzętu gospodarstwa domowego i komputerowego (**556** porad) oraz obuwia i odzieży (**524** porady). Częstym problemem, z którym zgłaszali się konsumenci jest nieuznanie reklamacji przez przedsiębiorcę, oddalenie roszczeń i wydanie opinii stwierdzającej że towar jest sprawny, mimo iż konsument stwierdza i zgłasza wadliwość towaru. Nierzadko zdarza się, że po złożeniu reklamacji, wada zostaje usunięta, a konsument otrzymuje informację, że towar był sprawny i nie dokonano żadnej naprawy.

Sporym problemem konsumentów są umowy ubezpieczenia sprzętu, które zawierane są wraz z umową sprzedaży i traktowane przez konsumentów jako dodatkowa bezwarunkowa ochrona. Tymczasem ilość wyłączeń w ogólnych warunkach ubezpieczenia w wielu przypadkach, praktycznie pozbawia konsumenta jakiegokolwiek ochrony wynikającej z posiadanej polisy.

Wiele problemów zgłaszanych przez konsumentów dotyczy umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Wśród konsumentów zawierających umowy poza lokalem przedsiębiorstwa przodują seniorzy, choć zdarzały się także przypadki umów zawieranych przez młodsze osoby. Przedmiotem umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa najczęściej jest sprzęt rehabilitacyjny (materace, fotele rehabilitacyjne, masażery, itp.), sprzęt do gotowania, pieczenia, miksery, naczynia, pościel i inne. Tego rodzaju zakupy dokonywane są zazwyczaj na pokazach organizowanych w hotelach i świetlicach. Najczęściej zgłaszane problemy dotyczyły zwrotu towaru zakupionego na prezentacji lub za pośrednictwem internetu. Przedsiębiorcy często podnoszą zarzut zmniejszenia wartości towaru dokonując potrącenia nawet w wysokości 100% wartości towaru lub żądają zapłaty odszkodowania odmawiając zwrotu zapłaconej ceny.

Natomiast w przypadku umów zawieranych w miejscu zamieszkania konsumentów to najczęściej dotyczyły one sprzedaży energii elektrycznej i paliw gazowych. O ile w poprzednich latach pierwszeństwo w tym zakresie wiodł sektor telekomunikacyjny, to w roku sprawozdawczym najwięcej zawieranych w ten sposób umów, dotyczyło sektora energetycznego (zmiana sprzedawcy energii elektrycznej i paliwa gazowego). W przypadku zawierania tego rodzaju umów częstym problemem są nieuczciwe praktyki rynkowe, polegające na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do tożsamości operatora, warunków umowy lub zmiany już realizowanych umów. Zdarza się że niektórzy konsumenci są w posiadaniu kilka umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych w zbliżonym okresie z różnymi przedsiębiorcami. Wykorzystując zbytne zaufanie i niewiedzę konsumentów

z naruszeniem przepisy prawa, przedstawiciele handlowi wprowadzając konsumentów w błąd, doprowadzają do zawarcia umów.

Niestety w wielu przypadkach rzecznik miał do czynienia z całkowitą niewiedzą i nieświadomością konsumentów tak w zakresie funkcjonowania rynku sprzedaży energii elektrycznej (swobody i możliwości zmiany sprzedawcy), jak i przysługującym konsumentom prawem do odstąpienia od umowy. Konsumenty wierzą w zapewnienia przedstawicieli handlowych i nie weryfikują przekazywanych informacji z treścią i warunkami umowy. Konsumenty bowiem nie zwracają uwagi na rodzaj podpisywanych dokumentów a przede wszystkim nie sprawdzają z jaką firmą umowę zawierają. W większości przypadków konsumenty nie chcą lub nie potrafią przyswoić sobie wiedzy na temat obecnego funkcjonowania rynku sprzedaży energii elektrycznej i podziału przedsiębiorstw na dystrybucyjne i sprzedażowe. Najczęściej konsumenty zgłaszali się do rzecznika po upływie kilku miesięcy od podpisania umowy z nowym sprzedawcą, dopiero wówczas gdy otrzymali rachunki, z których wynikało, że obowiązani są dokonać osobno opłaty za dystrybucję i osobno za energię elektryczną. Konsumenty obowiązek regulowania osobnych opłat dystrybucyjnych i sprzedażowych odbierają jako konieczność opłacania podwójnych rachunków za zużycia prądu. Problemy związane z tego rodzaju umowami pokazują, że konsumenty nie wykazują chęci uzyskania informacji w tym zakresie są zainteresowani wyłącznie rozwiązaniem nowej umowy. W przypadku umów zawartych na czas oznaczony wiąże się to z naliczeniem kary umownej, którą konsumenty zdecydowani są zapłacić, byle umowa została rozwiązana.

