

SPRAWOZDANIE

z działalności

MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

W 2017 ROKU



Urząd Miasta Stołecznego Warszawy
Miejski Rzecznik Konsumentów

PREZYDENT
MIASTA STOLECZNEGO WARSZAWY
Zatwierdzam
Hanna Gronkiewicz-Waltz
Hanna Gronkiewicz-Waltz

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW – podstawa prawna działania

Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania Miasta Stołecznego Warszawy na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – zwaną dalej *ustawą* oraz innych przepisów szczególnych.

Ustawa określa m. in. rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, usytuowanie powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów w urzędzie oraz jego zadania i kompetencje.

Zgodnie z § 8a Regulaminu Organizacyjnego Urzędu m. st. Warszawy – bezpośredni nadzór nad działalnością Miejskiego Rzecznika Konsumentów sprawuje Prezydent Miasta Stołecznego Warszawy. Rzecznik konsumentów w Warszawie jest wyodrębniony organizacyjnie w strukturze Urzędu m. st. Warszawy.

Ustawowe zadania i kompetencje Miejskiego Rzecznika Konsumentów

1. Udzielanie konsumentom bezpłatnych porad i informacji,
2. Występowanie do przedsiębiorców w indywidualnych sprawach konsumenckich,
3. Udzielanie konsumentom pomocy w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej, poprzez:
 - a. Wytaczanie powództw
 - na rzecz konsumentów w indywidualnych sporach z przedsiębiorcami,
 - jako reprezentant grupy w dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (pozew zbiorowy),
 - w sprawach o zaniechanie nieuczciwych praktyk rynkowych,
 - w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.
 - b. Wstępowanie za zgodą konsumentów do toczącego się postępowania sądowego,
 - c. Przedstawianie sądowi poglądu w będącej przedmiotem postępowania sprawie o ochronę interesów konsumentów ,
 - d. Sporządzanie na wniosek konsumentów projektów pozwów i pism procesowych.
4. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów,
5. współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, organizacjami konsumenckimi, regulatorami rynku takimi jak UKE, URE, KNF, poprzez przekazywanie wniosków i sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez te instytucje,
6. wykonywanie zadań związanych z funkcją oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie jest ponadto:

- przewodniczącą Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów, która jest stałym organem opiniotwórczo doradczym Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- członkiem Rady Arbitra Bankowego,

- uczestnikiem wielu konferencji, seminariów, spotkań poświęconych ochronie konsumentów.

Rzecznik wykonuje powyższe zadania przy pomocy Wydziału Miejskiego Rzecznika Konsumentów, usytuowanego organizacyjnie w Biurze Organizacji Urzędu m.st. Warszawy. Wydziałem MRK kieruje Naczelnik, podległy organizacyjnie Dyrektorowi Biura.

W 2017 r. w Wydziale pracowało 17 osób, w tym dwie osoby zatrudnione na stanowisku radcy prawnego.

Na podstawie art. 43 ust. 1 *ustawy* - Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie przedkłada sprawozdanie z wykonania zadań w 2017 roku.

Realizacja zadań w 2017 roku

W tabeli poniżej podano liczbę spraw będących przedmiotem działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów wg sposobu wykonywania.

Działania MRK	liczba spraw	liczba konsumentów objętych pomocą
1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów 1.1. osobiście i telefonicznie	15 725	15 725
1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów 1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie	448	448
2. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	1 786	1 786
3. współdziałanie z innymi instytucjami	198	
4. pomoc na drodze sądowej 4.1. udział RK w postępowaniach sądowych	25	4 460
4. pomoc na drodze sądowej 4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami	102	102
RAZEM	18 284	22 521

I. Porady i informacje.

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji. **Ta forma pomocy odbywa się przede wszystkim telefonicznie oraz bezpośrednio interesantom zgłaszającym się osobiście do urzędu.** Pracownicy wykonujący to zadanie informują o obowiązujących regulacjach prawnych i możliwościach ich wykorzystania przez zainteresowanych lub udzielają porady odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie.

