

Załącznik
do Zarządzenia Nr 159 /2019
Prezydenta Miasta Świnoujście
z dnia 8 marca 2018 r.

SPRAWOZDANIE

1. Województwo	zachodniopomorskie
2. Miasto /Powiat	Świnoujście
3. PRK/ MRK	
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Adriana Lesiewicz
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe administracyjne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 1/2 etatu
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).	5 razy w tygodniu po 4 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.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	

I. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

W 2018 r. MRK udzielił 384 ustne i pisemne porady i informacje prawne. Do najczęściej zgłaszanych problemów należały sprawy dotyczące reklamacji obuwia i odzieży oraz sprzętu RTV i AGD.

Pomoc prawna była udzielana głównie w postaci porad ustnych (w tym telefonicznych), wydruku potrzebnych w sprawie przepisów prawnych oraz przygotowania konsumentom pism do przedsiębiorców (oświadczenia o odstąpieniu od umowy, reklamacje).

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz nie opiniował uchwał Rady Miasta ponieważ nie zachodziła taka potrzeba.

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

W roku 2018 MRK występował do przedsiębiorców w 111 sprawach. Najczęściej przedmiotem wystąpień do przedsiębiorców były sprawy niezgodności z umową zakupionego obuwia oraz sprzętu RTV i AGD.

Wyraźnie zmniejszyła się liczba wystąpień do przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne, którzy zawierali je wprowadzając konsumentów w istotny błąd co do podmiotu z którym zawierali oni umowy, jak również co do przedmiotu umowy. Natomiast pojawiły się wystąpienia do przedsiębiorców działających w ten sam nieuczciwy sposób z branży energii elektrycznej i gazu. Ponownie ofiarami tych nieuczciwych praktyk są w przeważającej ilości konsumenci 60+, osoby uczciwe, ufne często ze względu na wiek i stan zdrowia nieporadne życiowo.

Skuteczność wystąpień w 2018 r. to 66,6%. Czasem bywa tak, że stan faktyczny sprawy różni się zdecydowanie od przedstawionego przez konsumenta. Ponadto MRK występuje do przedsiębiorców również w przypadku spraw, w których brak jest podstaw prawnych dla korzystnego rozwiązania sprawy powołując się zależnie od sytuacji na zasady współżycia społecznego, politykę pro konsumencką, dobre obyczaje kupieckie, na możliwość rozwiązania sporu konsumenckiego w formie gestu handlowego czy też na słuszny interes społeczny. Wystąpienia takie nierzadko przynoszą satysfakcjonujące konsumenta rozstrzygnięcie.

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

Realizowany był obowiązek przekazywania na bieżąco delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniosków i sygnalizowania problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagały podjęcia działań przez organy administracji rządowej, stosownie do postanowień z art. 43 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Rzecznik na bieżąco – w miarę posiadanych informacji – odpowiadał na przesyłane drogą e-mail zapytania z delegatur UOKiK dotyczące toczących się postępowań.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów, a wstępował do toczącego się postępowania 2 razy.

Rzecznik przygotował 8 pozwów do samodzielnego wniesienia przez konsumentów. Dotyczyły one :reklamacji wady rzeczy : 4 x meble, 2 x samochody lub ich części oraz 2x usługi telekomunikacyjne.

Rzecznik przygotował również 2 sprzeciwy od nakazów zapłaty wydanych w postępowaniu upominawczym, do samodzielnego wniesienia przez konsumentów.

Rzecznik od początku działalności realizuje założenie, że instytucja ta nie ma wyřęcać konsumentów w dochodzeniu należnych im praw, a jedynie pomagać i ułatwiać dochodzenie roszczeń. Dlatego w zdecydowanej większości spraw, w których nie można uzyskać ugodowego rozwiązania problemu, konsumentom udzielana jest wszechstronna pomoc w samodzielnym prowadzeniu spraw przed sądem.

Uprawnienia procesowe – zwłaszcza wstępowanie do toczącego się postępowania - wykorzystywane są wówczas, gdy zawodzą próby polubownego załatwienia sporu, a konsument nie jest w stanie sam prowadzić sprawy sądowej (nieporadność, starszy wiek, duży stopień skomplikowania sprawy).

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Zainteresowanym konsumentom przekazywano opracowanie "Jak sobie poradzić z biernością przedsiębiorcy", "Jak radzić sobie z windykatorem i komornikiem" oraz wydany przez KNF „Przewodnik po kredycie konsumenckim”.

Ponadto większość komunikatów otrzymywanych z Biura Prasowego UOKiK jest publikowana na stronie miejskiej www.swinoujście.pl, w dziale aktualności.

Dostęp do broszur i poradników dla konsumentów przygotowanych przez UOKiK – poza stanowiskiem pracy MRK - jest również zapewniony za pośrednictwem zakładki Miejski Rzecznik Konsumentów na stronie Biuletynu Informacji Publicznej bip.um.swinoujście.pl.

Do działań o charakterze edukacyjno - informacyjnym należy zaliczyć również porady i informacje w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów przekazywane telefonicznie i w kontaktach bezpośrednich. Z porad i informacji tych korzystają nie tylko konsumenci - choć oni przeważają - ale także przedsiębiorcy, którym przekazywano opracowanie UOKiK „Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców”.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 ⁽³⁸⁾ Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

Wynikające z powyższych ustaw sprawy zamknęły się w ramach konsultacji i wyjaśnień telefonicznych zarówno z konsumentami jak i przedsiębiorcami.