Podobne problemy w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość dotyczą zmiany umowy o usługi telekomunikacyjne i zmiany operatora telekomunikacyjnego. Konsumenty w skargach podnosili, że przy zmianie operatora telekomunikacyjnego byli wprowadzeni w błąd, gdyż często nowi operatorzy podszywali się pod innego operatora, nie udzielali informacji o faktycznej wysokości opłat abonamentowych, utrudniali odstąpienie od umowy, nie pozostawiali podpisywanych przez konsumentów umów lub nie doręczali wszystkich dokumentów po podpisaniu umowy. Konsultanci telefoniczni dzwonili najczęściej do osób starszych, właścicieli numerów stacjonarnych wywierając na nich błędne wrażenie o tym, że rozmawia z nimi ich dotychczasowy operator.

Zarówno w przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, paliwa gazowego czy operatora telekomunikacyjnego zdarzały się przypadki podejrzenia popełnienia przestępstwa. W 2017 roku rzecznik skierował do prokuratur **29** wniosków zawiadamiających o możliwości popełnienia przestępstw polegających na sfałszowaniu dokumentów lub podpisów konsumentów.

W roku sprawozdawczym zmniejszyła się liczba porad dotyczących usług finansowych zawieranych z bankami, natomiast na tym samym poziomie kształtuje się liczba porad dotyczących usług finansowych zawieranych z parabankami. Dotyczy to najczęściej konsumentów, którzy nie posiadają zdolności kredytowej, są nadmiernie zadłużeni i korzystając z oferty firm parabankowych, zapewniających m.in. o niesprawdzeniu BIK-u, zawierają kolejne umowy uzyskując tzw. chwilówki, wpadając w spiralę zadłużenia.

Rzecznik udzielał porad dotyczących spraw procesowych, w tym egzekucyjnych. Zapytania dotyczyły trybu postępowania przed sądem elektronicznym w związku z wydanymi nakazami zapłaty. W 2017 roku rzecznik przygotował **25 sprzeciwów** od nakazów zapłaty. Niestety część konsumentów zgłasza się zbyt późno do rzecznika, bo już po upływie terminów procesowych na skorzystanie ze środków zaskarżenia, albo już po wszczęciu postępowania egzekucyjnego.

W ramach poradnictwa konsumenty otrzymywali również wzory pism, oświadczeń i protokołów reklamacyjnych oraz teksty odpowiednich aktów prawnych. Rzecznik udzielając porad informuje konsumentów o ich prawach i obowiązkach.

Szczegółową charakterystykę udzielonych porad przedstawia Tabela nr 1.

Znaczna liczba konsumentów wymaga pomocy w całym postępowaniu reklamacyjnym. W tym zakresie rzecznik służy pomocą nie tylko w zakresie fachowej informacji, ale również pomaga redagować pisma, począwszy od napisania zgłoszenia dotyczącego niezgodności towaru z umową, poprzez procedurę reklamacyjną, aż do postępowania sądowego. Rzecznik w okresie sprawozdawczym przygotowywał **329** pism konsumentom, które dotyczyły głównie wezwania do wykonania zobowiązania, wyznaczenia dodatkowego terminu do wykonania zobowiązania, wezwania do zapłaty, oświadczenia o odstąpieniu od umowy, oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych umowy zawartej pod wpływem błędu oraz pism procesowych.

