

Sprawozdanie

z

Działania powiatowych (miejskich) Rzeczników Konsumentów

W roku 2019r.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	świętokrzyskie
2. Miasto /Powiat	Kielce
3. PRK/ MRK	MRK
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Dariusz Pyk
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
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego Biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz.369.) 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).	0

I. II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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 UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
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)

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

III. TABELA

I. WSTĘP i UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Miejski Rzecznik Konsumentów realizuje zadania samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów wynikające z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t. j. Dz. U. z 2019 r. poz. 511).

Podstawę prawną działalności rzecznika konsumentów stanowią przepisy art. 42 ust 1-5 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. 2019 r. poz.369)

Miejski Rzecznik Konsumentów posiada kompetencje doradcze i procesowe, natomiast nie ma kompetencji zarówno kontrolnych jak i decyzyjnych. Podporządkowany jest bezpośrednio Prezydentowi i przed Nim ponosi odpowiedzialność.

Usytuowanie rzecznika określa Statut i Regulamin Urzędu Miasta.

Szczegółowe zadania rzecznika konsumentów zawarte są w art. 42 ust 1-5 znowelizowanej ustawy z dnia 16 lutego 2007 r., o ochronie konkurencji konsumentów (t. j. Dz. U. 2019 r. poz. 369)

Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów należy między innymi:

- 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, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 5/ wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Oprócz w/w zadań i kompetencji rzecznik konsumentów może również:

- 6/ wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.
- 7/ Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. – Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia .

8/ Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, działając na podstawie ust. 1 pkt 3, jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.

9/ Do rzecznika konsumentów stosuje się odpowiednio przepis art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego.

10/ występować na podstawie art. 114 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów o ukaranie karą grzywny przedsiębiorców, którzy naruszają obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika.

Istotą instytucji rzecznika jest cel jego działania — ochrona interesów konsumentów.

Konsumentem w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego „jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”. Konsumentem jest więc odbiorca określonych dóbr usług. Konsumentami są np.: klienci banków , firm usługowych, wykonawców, placówek handlowych itp.

W świetle obowiązujących przepisów prawa rzecznik konsumentów jest uprawniony do dokonywania wszelkich czynności dozwolonych prawem w celu ochrony interesów konsumentów.

Struktura biur Rzecznika , stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe)

W związku z nowym Regulaminem Organizacyjnym Miejski Rzecznik Konsumentów został włączony w strukturę Kancelarii Prezydenta. Stan kadrowy to jedna osoba. Rzecznik posiada wykształcenie prawnicze. Z uwagi na ciągle rosnącą ilość spraw celowe byłoby zwiększenie ilości zatrudnionych osób, co umożliwiłoby bardziej efektywne funkcjonowanie rzecznika, które staje się coraz trudniejsze.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Zakres spraw i problematyka z jaką zwracano się do Rzecznika była podobna jak w latach poprzednich . Należy wyszczególnić następujące zagadnienia:

- sprawy związane z zawarciem umów kupna – sprzedaży wszelkich towarów w tym zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość/przez internet/
- sprawy związane ze świadczeniem usług /remontowo-budowlanych, telekomunikacyjnych, bankowych oraz realizacją świadczeń serwisów gwarancyjnych,
- sprawy wynikające z zawarcia umów o dzieło dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania,
- dotyczące interpretacji przepisów ustawy o prawach konsumenta,
- różne dotyczące wzorów umów , klauzul niedozwolonych, naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

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

W 2019 r., rzecznik nie składał wniosków w sprawie zmiany przepisów prawa miejscowego w powyższym zakresie.

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

W 2019 r., skierowano 279 wystąpienia do przedsiębiorców.

Najczęstsze naruszenia dot. dostaw energii, usług telekomunikacyjnych usług turystyczno - hotelarskich , jakości obuwia , odzieży ,sprzętu RTV – AGD , Na rynku z dużą częstotliwością pojawiają się nowe podmioty, które świadomie wprowadzając konsumentów w błąd doprowadzały do zmian operatora świadczącego usługi. Konsument, który zorientował się , że zawarł umowę z nowym operatorem zmuszony był do zapłaty kary umownej z tytułu zerwania umowy przed upływem okresu wypowiedzenia.

Najwięcej skarg dotyczyło nadal jakości produktów przemysłowych.