Na stronie internetowej rzecznika <http://www.konsument.um.warszawa.pl/> podane są informacje dot. form i zasad udzielania porad i pomocy konsumentom, a także bogaty materiał opisujący prawa konsumentów w poszczególnych segmentach rynku. Dzięki zamieszczeniu na stronie internetowej obszernego serwisu informacyjnego, konsumenci mają zapewniony szybki dostęp do poradnictwa konsumenckiego..

II. Interwencje, mediacje, wyjaśnienia

Pomoc w sprawach złożonych, wymagających wnikliwej analizy problemu realizowana jest poprzez:

- przedstawianie konsumentom na piśmie ich sytuacji prawnej i wskazywanie 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 bądź organizowanie spotkań z udziałem konsumenta, przedsiębiorcy oraz rzecznika.

Miejski Rzecznik Konsumentów aktywnie działa na rzecz konsumentów, tj. zastępuje konsumenta w sporze z przedsiębiorcą, w którym konsument jest zawsze stroną słabszą. W sytuacji konfliktowej rzecznik podejmuje interwencję, polegającą na pisemnym wystąpieniu do przedsiębiorcy w imieniu i na rzecz konsumenta i przedstawieniu przez rzecznika stanowiska, na podstawie obowiązującego prawa, w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności oraz przedłożone dokumenty. W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału – rzecznik wskazuje przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia spornej sprawy i wnosi o jego realizację lub zwraca się do przedsiębiorcy o przedstawienie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów.

Podejmowane interwencje prowadzone są bardzo wnikliwie – do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można podważyć stanowisko przedsiębiorcy. Siła takich perswazji jest znaczna, wzrasta skuteczność wystąpień rzecznika. Polemiki i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale dzięki temu osiągnane są pozytywne rezultaty.

W 2017 r. przeanalizowano **2.234** indywidualne sprawy zgłoszone przez konsumentów, w **1.786** sprawach rzecznik wystąpił do przedsiębiorców, a w **448** przypadkach udzielono konsumentom pisemnych wyjaśnień, informacji lub przedstawiono opinię.

Wśród wniosków o podjęcie interwencji pewien odsetek stanowią sprawy, w których zarzuty konsumentów wobec przedsiębiorców są nieuzasadnione i rzecznik nie ma podstaw do podjęcia interwencji bądź w wyniku jej podjęcia wyłania się inny stan faktyczny niż wskazany przez konsumenta. W takiej sytuacji konsument otrzymuje wyczerpujące wyjaśnienia i szczegółowe informacje odnośnie obowiązujących przepisów i jego sytuacji prawnej.

Pewna część zgłaszanych problemów nie ma charakteru konsumenckiego, do rzecznika zgłaszają się np. wspólnoty mieszkaniowe, drobni przedsiębiorcy. Zdarzają się również wystąpienia adwokatów, radców prawnych, którym prowadzenie sprawy powierzyli konsumenci.

Miejski Rzecznik Konsumentów nie podejmuje działań w takich sprawach, wnioskodawcom przekazywane są wyjaśnienia o podstawie prawnej działania rzecznika, który umocowany jest do podejmowania działań wyłącznie na rzecz konsumentów.

Podobnie jak w latach ubiegłych najliczniej zgłaszali się odbiorcy **usług telekomunikacyjnych, w tym usług świadczonych przez operatorów telewizji kablowych i platformy cyfrowe.**

Przyczyny powstawania sporów na tle wykonywania usług telekomunikacyjnych są niezmiennie od lat, główne zarzuty konsumentów dotyczą w szczególności:

- niewłaściwej obsługi abonentów przez wyznaczone biura oraz za pośrednictwem infolinii,
- nakładania na konsumentów rażąco wygórowanych kar umownych za nieterminowy zwrot sprzętu do odbioru telewizji,
- zmiany oferty programowej telewizji i brak informacji o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji dla wprowadzonych zmian,
- nieprzestrzeganie przepisów ustawy o prawach konsumenta w przypadku zmiany warunków umowy przeprowadzonych na odległość,
- bezpodstawne naliczanie kwot odszkodowania,
- wprowadzania konsumentów w błąd, tj. działań noszących znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych, w szczególności przy telefonicznym dokonywaniu zmian warunków umów,
- sprzedaży spornych wierzytelności zewnętrznym firmom windykacyjnym.