Wystąpienia do przedsiębiorców informujące o sankcji zawartej w art. 114 ust. 1 uokik spowodowały iż nie wystąpiła konieczność występowania do sądu w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Polepszenie standardów konsumenckich może zapewnić jasne, dobrze sformułowane prawo, które będzie jednolicie interpretowane. Ponadto niewskazane są częste zmiany prawa konsumenckiego, tak jak to dzieje się w ostatnich latach. Dopiero w 2014 r. zaczęła obowiązywać nowa ustawa o prawach konsumenta, a już ma ją zastąpić „Nowy ład konsumencki”. Jest zbyt wcześnie, aby ocenić skuteczność ochrony wdrożoną w 2014 r., a już planuje się zmiany; nie wiadomo czy na lepsze. Tak częste zmiany nie służą zarówno konsumentom, jak i przedsiębiorcom.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Z inicjatywy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzone są prace nad nową ustawą o rzeczniku konsumentów. W ocenie Miejskiego Rzecznika Konsumentów obecne regulacje są wystarczające i nie ma potrzeby tworzyć nowej ustawy. Właściwszym byłoby wprowadzenie koniecznych zmian do obecnie obowiązujących przepisów, w szczególności w zakresie budżetu, etatyzacji i zastępowania rzecznika podczas jego nieobecności. Obecne usytuowanie instytucji rzecznika na szczeblu samorządu powiatowego jest bardzo korzystne pod względem dostępności dla konsumentów. Duże zapotrzebowanie na usługi rzecznika świadczy o tym, że instytucja ta jest niezwykle potrzebna, co artykułują sami konsumenci korzystający z pomocy. Niewskazana jest też zmiana formy nawiązywania stosunku pracy z rzecznikiem. Umowa o pracę i bezpośrednie podporządkowanie prezydentowi / staroście daje stabilność zatrudnienia i zapewnia właściwy nadzór nad pracą rzecznika.

Miejski
Rzecznik Konsumentów
Joselyn
Lesiewicz

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

	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	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem		na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez		poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość																																																																																																																																																																																																	
SPRZEDAŻ:																																																																																																																																																																																																																																				
1	art. żywnościowe																																																																																																																																																																																																																																			
2	odzież i obuwie			73						2						100																																																																																																																																																																																																																				
3	meble, artykuły wyposażenia wnętr, utrzymania domu			21						1						36						1																																																																																																																																																																																																														
4	rządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			39						1			1			1			61			14			1															15																																																																																																																																																																																												
5	samochody i środki transportu osobistego			10												16																																																																																																																																																																																																																				
6	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące			2												3																																																																																																																																																																																																																				
7	produkty związane z opieką zdrowotną															3																																																																																																																																																																																																																				
8	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			4												4																																																																																																																																																																																																																				
9	inne			2			1						1			1			9																																																																																																																																																																																																																	
USŁUGI:																																																																																																																																																																																																																																				
10	związane z rynkiem nieruchomości			1			2									3																																																																																																																																																																																																																				
11	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			10												11																																																																																																																																																																																																																				
12	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia			4												4																																																																																																																																																																																																																				
13	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu			3												3																																																																																																																																																																																																																				
14	finansowe						4			1			8			13																																																																																																																																																																																																																				
15	ubezpieczeniowe			5			7									13																																																																																																																																																																																																																				
16	pocztowe i kurierskie			12												12																																																																																																																																																																																																																				
17	telekomunikacyjne			6			1			6			1			2			1			31																																																																																																																																																																																																														
18	transportowe			2												2																																																																																																																																																																																																																				
19	turystyka i rekreacja			4			2									7			1																					1																																																																																																																																																																																												
20	sektor energetyczny i wodny			2			1			3						8			4						1												5																																																																																																																																																																																															
21	związane z opieką i opieką zdrowotną			3												3																																																																																																																																																																																																																				
22	edukacyjne			2			2									4																																																																																																																																																																																																																				
23	inne			1												1																																																																																																																																																																																																																				
RAZEM													41												22												37												197												2												24												2												6												5												10												1												347												5												14												2												1																								22											
informacje ogólne																																																																																																																																																																																																																																				
niekonsumentckie																																																																																																																																																																																																																																				
																																			361																																																																						23																																																																																																																											

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

	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM
	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	
	SPRZEDAŻ:															
art. żywnościowe																
odzież i obuwie	1		4	29												34
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				11												11
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	5	2	11									1			20
samochody i środki transportu osobistego	1			3												4
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące			1									1				2
produkty związane z opieką zdrowotną	1		1													2
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			3	1												4
inne													3			3
USŁUGI:																
związane z rynkiem nieruchomości				1												1
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1												1
finansowe										1						1
ubezpieczeniowe				1												1
pocztowe i kurierskie				3												3
telekomunikacyjne	3			7						8						18
transportowe																
turystyka i rekreacja				1												1
sektor energetyczny i wodny	1					1				1			1			4
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne				1												1
RAZEM	8	5	11	70		1				10	1	5				111
informacje ogólne																1
niekonsumenckie																
razem:																112

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

	współdziałanie z innymi instytucjami															RAZEM	
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			inne				
	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość		
SPRZEDAŻ:																	
art. żywnościowe																	
odzież i obuwie																	
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																	
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																	
samochody i środki transportu osobistego																	
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	
produkty związane z opieką zdrowotną																	
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	
inne																	
USŁUGI:																	
związane z rynkiem nieruchomości																	
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																	
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																	
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																	
pocztowe i kurierskie																	
telekomunikacyjne																	
transportowe																	
turystyka i rekreacja																	
sektor energetyczny i wodny																	
związane z opieką i opieką zdrowotną																	
edukacyjne																	
inne																	
RAZEM																	
informacje ogólne niekonsumenckie																	
	razem:																

sprawy o ukaranie				
	razem:	2	razem:	10