Skargi na artykuły przemysłowe najczęściej dotyczyły:

- braku obiektywizmu przy rozpatrywaniu reklamacji przez przedsiębiorców,
- odmowy rozpatrzenia reklamacji oraz braku pisemnego uzasadnienia tej odmowy,
- przewlekłości w załatwianiu reklamacji,
- załatwianie reklamacji niezgodnie z wyborem uprawnienia wskazanego przez klienta,
- nieznajomości lub nieprzestrzegania przepisów ustawy z 30 maja 2014 r., o prawach konsumenta,
- braku pełnego zrozumienia treści zawieranych umów oraz bezkrytyczne poleganie na reklamie i zapewnieniach przedsiębiorców.
- braku właściwych oznaczeń

Skargi na usługodawców najczęściej dotyczyły:

- niewłaściwej jakości usług,
- zniszczenia bądź uszkodzenia przedmiotu usługi ,
- niedotrzymania określonego w umowie terminu wykonania usługi,
- obniżenia standardu usług turystycznych w stosunku do poziomu proponowanego w ofercie,
- zmiany umowy lub niedokładnej informacji wprowadzającej konsumenta w błąd w przypadku ofert telekomunikacyjnych
- zawyżenie ceny za wykonaną usługę.

Miejski Rzecznik Konsumentów udzielał pomocy konsumentom:

- w formie bezpośredniej interwencji u przedsiębiorców (telefonicznie lub osobiście),

- w formie pisemnych wystąpień do przedsiębiorców,
- kierując konsumentów do właściwych instytucji (Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej, Biura Rzecznika Finansowego, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego itp.)
- sporządzając pisma procesowe dla konsumentów.

Zakres i formy pomocy prawnej były zróżnicowane. W niektórych przypadkach pomoc ta ograniczała się do poinformowania o obowiązujących regulacjach prawnych, bądź udzielenie porad odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie. Pomoc w sprawach złożonych wymagających wnikliwej analizy problemu realizowana była poprzez:

- przedstawienie konsumentom sytuacji prawnej i ustalenie jakie są możliwości rozwiązania zgłoszonego problemu,
- podejmowanie w imieniu konsumentów bezpośredniej interwencji u przedsiębiorców,
- podejmowanie działań w kierunku ugodowego zakończenia sporów, poprzez prowadzenie mediacji drogą korespondencyjną.

W 2019 r. nadal wpływały liczne sprawy dotyczące:

- niezgodności zakupionych towarów z umową tj. obuwia, ponadto na wysokim poziomie utrzymują się sprawy dot. reklamacji: obuwia i odzieży, sprzętu: RTV AGD, sprzętu komputerowego, telefonów.

W powyższym zakresie problemy konsumentów polegały nadal głównie na: odmowie przyjmowania reklamacji przez sprzedawców, nieterminowym załatwianiu reklamacji, narzucaniu konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji, powoływanie się na przepisy nie obowiązujące, nie przestrzeganie 14- dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych konsumenta, załatwianie reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumenta, przedłużanie, czasem wręcz do kilku miesięcy terminów napraw czy wymiany sprzętu.

Przedsiębiorcy wykorzystując niewiedzę konsumentów narzucali im korzystanie z uprawnień gwarancyjnych, czym uniemożliwiali skorzystanie z prawa wyboru pomiędzy uprawnieniem z tytułu rękojmi (odpowiedzialność sprzedawcy) a uprawnieniem z gwarancji (odpowiedzialność wystawcy dokumentu gwarancyjnego).

Nadal częstszym zjawiskiem było odmawianie przez sprzedawców przyjęcia reklamacji od konsumentów lub uzależnienie przyjęcia reklamacji od dostarczenia opinii serwisów. Takie postępowanie jest wynikiem błędnej interpretacji po stronie sprzedawców przepisów ustawy.

W dalszym ciągu poważny problem stanowią firmy działające poza lokalem przedsiębiorstwa tj. w formie akwizycji oraz w formie zawierania umów na odległość .

Z kategorii spraw związanych z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, sprawami w których interweniował Rzecznik były sprawy dot. zmiany dostawcy energii elektrycznej. Przedstawiciele operatorów dostawców energii, podając się za pracowników dotychczasowego operatora przedstawiali korzystną ofertę obniżenia abonamentu.