Znacząca była liczba interesantów zwracających się o poradę i pomoc w sprawach dotyczących **usług bankowych, finansowych i ubezpieczeniowych.** Spory między konsumentami a przedsiębiorcami w zakresie powyższych usług dotyczyły w szczególności:

- działalności doradców finansowych, oferowania przez nich rzekomo korzystnych produktów, stosowania praktyk noszących znamiona niedozwolonych praktyk rynkowych,
- oferowania przez niektóre banki produktów finansowych, których przyjęcie generuje negatywne skutki dla interesów konsumentów,
- stosowania niedozwolonych klauzul w umowach zwłaszcza o kredyt hipoteczny (zmienności oprocentowania, kursów walut dla kredytów indeksowanych do innych walut, ubezpieczenia niskiego wkładu),
- sporów odnoszących się do kredytu wiązaneego,
- warunków udzielania pożyczek przez firmy pożyczkowe tzw. parabanki,
- rozpatrywania reklamacji.

Konsumenci korzystali także z pomocy rzecznika w przypadku sporów na tle świadczenia usług:

- turystycznych,
- transportowych, przewozowych,
- pocztowych, kurierskich ,
- deweloperskich,
- pośrednictwa w obrocie nieruchomościami,
- związanych z rekreacją i rozrywką,
- edukacyjnych,
- medycznych,
- dostaw energii elektrycznej, gazu, wody.

Rzecznik udzielał także porad i podejmował działania w sprawach:

- wykonywania umów o dzieło
- związanych z umowami sprzedaży (niezgodności z umową sprzedawanych towarów)
- sprzedaży poza lokalem przedsiębiorcy

Charakterystyka wybranych spraw.

1. W dalszym ciągu dużą aktywnością wykazywali się tzw. alternatywni operatorzy oferujący konsumentom świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Do rzecznika masowo zgłaszali się konsumenci, którzy nie byli zainteresowani zmianą dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego ani z własnej woli nie nawiązywali kontaktu z nowym dostawcą usług. Przedsiębiorcy ci pozyskiwali potencjalnych klientów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, nie przestrzegając obowiązku udzielania konsumentom jasnych i rzetelnych informacji, stosując nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd, a także nie respektowali prawa konsumentów do odstąpienia od umowy. Konsumenci, gdy zorientowali się, że zostali wprowadzeni w błąd, bowiem zawarli umowę, której wcale nie chcieli zawrzeć, składali oświadczenia zmierzające do jej rozwiązania. Wówczas do konsumentów kierowane były noty obciążeniowe z tytułu opłaty jednorazowej za przedterminowe rozwiązanie umowy.

2. Podobny sposób działania wykazywali przedsiębiorcy oferujący sprzedaż energii elektrycznej. Pod pozorem sprawdzenia ostatnich faktur przedstawiciele przedsiębiorców odwiedzali konsumentów w ich domach, proponowali rzekomo korzystniejsze warunki dostawy prądu i przedstawiali do podpisu związane z tym dokumenty. Konsumentom je podpisywali w przekonaniu, że dotyczą one umowy wiążącej ich z dotychczasowym dostawcą, a po jakimś czasie okazywało się, że podpisując te dokumenty zawarli umowę z nowym sprzedawcą prądu. Relacje konsumentów wskazują, że opisane działania nakierowane są na zniekształcenie zachowania przeciętnego konsumenta, na wywołanie przekonania, że podpisanie dokumentów jest formalnością i wiąże się jedynie z korzyścią, tj. obniżeniem ceny prądu.

3. Systematycznie rozszerza się krąg przedsiębiorców prowadzących działalność polegającą na organizowaniu spotkań, prezentacji, podczas których oferowana jest sprzedaż różnego rodzaju towarów oraz usług. Katalog towarów i usług jest również coraz obszerniejszy.

Przedsiębiorcy prowadzący w ten sposób swoją działalność zachęcają do udziału w pokazach stosując niejednokrotnie sposoby noszące znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych, czy wręcz agresywnych praktyk rynkowych. np. poprzez zapraszanie na „kompleksowe badanie stanu zdrowia”, „pokazy kulinarne promujące zdrowe żywienie”.