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

Rzecznik w okresie sprawozdawczym nie składał wniosków dotyczących stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest obok poradnictwa, podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym przez rzecznika mającym na celu udzielenie pomocy konsumentom. Wystąpienia do przedsiębiorców, podejmowane są na skutek wnoszonych przez konsumentów wniosków i skarg dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów przez poszczególnych przedsiębiorców. Podejmowane na wniosek konsumentów wystąpienia rzecznika kierowane do przedsiębiorców przybierają zróżnicowane formy wezwań. I tak w swoich wystąpieniach rzecznik wzywa przedsiębiorców do: wykonania ciążącego na przedsiębiorcy obowiązku, zaniechania niedozwolonych zachowań, udzielenia stosownych wyjaśnień mających na celu rozwiązanie istniejącego pomiędzy stronami (konsument-przedsiębiorca) sporu.

Wnioski i skargi konsumentów dotyczą najczęściej problemu istnienia niezgodności towaru z umową. Konsumenty bowiem nie zawsze potrafią udowodnić występowanie niezgodności, które kwestionuje sprzedawca. W tym celu pożądane byłoby uzyskanie przez konsumenta opinii specjalisty, która stanowiłaby argument w sporze z przedsiębiorcą. Konsumenty jednak w większości nie decydują się na powołanie rzeczoznawcy, gdyż wiąże się to z dodatkowymi kosztami, które niejednokrotnie bywają wyższe niż cena towaru.

Podejmowane przez rzecznika interwencje prowadzone są wnikliwie – do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można podważyć stanowisko przedsiębiorcy. Polemiki i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale mają na celu osiągnięcie pozytywnych rezultatów w postaci uznania roszczeń konsumentów.

W swoich wystąpieniach rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną roszczeń i wzywa do polubownego zakończenia sprawy. Ponadto rzecznik, podejmuje próby przeprowadzenia mediacji między stronami, które oprócz pisemnej formy mają także charakter wspólnych spotkań stron organizowanych w siedzibie rzecznika konsumentów. W ubiegłym roku rzecznik przeprowadził **6** mediacji, z których **4** zakończyły się ugodą zawartą między stronami. Aby mediacja mogła dojść do skutku, zgodę na jej przeprowadzenie muszą wyrazić obydwie strony sporu.

W 2017 roku do biura rzecznika wpłynęło **678** wniosków o podjęcie interwencji. Rzecznik wszczął **648** (wzrost o **82** w stosunku do roku 2016) postępowań występując pisemnie do przedsiębiorców w sprawach konsumentów. W 30 sprawach wnioski zostały wycofane przez konsumentów ze względu na uznanie roszczeń przed wszczęciem postępowania lub przekazane zostały wg właściwości miejscowej innemu rzecznikowi. Podana liczba wystąpień nie odzwierciedla faktycznej ilości kierowanych do przedsiębiorców

pism. Zdarza się, że jedna interwencja rzecznika przynosi pozytywny rezultat, ale w wielu sprawach wniosek konsumenta wymaga kilkakrotnych wystąpień do przedsiębiorcy, w celu uzyskania oczekiwanego, pozytywnego rezultatu. W sytuacji sprawy skomplikowanej lub nie przejrzyste przedstawionej przez konsumenta, rzecznik niejednokrotnie występuje do kilku przedsiębiorców w celu wyjaśnienia problemu. Tak więc w ramach jednego wniosku zarejestrowanego jako jedna sprawa, rzecznik może przygotować kilka wystąpień do przedsiębiorców.

Spośród **648** wystąpień rzecznika **160** dotyczyło nieprawidłowo realizowanych umów w tym: nierzetelnie świadczonych usług telekomunikacyjnych, energetycznych, finansowych oraz turystyczno-rekreacyjnych. Jednak większość wystąpień rzecznika (**488**) dotyczyło umów sprzedaży towarów konsumpcyjnych. Najwięcej spraw dotyczyło tradycyjnie już sprzedaży obuwia i odzieży, ale także artykułów gospodarstwa domowego (**66**) oraz wyposażenia wewnątrz (**48**).

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w roku 2017 przedstawia Tabela nr 2.

W okresie sprawozdawczym do Biura Rzecznika wpłynęło **1614** pism, zarejestrowano natomiast **1926** pism wychodzących, które kierowane były do przedsiębiorców, konsumentów, ale również do sądów, urzędów, instytucji takich jak: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej, Urząd Regulacji Energetyki, Urzędy Skarbowe, Komendy Policji, Urzędy Miejskie - Referaty Działalności Gospodarczej i Ewidencji Ludności oraz Prokuratury.

4. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.