Po podpisaniu umowy nie pozostawiano egzemplarza do zapoznania się z treścią jak również formularza do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni.

Kiedy konsument zorientował się , że dokonał zmiany operatora lub dostawcy nie mógł już odstąpić od umowy bez konieczności zapłaty kary za jej zerwanie przed upływem terminu na jaki została zawarta. Istotnym problemem jest nadal Firma **Fortum** z Gdańska świadcząca tego rodzaju usługi.

Nadal problem stanowią umowy kupna – sprzedaży zawierane na różnego rodzaju prezentacjach i pokazach. Często pomimo zachowania 14 dniowego terminu do odstąpienia od umowy Firmy utrudniają skuteczne odstąpienie od umowy.

Istotne w tych sprawach jest to, iż poszkodowanymi przez nieuczciwych przedsiębiorców są najczęściej ludzie starsi, schorowani z niskimi dochodami miesięcznymi. Ofiarami są osoby, które nie rozumieją znaczenia umów, które były im przedstawiane do podpisu, nie czytają tych umów, ponieważ w pełni ufają przedsiębiorcy.

Istotnym problemem była kwestia opłat naliczanych na parkingach w sieci „Biedronka.” Początkowy brak oznaczeń płatnej strefy parkowania powodował naliczanie klientom Sklepu opłaty w kwocie 90 zł za postój na parkingu . Po interwencji rzecznika oznaczenia pojawiły się , jednak problem nie zniknął. Klienci , którzy wykupili bilet parkingowy i tak byli obciążani kwotą opłaty przez Zarządcę. Reklamacje nie przynosiły żadnych rezultatów, pomimo przedstawiania biletu.

Wystąpienia do właściciela oraz zarządcy, które kierowano z mojego Biura w interesie konsumentów nie zostały uznane . W tej sprawie skierowałem również zawiadomienie o podejrzeniu naruszenia zbiorowego interesu konsumenta do UOKiK.

Dopiero kampania medialna prowadzona przy udziale lokalnych mediów: TVP Kielce oraz lokalnych gazet doprowadziła do zakończenia na terenie Miasta Kielce tej niekorzystnej dla konsumentów sytuacji.

Niemniej jednak otrzymuje sporadyczne sygnały o podobnych działaniach na innych parkingach na terenie Kielc.

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

W 2019 r. Miejski Rzecznik Konsumentów współdziałał i współpracował zarówno z : Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Kielcach, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Biurem Rzecznika Finansowego, Sądem Okręgowym w Kielcach .

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

W 2019 r., przygotowano 2 powództwa dla konsumentów. Ze względu na braki kadrowe nie jest możliwy znaczny udział rzecznika w postępowaniu sądowym.

Wartość przedmiotu sporu często jest również niewysoka, zatem konsumenci są kierowani bezpośrednio do postępowań ADR. Większość spraw udaje się

rozstrzygnąć ze skutkiem pozytywnym dla konsumenta na drodze wystąpień do przedsiębiorców.

6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Jednym z zadań rzecznika jest edukacja konsumentcka, oraz i jej utrwalanie w świadomości mieszkańców Kielc.

W celu upowszechnienia tej działalności działa strona internetowa na której znajdują się podstawowe informacje dot. zakresu pomocy jakiej może udzielić rzecznik, pliki do pobrania a także aktualne komunikaty i komentarze. Za jej pośrednictwem rzecznik udziela również porad odpowiadając na wnioski przysłane pocztą elektroniczną.

Działają powstałe z inicjatywy rzecznika przy Biurach Obsługi Interesantów Urzędu Miasta punkty informacyjne , które zawierają publikacje UOKiK, SKP, KNF na temat: sprzedaży konsumentckiej, zawierania umów kredytowych, praw konsumentów za granicą, bezpiecznych zakupów w sieci internetowej. Publikacje te są bardzo pomocne w upowszechnianiu wiedzy na temat praw konsumentów i możliwości ich egzekwowania.

- W dniu 4.10.2019 r., rzecznik wziął udział w akcji informacyjnej organizowanej przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych przy udziale NFZ,KWP, KMP, PFRON skierowanej do osób starszych pod hasłem „Zdrowi, bezpieczni, aktywni”. Spotkanie odbyło się w Klubie Seniora przy ul. Krzemionkowej 1 w Kielcach, gdzie rzecznik wygłosił prelekcję w temacie „Świadomy konsument.”