W trakcie takich spotkań organizowanych w hotelach, klubach osiedlowych, sanatoriach prezentowane są towary mające rzekomo właściwości lecznicze skuteczne na wiele chorób. W tej formie sprzedawane są pościela wełniane, materace, sprzęty gospodarstwa domowego – odkurzacze, garnki, urządzenia elektroniczne itp.

Uczestnikami tego rodzaju pokazów są zwykle osoby w podeszłym wieku, często cierpiące na wiele schorzeń. Osoby te przekonane o niezwykłych właściwościach oferowanych produktów podpisują podsunięte im dokumenty, wśród których są także umowy z bankiem o kredyt konsumencki wartości kilku tysięcy złotych. Do rzecznika zwracają się o pomoc osoby, dla których spłata kredytu w takiej wysokości jest niemożliwa z uwagi na niskie dochody. A zakupione urządzenia nazywane produktem leczniczym okazują się być dla wielu osób wręcz szkodliwe.

W 2017 r. odnotowano bardzo dużą liczbę zgłoszeń konsumentów, którzy zaproszeni na spotkanie pod hasłem „badanie stanu zdrowia” w „instytucie medycyny naturalnej” zawierali umowy o zakup abonamentu medycznego. Najczęściej proponowana cena pakietu medycznego wynosiła 4800 złotych za okres 12 miesięcy. W innej oferowanej opcji konsumenci podpisali umowy np. na 24 miesiące w kwocie 8000 złotych. Niektórzy konsumenci uiszczali także większe kwoty. Przedstawiciele przedsiębiorcy wykazywali bardzo dużą aktywność w udzielaniu wsparcia konsumentom w czynnościach mających na celu uzyskanie kredytu na sfinansowanie zakupu pakietu medycznego.

W 2017 r. podjęto szereg interwencji w opisanych wyżej sprawach. Działania rzecznika w wielu przypadkach doprowadziły do rozwiązania umowy, zawarcia

porozumienia. Jeśli wystąpienia rzecznika nie przyniosły pozytywnego rezultatu, udzielano konsumentom pomocy na drodze sądowej.

III. Dochodzenie roszczeń konsumentów na drodze sądowej

Analogicznie jak w latach poprzednich Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie udzielał konsumentom następujących form pomocy przy dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej:

- a) wytaczano na rzecz konsumentów powództwa,
- b) wstępowano do toczącego się postępowania,
- c) przedstawiano sądowi istotny dla sprawy pogląd.

W przypadku wstępowania do postępowań lub przedstawiania sądowi stanowiska w sprawie, zazwyczaj wcześniej podejmowano interwencje u przedsiębiorców i udzielano konsumentom pomocy w sporządzaniu pozwów.

Uprawnienia procesowe rzecznika są zróżnicowane. Każda forma uczestniczenia rzecznika w postępowaniu sądowym jest istotnym wsparciem dla konsumenta. Praktyka wykazała, że rzecznik ma możliwość udzielenia jednakowo skutecznej pomocy konsumentowi zarówno, gdy sam wytacza powództwo jak i wówczas, gdy wstępuje do postępowania wytoczonego przez konsumenta. Również przedstawione sądowi stanowisko rzecznika w odniesieniu do toczącej się sprawy jest brane pod uwagę przez sądy.

W 2017 r. **toczyło się 25 spraw** z udziałem Miejskiego Rzecznika Konsumentów, w tym postępowania, także grupowe wszczęte w latach poprzednich, między innymi:

Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie jest reprezentantem grupy konsumentów, którzy dochodzą od BRE Bank SA (obecnie mBank) swoich roszczeń w postępowaniu grupowym. Pozew został złożony w grudniu 2010 r. W dniu 3 lipca 2013 r. Sąd Okręgowy w Łodzi wydał wyrok, w którym orzekł odpowiedzialność banku wobec konsumentów za nienależyte wykonywanie umowy, poprzez dowolne ustalanie oprocentowania i zawyżanie pobieranych rat. Pozwany Bank złożył apelację. W dniu 30 kwietnia 2014 r. Sąd Apelacyjny w Łodzi oddalił apelację i utrzymał w mocy wyrok Sądu Okręgowego. W październiku 2014 r. mBank SA wniósł skargę kasacyjną do Sądu Najwyższego, która została przyjęta do rozpoznania. Wyrokiem z dnia 14 maja 2015 r. Sąd Najwyższy uchylił wyrok i przekazał sprawę do ponownego rozpoznania. Sprawa toczy się więc nadal przed Sądem Apelacyjnym w Łodzi. W 2016 r. Rzecznik Finansowy oraz Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przedstawili Sądowi istotny pogląd w tej sprawie.

Miejski Rzecznik Konsumentów wspiera także przed sądem 60 konsumentów, którzy domagają się unieważnienia hipoteki o wartości 12 mln 400 tys. zł, ustanowionej na rzecz PKO BP SA, obciążającej księgi wieczyste zakupionych przez nich mieszkań. Hipoteka powstała jako zabezpieczenie kredytu zaciągniętego w PKO BP SA przez dewelopera, na cele związane z inną inwestycją niż budowa mieszkań sprzedanych konsumentom.

Jednocześnie – w umowie z deweloperem - Bank zobowiązał się, że hipoteka nie obciąży żadnego lokalu, który został sprzedany przed jej ustanowieniem. Dla lokali sprzedanych Bank zobowiązał się bezwarunkowo wystawić oświadczenia o zwolnieniu spod tego obciążenia. Do dziś PKO BP SA nie zrealizował swojego zobowiązania. We wrześniu 2016 r. Sąd I instancji wydał wyrok uznający powództwo za zasadne i zobowiązał Bank do unieważnienia hipoteki. W marcu 2017 r. Bank złożył apelację.

W 2017 r. toczyło się postępowanie przed Sądem Okręgowym w Warszawie z powództwa rzecznika przeciwko spółce Energetyka Pro na rzecz 116 konsumentów, o zaniechanie stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych stosowanych przez tę spółkę wobec konsumentów i naprawienie szkody powstałej po stronie konsumentów. Niestety Sąd I instancji oddalił powództwo argumentując to brakiem dowodów ze strony powoda. Została złożona apelacja, ponadto rzecznik zwrócił się z wnioskiem do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o przedstawienie Sądowi Apelacyjnemu w Warszawie istotnego poglądu w sprawie.

W 2017 r. toczyły się przed Sądem Okręgowym w Warszawie dwa postępowania grupowe, w którym rzecznik jest reprezentantem grupy przeciwko Towarzystwu Ubezpieczeń na Życie EUROPA S.A. (TU Europa).

W pierwszym postępowaniu, dotyczącym grupowych umów ubezpieczenia na życie z UFK Pareto, Pareto II, Libra, Libra II oraz Libra III, w imieniu każdego z członków grupy wniesione zostały trzy roszczenia, z których pierwsze zostało oparte na nieważności stosunków ubezpieczenia pomiędzy członkami grupy a ww. ubezpieczycielem oraz nieważności umów grupowego ubezpieczenia zawartych przez TU Europa, a jej spółkami z grupy Getin i dotyczy zwrotu wszystkich wpłaconych składek. Drugie i trzecie z żądań dotyczą zwrotu kwot pobranych przez TU EUROPA tytułem opłaty likwidacyjnej oraz opłaty administracyjnej (opłaty za zarządzanie).

Sąd postanowił dopuścić sprawę do postępowania grupowego oraz zarządził zamieścić w dzienniku „Rzeczpospolita” ogłoszenie o wszczęciu postępowania grupowego i możliwości przystępowania do grupy. Obecnie grupa liczy 575 osób.

W drugim postępowaniu grupowym przeciwko Towarzystwu Ubezpieczeń na Życie EUROPA S.A. żądanie dotyczy ustalenia nieistnienia stosunku ubezpieczenia między pozwanym towarzystwem a członkami grupy liczącej 81 osób.