Rzecznik konsumentów utrzymuje stałą współpracę z organizacjami i instytucjami, które swoimi kompetencjami obejmują ochronę praw konsumentów. W 2017 roku rzecznik sporządził **47** wniosków kierując wystąpienia do instytucji i organizacji konsumenckich.

Współpraca ze Śląskim Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Katowicach polegała na wymianie informacji o przedsiębiorcach i nieprawidłowościach dotyczących ich działań, ale również kierowaniu skarg konsumentów m.in. w sprawach niewłaściwego oznakowania towarów i określaniu cen.

Na pisemne wnioski rzecznika, inspektorzy Inspekcji Handlowej przeprowadzili kontrole lokalach działalności gospodarczej, znajdujących się na terenie miasta Jaworzna.

Otrzymując sygnały i skargi od konsumentów informujące o stosowanych przez przedsiębiorców praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mogących stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w zakresie stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, rzecznik przekazywał dokumenty do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o podjęcie działań administracyjnych w celu wyeliminowania nieprawidłowości.

Szczegółową charakterystykę współdziałania z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów organami Inspekcji Handlowej o organizacjami konsumenckimi w roku 2017 przedstawia Tabela nr 3.

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

Do zadań rzecznika należy wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do już toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Stosownie do art. 63³ kpc w sprawach o ochronę konsumentów miejski rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz obywateli, a także wstępować, za zgodą powoda, do postępowania w tych sprawach w każdym jego stadium. W okresie sprawozdawczym rzecznik nie wytoczył powództwa na rzecz konsumentów, nie wstępował również do toczących się postępowań.

Rzecznik służy również pomocą prawną konsumentom samodzielnie występującym z roszczeniem do sądu przygotowując pozwы, pisma procesowe, związane z toczącymi się postępowaniami sądowymi. W okresie sprawozdawczym rzecznik przygotował łącznie **45** pozwów konsumentom występującym z roszczeniem do sądu. Liczba ta dotyczy pozwów skierowanych do sądów powszechnych oraz sądownictwa polubownego. W okresie sprawozdawczym rzecznik sporządził **25** sprzeciwów od nakazów zapłaty.

Rzecznik przygotowywał także pisma procesowe takie jak: wnioski dowodowe, wnioski o zwolnienie od kosztów sądowych, wnioski o przyznanie pomocy prawnej, wnioski o nadanie klauzuli wykonalności i wydanie odpisu wyroku wraz z uzasadnieniem, wnioski o wszczęcie postępowania egzekucyjnego, przywrócenie terminu itp.

Szczegółową charakterystykę przygotowanych przez rzecznika pozwów w roku sprawozdawczym przedstawia Tabela nr 4.2.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jednym z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej. W celu podniesienia poziomu wiedzy konsumentów w zakresie przysługujących im praw rzecznik podjął działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym polegające na rozpowszechnianiu praw konsumentów poprzez media, jak również przekazywaniu tych informacji młodzieży szkolnej oraz mieszkańcom w trakcie prowadzonych spotkań. I tak działania te w okresie sprawozdawczym przedstawiają się następująco:

A. Kontakty rzecznika z mediami.

Na łamach prasy lokalnej oraz lokalnych portalach internetowych rzecznik objaśniał podstawowe pojęcia z zakresu prawa konsumenckiego, informował o zmianach w prawie konsumenckim, przestrzegał przed konsekwencjami nie do końca przemyślanych decyzji, zachęcał do czytania umów przed ich podpisaniem oraz przekonywał konsumentów do zapoznawania się z podstawowymi elementami prawa konsumenckiego. Ukazujące się w prasie artykuły prasowe nie tylko przyczyniają się do rozpowszechnienia wśród czytelników wiedzy z dziedziny prawa konsumenckiego, ale także pełnią rolę prewencyjną, ostrzegając konsumentów przed nieuczciwymi przedsiębiorcami, sytuacjami, które mogą rodzić niekorzystne dla konsumentów konsekwencje i w ten sposób mają wyostrzyć ostrożność konsumenta, który świadom swych praw jest w stanie uniknąć niepożądanych sytuacji.