Rzecznik prowadził również poprzez media szeroko zakrojoną działalność o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Stały charakter miała współpraca z redakcjami : TVP Kielce oraz Radia Kielce Radia eM, oraz gazet „Echo Dnia” i „Gazety Wyborczej, ,

- W dniu 11.03.2019 r., ukazał się artykuł w gazecie Echo Dnia „ W 2018 trafiło do Miejskiego Rzecznika Konsumentów 1200 skarg” podsumowujący miniony rok.

- W dniu 19.03.2019 r., ukazał się artykuł w Gazecie wyborczej „Sprzedał auto z ukrytą wadą. Musi zwrócić klientowi o wiele więcej niż dostał” zawierający komentarz do transakcji naruszającej prawa konsumenta.

- W dniu 4.04.2019 r., rzecznik wziął udział w programie Dobry Dzień z TVP Kielce, gdzie wypowiadał się w kwestii kampanii UOKiK „Szybki zysk i duże ryzyko”, informując o bezpiecznym inwestowaniu w instrumenty finansowe.

- W dniu 26.09.2019 r., rzecznik wziął udział w programie Dobry Dzień z TVP Kielce, gdzie wypowiadał się w kwestii problemów turystów z powrotem do kraju w związku z upadłością Biur podróży: Thomas Cook oraz Neckermann Polska, oraz problemów z niewłaściwie naliczonymi opłatami za parkingi przy sklepach Biedronka, który to temat był przedmiotem wystąpień rzecznika do zarządcy obiektu firmy TD System , właściciela Jeronimo Martins oraz zawiadomienia Prezesa UOKiK o podejrzeniu naruszenia zbiorowego interesu konsumenta.

- W dniu 15.10.2019 r., rzecznik wziął udział w programie Radia Kielce . „ Radio na każda pogodę” - Warto korzystać z pomocy rzecznika konsumentów” gdzie wypowiadał się na temat reklamacji, problemów z zakupami online i pełnił dyżur telefoniczny odpowiadając na pytania konsumentów.

- W dniu 30.10.2019 r., rzecznik wziął udział w programie Dobry Dzień z TVP Kielce, gdzie wypowiadał się w kwestii dot. bezpieczeństwa zakupów przez Internet.

- W dniu 27.11.2019 r., rzecznik wziął udział w programie Dobry Dzień z TVP Kielce, gdzie wypowiadał się w kwestii dot. zakupów promocyjnych w ramach „Black Friday.”

- W dniu 10.12.2019 r., rzecznik wziął udział w programie Radia Kielce . „ Radio na każda pogodę” gdzie wypowiadał się na temat promocji związanych ze

Świątecznymi zakupami i pełnił dyżur telefoniczny odpowiadając na pytania konsumentów.

Ponadto dziennikarze pozostają w stałym kontakcie z rzecznikiem w sytuacji kiedy zaistnieje potrzeba aktualnego komentarza lub skonsultowania problemów konsumenckich czy przypomnienie czytelnikom i słuchaczom o przysługujących im uprawnieniach.

Ponadto Rzecznik uczestniczył w szkoleniach i konferencjach:

- W dniu 28.02 - 1.03.2019 r., rzecznik wziął udział w VI Międzynarodowej Konferencji Naukowej zorganizowanej na Uniwersytecie Śląskim w Katowicach z okazji 20 – lecia instytucji Rzeczników Konsumentów „Dochodzenie roszczeń konsumenckich w praktyce. Nowy Ład Konsumenta.”

7. Podejmowanie działań wynikających z:

W 2019 r., nie podejmowano działań w zakresie art. 479 Kpc., art. 42 ust 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc.

III. Wnioski KOŃCOWE , PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJACYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzeczników.

1. W zakresie polepszenia standardów ochrony konsumentów celowym byłoby doprecyzowanie przepisów z powyższego zakresu w celu uniknięcia różnic w ich interpretacji. Wiele z nich nie daje Rzecznikom uprawnień tak daleko idących jak mogłoby to z nich wynikać. Rzecznik nie ma możliwości nakazania przedsiębiorcy określonego zachowania a to powoduje przewlekłość w załatwianiu poszczególnych spraw i zniecierpliwienie ze strony konsumentów.