Przed Sądem Okręgowym w Łodzi toczyło się postępowanie grupowe przeciwko mBank o ustalenie nieważności lub częściowej nieważności umów o kredyt hipoteczny waloryzowany do franka szwajcarskiego. W 2017 r. zamieszczone zostało ogłoszenie o wszczęciu postępowania grupowego i możliwości przystępowania do grupy. Obecnie grupa konsumentów reprezentowana przez rzecznika liczy 1417 członków.

W 2017 r. przed Sądem Okręgowym w Warszawie toczyło się postępowanie z powództwa rzecznika działającego na rzecz 55 konsumentów, przeciwko spółce Telekomunikacja dla Domu o nakazanie spółce zaniechania stosowania wobec konsumentów nieuczciwych

praktyk rynkowych, uznanie nieważności umów zawartych z konsumentami, na rzecz których wytoczone zostało powództwo oraz zasądzenie od spółki kwoty 100 tys. zł na cel społeczny. W 2017 r. odbyło się kilka posiedzeń sądu w tej sprawie.

W dniu 9 czerwca 2017 r. Miejski Rzecznik Konsumentów jako reprezentant grupy wniósł do Sądu Okręgowego we Wrocławiu pozew przeciwko Bank Zachodni WBK SA, na podstawie przepisów ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym. Członkowie Grupy, której reprezentantem jest rzecznik zawarli z BZ WBK SA lub jego poprzednikiem prawnym umowę o kredyt hipoteczny waloryzowany kursem franka szwajcarskiego (CHF). Powód wniósł o ustalenie odpowiedzialności Banku z tytułu stosowania w Umowach kredytowych zawartych z Członkami Grupy niedozwolonych postanowień umownych. Grupa konsumentów, którzy przystąpili do niniejszego postępowania liczy 818 członków. Liczba ta może się powiększyć w toku dalszego postępowania.

Sporządzanie pozwów i pism procesowych

Poza bezpośrednim uczestnictwem w postępowaniu sądowym Miejski Rzecznik Konsumentów udzielał konsumentom pomocy w sporządzeniu pozwów i skierowaniu sprawy na drogę sądową. Większość przygotowywanych pozwów to sprawy, w których wcześniej rzecznik podejmował interwencje, a przedsiębiorca odmawiał zadośćuczynienia żądaniom konsumenta bądź nie udzielał żadnej odpowiedzi ani konsumentowi ani rzecznikowi czy też odmówił poddania się jurysdykcji Polubownego Sądu Konsumentckiego. Po przygotowaniu pozwu rzecznik deklarował zainteresowanym tym konsumentom udzielenie dalszej pomocy w toku procesu. W 2017 r. sporządzono **102 pozwy**.

Zaangażowanie rzecznika w udzielanie pomocy konsumentom w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej, czy to przez bezpośredni udział, czy przez przedstawienie sądowi stanowiska, a nawet przez przygotowanie konsumentowi pozwu – przyczynia się do zwiększania liczby spraw konsumenckich rozpoznawanych przez sądy powszechne, a tym samym do zwrócenia większej uwagi sędziów na relacje konsument – przedsiębiorca.

IV. Działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w sprawach o wykroczenia

W myśl art. 42 ust. 4 ustawy przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Nie zastosowanie się do tego obowiązku jest wykroczeniem i podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2000 zł (art. 114 ustawy).

Takich przypadków nie udzielenia odpowiedzi rzecznikowi było w ubiegłym roku kilkadziesiąt. Z zasady po pierwszym piśmie, na który przedsiębiorca nie odpowiedział wysyłany jest monit przypominający o tym obowiązku. Jeśli przedsiębiorca w dalszym ciągu nie udzieli odpowiedzi podejmowane są działania w oparciu o kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia.

W myśl postanowienia Sądu Najwyższego oskarżycielem publicznym w tym zakresie może być organ administracji samorządowej na podstawie art. 17 § 3 kpsw. Miejski Rzecznik Konsumentów kieruje więc do sądu wnioski o ukaranie na podstawie upoważnienia udzielonego przez Prezydenta m.st. Warszawy.

W 2017 r. **toczyły się 44 postępowania o ukaranie przedsiębiorców.**

V. Działania edukacyjne i informacyjne

Zgodnie z treścią art. 38 ustawy zadaniem samorządu terytorialnego jest prowadzenie edukacji konsumenckiej.