B. Edukacja konsumentów.

Rzecznik na stałe współpracuje ze szkołami na terenie miasta i wspomaga nauczycieli w edukacji konsumenckiej przekazując materiały edukacyjne (ulotki, broszury), ale także spotyka się ze słuchaczami Uniwersytetu Trzeciego Wieku, zapoznając uczestników spotkań z podstawowymi prawami konsumentów.

Na zorganizowanych spotkaniach rzecznik informuje konsumentów o przysługujących im prawach, przestrzega przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi stosowanymi przez niektórych przedsiębiorców, instruuje w jaki sposób ustrzec się przed zawarciem niechcianej umowy, informuje w jaki sposób odstąpić od umowy sprzedaży/usługi zawartej poza lokalem

przedsiębiorstwa, jak złożyć reklamację wadliwego towaru i jak uchylić się przed zakupem niechcianego lub niepotrzebnego towaru.

W 2017 roku rzecznik konsumentów przystąpił do zorganizowanych w mieście programów, mających na celu bezpieczeństwo seniorów:

W ramach programu „Bezpieczeństwo seniora w Gminie Jaworzno” zorganizowane zostały 3 spotkania w dzielnicach Jaworzna, na których rzecznik prowadził edukację konsumentką.

W okresie od 18 do 22 września 2017 roku w ramach warsztatów „Starsi=Bezpieczni” rzecznik edukował seniorów w poszczególnych dzielnicach miasta, a w dniu 22 września 2017 roku, w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Jaworznie odbyło się podsumowanie warsztatów, na którym rzecznik wygłosił prelekcję z zakresu prawa konsumenckiego, a następnie udzielał odpowiedzi na pytania konsumentów-seniorów i pomagał rozwiązać ich indywidualne problemy konsumenckie.

Niezależnie od przedstawionych powyżej działań, rzecznik w swojej codziennej pracy przyjmując konsumentów udziela im rad, sporządza lub pomaga sporządzić pisma do przedsiębiorców dotyczące różnego rodzaju umów, podpowiada jak rozwiązać zaistniały problem konsumencki i podejmuje różnego rodzaju działania w ramach swoich ustawowych uprawnień, mających na celu rozwiązanie problemów konsumentów.

Wychodząc naprzeciw konsumentom, którzy zwracają się do rzecznika z licznymi pytaniami w sprawach realizacji zawartych umów, zwrotu towaru i innych problemów konsumenckich, rzecznik na tablicy ogłoszeń, znajdującej się na I piętrze budynku przy Placu Górników 5, wykonał gazetkę informacyjną skierowaną do konsumentów. Na tablicy umieszczone zostały podstawowe informacje takie jak: przepisy prawne, wskazówki, uwagi, rady, ale także różnego rodzaju bieżące informacje z zakresu prawa konsumenckiego. Tablica informacyjna jest na bieżąco aktualizowana.

Niezależnie od pomocy udzielanej konsumentom, rzecznik często odpowiadał na pytania przedsiębiorców, którzy zwracali się z prośbą o pomoc w sprawach rozwiązywania problemów konsumenckich, a także udostępniał przedsiębiorcom materiały (akty prawne, komentarze do ustaw) z zakresu prawa konsumenckiego.

Ponadto w kontaktach z konsumentami rzecznik zawsze starał się wychodzić poza meritum sprawy i udzielał informacji i wskazówek jak skutecznie radzić sobie z egzekwowaniem swoich uprawnień, niejednokrotnie przekazując materiały informacyjne na które składały się m.in. materiały szkoleniowe w postaci ulotek i broszur uzyskanych za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W okresie sprawozdawczym, rzecznik uczestniczył w 6 szkoleniach i spotkaniach organizowanych m.in. przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów i Inspekcję Handlową.

7. Podejmowanie działań w zakresie niedozwolonych postanowień umownych, ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, występowania w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, przedstawiania sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

Rzecznik na bieżąco rozpatrując wnioski konsumentów składane w indywidualnych sprawach, podejmuje działania w formie wezwań kierowanych do przedsiębiorców o wyeliminowanie niedozwolonych zapisów w umowach czy też w formularzach reklamacyjnych oraz zaniechania nieuczciwych praktyk rynkowych. W wystąpieniach kierowanych do przedsiębiorców, rzecznik powoływał się na przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym wówczas, gdy przedsiębiorcy prowadzili praktykę mającą na celu wprowadzenie konsumentów w błąd poprzez przekazywanie nieprawdziwych informacji lub też zaniechanie przekazania przez przedsiębiorców udzielania prawdziwej i rzetelnej informacji na temat przedmiotu umowy

oraz przysługującym konsumentom prawach. W większości przypadków przedsiębiorcy stosują się do wezwań rzecznika.