2. Zakres prowadzonej przez Rzecznika działalności jest bardzo szeroki i stale się zwiększa, z uwagi na fakt, iż z dnia na dzień skala problemów z którymi zwracają się do Rzecznika konsumenci rozszerza się. Podstawowymi zadaniami w codziennej pracy jest udzielanie porad i stosownej pomocy konsumentom — mieszkańcom Kielc i nie tylko (do Rzecznika zgłaszają się również z prośbą o pomoc mieszkańcy spoza Kielc i taką pomoc w ramach możliwości i obowiązujących regulacji prawnych otrzymują).

3. Poważnym ograniczeniem w wykonywaniu bieżącej pracy rzecznika jest fakt, iż Miejski Rzecznik Konsumentów funkcjonuje jednoosobowo, aktualnie w strukturze Kancelarii Prezydenta. Przy stale rosnącej ilości problemów i zagadnień konsumenckich staje się to coraz trudniejsze.

Może to doprowadzić w przyszłości do zakłócenia terminowości i braku płynności w funkcjonowaniu Biura przy realizacji bieżących zadań.

Wykonywanie bieżących obowiązków w dotychczasowym zakresie przez jedną osobę staje się coraz trudniejsze.

Zróznicowana problematyka, znaczny stopień skomplikowania poszczególnych spraw a co za tym idzie ogromna ich ilość uniemożliwia często ich wnikliwą analizę i zapewnienie skutecznej ochrony konsumentom. Bieżące poradnictwo zarówno osobiste jak również za pomocą poczty elektronicznej i telefonu, kierowanie

wystąpień do przedsiębiorców, interwencje w terenie, uczestnictwo w szkoleniach , naradach, działalność edukacyjna oraz zwykłe czynności biurowe (odbiór i przygotowywanie korespondencji, nadzór nad jej obiegiem) jak również rosnąca liczba zadań oraz próby scedowania obowiązków przez inne organy , uniemożliwia sprawne funkcjonowanie w biurze i nie zapewnia komfortu pracy.

Konsumenci domagają się natychmiastowych i radykalnych rozwiązań . Zarówno kompetencje ustawowe Rzecznika jak i jego ograniczenia kadrowe uniemożliwiają sprostaniu rosnącym oczekiwaniom.

Instytucja Rzecznika jest już dobrze znana wśród konsumentów o czym świadczy rosnąca z roku na rok ilość spraw i odgrywa istotną rolę w kształtowaniu ich świadomości w zakresie przysługujących konsumentom praw jak również możliwości ich egzekwowania.

IV. TABELLE

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	
ubezpieczeniowa	42
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	61
remontowo-budowlana	20
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	177
telekomunikacja (telefony, TV)	160
turystyczno-hotelarska	51
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	27
motoryzacja	4
pralnicza	2
timeshare	-
pocztowa	8
gastronomiczna	3
przewozowa	24
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	5
medyczna	8
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	1
windykacyjne	10
inne	62
II. Umowy sprzedaży, w tym:	
obuwie i odzież	342
wyposażenie mieszkania	119
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	192
komputer i akcesoria komputerowe	28
motoryzacja	66
artykuły spożywcze	2
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	1
inne	115
III. Umowy poza lokalem i na odległość	224

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				
ubezpieczeniowa	0	0	0	0

finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	0	0	0	0
remontowo-budowlana	7	5	2	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	12	10	2	0
telekomunikacja (telefon, TV)	16	6	10	0
turystyczno-hotelarska	17	10	7	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	5	3	2	0
motoryzacja	1	1	0	0
pralnicza	2	2	0	0
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	3	2	1	0
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	6	3	3	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1	0	0
medyczna	0	0	0	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	0	0	0	0
inne	28	28	0	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	111	78	33	0
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	15	10	5	0
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	39	19	20	0
komputer i akcesoria komputerowe	5	4	1	0
motoryzacja	2	2	0	0
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	1	1	0	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	8	6	1	1

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Ip	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie)	negatywne		

		w zasadniczej części)			
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	2
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
6.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM				2
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika	-	-	-	-

	konsumentów do postępowań				
--	---------------------------	--	--	--	--

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	-
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	1
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	-
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-