W roku sprawozdawczym poza w/w działaniami, rzecznik nie podejmował innych działań związanych ze stosowaniem przez przedsiębiorców niedozwolonych postanowień umownych, jak również działań związanych ze stosowaniem przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych.

Rzecznik nie podejmował działań wynikających z ustawy o dochodzeniu roszczeń grupowych.

Zgodnie z art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji, będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Niestety, w praktyce przedsiębiorcy nie zawsze, pomimo ponagleń, udzielają odpowiedzi na wystąpienia. W tej sytuacji rzecznikowi przysługuje uprawnienie wystąpienia z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy grzywną. W 2017 roku rzecznik złożył 8 wniosków o ukaranie kierując je do Komendy Miejskiej Policji.

8. Działania rzecznika na przestrzeni lat 2013 – 2017.

Liczba udzielonych porad prawnych i wystosowanych wystąpień do przedsiębiorców na przestrzeni ostatnich pięciu lat.

Rok	Porady	Wystąpienia
2013	3515	491
2014	3094	488
2015	3115	501
2016	2914	566
2017	3172	648

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

- przygotowanie przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów materiałów edukacyjnych dla konsumentów skierowanych do odbiorców w różnym wieku w postaci broszur, ulotek i udostępnienie ich rzecznikom celem rozprowadzenia materiałów pomiędzy konsumentami,
- przeprowadzenie kampanii informacyjnej dla konsumentów dotyczącej zmiany operatora telekomunikacyjnego, sprzedawcy energii elektrycznej i paliwa gazowego. Kampania ta mogłaby być przeprowadzona przy współpracy i pomocy rzecznika konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

- zmiana art. 105 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r prawa bankowego (tj. Dz. U. z 2017 roku, poz. 1876) poprzez wskazanie rzeczników konsumentów w katalogu podmiotów posiadających dostęp do informacji objętych tajemnicą bankową. Obecnie rzecznicy chcąc uzyskać wyjaśnienia banków w indywidualnych sprawach konsumenckich muszą przedkładać upoważnienie konsumentów,
- przeprowadzanie przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów bezpłatnych szkoleń dla rzeczników wzorem lat poprzednich, w zakresie prawa

konsumenckiego. Zmieniające się często akty prawne, wymagają nie tylko edukacji rzeczników z zakresu znajomości przepisów, ale również ich interpretacji i stosowania,

- udzielanie rzecznikom na bieżąco informacji o toczących się w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów postępowaniach w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów,
- w tabeli sprawozdań brak kategorii windykacja zarówno w tabeli udzielonych porad jak i wystąpień rzecznika,
- tabelę sprawozdań winny zawierać rubrykę pn. pisma przygotowane dla konsumentów przez rzeczników. W obecnych tabelach brak rubryki, w której można by umieścić liczbę przygotowanych pism przy udzielaniu porady. Pisma przygotowane przez rzeczników, często skutecznie rozwiązują problem konsumenta, jeszcze przed wszczęciem postępowania. Ten sam problem dotyczy pism procesowych przygotowanych przez rzeczników konsumentom.

IV. Tabele.

	1.1.osobiście i telefonicznie											razem	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 pr.			inne		rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		inne																							
	w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia na odległość		poza lokal	w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokal		w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokal																						
SPRZEDAŻ:																																																
art żywnościowe	14	7	12	11	1	2	1	2			3	1													54											0												
odzież i obuwie	43	13	2	433	5	2	6	1			1									18							524	1			6	1		1					9									
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	26	5	14	153	8						3											1									3	1							4									
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	42	20	7	428	10	4	15	2					28															556	1	2		15	2						20									
samochody i środki transportu osobistego	13	12		123	4						3			1								1							157	1									1									
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące produkty związane z opieką zdrowotną		2		4	2																	1								9									0									
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	3	4	10	15										1																										0								
inne	7	8	1	22	5						1			1						4								49				1						1		2								
inne	16	6	2	33	3						7									6		3							84	1			1						1		3							
USŁUGI:																																																
związane z rynkiem nieruchomości	12			11									13																39							1					2							
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	11	2		124	1	1	3							2																147											2							
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	1			4																										5											0							
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	6			35									5																	46											0							
finansowe	54	1	1	32			2	44					14																216							1			1		2							
ubezpieczeniowe	35			28				54					9																	141	1										1							
pocztowe i kurierskie	2			14																											18	1									2							
telekomunikacyjne	82	9	58	98	6	8	52						14		8	12	1	1											349	2				1			1			4								
transportowe	7			13				5					3																		38						3			3								
turystyka i rekreacja	3	1	1	41				7								1															56									1								
sektor energetyczny i wodny	18	8	69	17				1	11				13	9		21	2													169											1							
związane z opieką i opieką zdrowotną	1	3	21	7				3	1				1																	37											0							
edukacyjne	12			10	1			3	1	1																				29											3							
inne	54	1	2	30	2			12	1					10																	132							2			2		7					
RAZEM	462	102	201	1686	47	22	247	5	16				74	5	32	200	3	2											3104													68						
informacje ogólne																																																
niekonsumentkie																																																
												3104												razem	68																							

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

	występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów															RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	
SPRZEDAŻ:																
a	art. żywnościowe															0
b	1	7		301	3		2						1			315
c	1	3	1	42			1									48
d	2	3	1	54	2		2				1		1			66
e																17
f																0
g			1	4	2											7
h					4	1										5
i	1	7		20	1								1			30
USŁUGI:																
j							2		1							3
k	1			4				1								6
l				3												3
m				4												4
n	1			2						1			2			6
o	1			6			1	1					4			13
p				2												2
r	11	2	30	22			1	3			1	6				76
s																0
t				11												11
u			9	1		1	1			1	1	6	1		1	22
w																0
x																0
y				9			1			1		1	2			14
RAZEM:																
informacje ogólne																
niekonsumenckie																
razem:															648	

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

	współdziałanie z innymi instytucjami															RAZEM	
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		
SPRZEDAŻ:																	
a	art. żywnościowe					1						2				3	
b	odzież i obuwie													1		1	
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu															0	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy											1				1	
e	samochody i środki transportu osobistego															0	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															0	
g	produkty związane z opieką zdrowotną															0	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci															0	
i	inne					1							1	1		3	
USŁUGI:																	
j	związane z rynkiem nieruchomości															0	
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					3										3	
l	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					2										2	
m	finansowe					1						1				2	
n	ubezpieczeniowe															0	
o	pocztowej i kurierskie															0	
p	telekomunikacyjne													28		28	
q	transportowe															0	
r	turystyki i rekreacja					2										2	
s	sektor energetyczny i wodny													2		2	
t	związane z opieką i opieką zdrowotną															0	
u	edukacyjne															0	
v	inne															0	
w	niekonsumenckie															0	
															razem:		47

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych											RAZEM	4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami											RAZEM					
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne				nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		inne		
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość		poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia		na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie
SPRZEDAŻ:																													
a art. żywnościowe																												0	
b odzież i obuwie																												14	
c meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymywania domu																												4	
d urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																												7	
e samochody i środki transportu osobistego																												1	
f kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																												0	
g produkty związane z opieką zdrowotną																												0	
h art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																												0	
i inne																										1	1	4	
USŁUGI:																												0	
j związane z rynkiem nieruchomości																												0	
k bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																												5	
l czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																												1	
m konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																													
n finansowe																												20	
o ubezpieczeniowe																												1	
p pocztowe i kurierskie																													
r telekomunikacyjne																												11	
s transportowe																												0	
t turystyka i rekreacja																												1	
u sektor energetyczny i wodny																												0	
w związane z opieką i opieką zdrowotną																												0	
x edukacyjne																												0	
y inne																												1	
RAZEM																												70	
sprawy o ukaranie																													
	razem:												razem:											70					

Miejski Rzecznik Konsumentów
43-600 Jaworzno, Plac Górników 5
nr telefonu 32 61 81777
e-mail: rzecznik.konsumentow@um.jaworzno.pl
Jaworzno, marzec 2018 rok.