Najważniejszym wydarzeniem w zakresie edukacji konsumenckiej były kolejne etapy rozpoczętej w 2016 r. kampanii informacyjnej Miasta Stołecznego Warszawy pod hasłem „Masz prawo”. II etap kampanii został przeprowadzony w marcu i kwietniu 2017 r. Tematem II etapu kampanii było zwrócenie uwagi, że prawem konsumenta jest otrzymanie wyczerpujących informacji odnośnie zawieranej umowy, a obowiązkiem przedsiębiorcy przekazanie tych informacji.

W październiku 2017 r. ruszył III etap kampanii. Tym razem zwrócono uwagę na prawo konsumentów do reklamowania wadliwych towarów, z tytułu rękojmi lub gwarancji.

Kampania była prowadzona poprzez zamieszczanie spotów informacyjnych w środkach komunikacji miejskiej, w lokalnej prasie i stacjach radiowych. Ulotki rozprowadzane były poprzez Urzędy Dzielnic, ZOZ-y i ośrodki pomocy społecznej. Na stronach www Urzędu Miasta oraz rzecznika zamieszczone zostały banery. Każdy etap kampanii kończył się bezpośrednimi spotkaniami pracowników Wydziału MRK z konsumentami w punktach konsultacyjnych w CH Atrium Reduta i Promenada.

Kampania skierowana była do wszystkich konsumentów. Jej celem było: nabycie wiedzy o mechanizmach rynkowych oraz prawach konsumenta, wzrost świadomości wśród konsumentów oraz zwiększenie ich asertywności w relacjach z przedsiębiorcami poprzez zwrócenie uwagi na techniki sprzedaży noszące znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych.

Inne działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym to:

- udział przedstawiciela WMRK w warsztatach dla rodziców „Przemysłane zakupy żywności” organizowanych **w ramach projektu „Wiem, co jem”** (współpraca CKS),
- udział pracowników WMRK w **spotkaniu o prawach konsumenta z młodzieżą Zespołu Szkół nr 3 im. 2 Armii Wojska Polskiego**,

- udział pracowników WMRK w **spotkaniu ze społecznością ursynowskich seniorów** w ramach cyklu spotkań z zakresu bezpieczeństwa w handlu organizowanego przez Fundację Hereditas, w ramach projektu społecznego: „Aktywni i Spełnieni na Ursynowie urodzeni”,
- pracownik WMRK przeprowadził wykład Kupuj i podpisuj umowy z rozważą – prawa klienta/ konsumenta dla seniorów w cyklu „Wykłady specjalistów dla rodzinnych opiekunów osób starszych” – program Blisko Bliskich, Stowarzyszenie Pomocy Psychologicznej SYNTONIA,
- w październiku 2017 r. podczas Międzynarodowego Dnia Osób Starszych w Ogrodzie Saskim zorganizowany został Jarmark Kreatywności, na którym było stoisko Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Wystawiono na nim poradniki, ulotki, a pracownicy Wydziału służyli poradą i informacją.

VI. Współpraca Miejskiego Rzecznika Konsumentów z innymi instytucjami

Miejski Rzecznik Konsumentów współpracuje z szeregiem instytucji, w szczególności z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Departamentem Ochrony Interesów Konsumentów oraz Delegaturami. Rzecznik współpracował także z Komisją Nadzoru Finansowego, Rzecznikiem Finansowym, Europejskim Centrum Konsumenckim, Urzędem Regulacji Energetyki, Inspekcją Handlową. Do instytucji tych przekazywane są informacje dotyczące niezgodnych z prawem działań przedsiębiorców, które dotyczą ogółu konsumentów i w których niezbędne jest podjęcie czynności przez administrację rządową lub organy nadzoru. Rzecznik współpracuje też z organizacjami pozarządowymi: Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Konferencją Przedsiębiorstw Finansowych.

Rzecznik jest członkiem Rady Arbitra Bankowego.

Komisja Etyki Bankowej przy Związku Banków Polskich otrzymała informację o skargach konsumentów związanych z zawieraniem umów z bankami, których warunki okazały się niekorzystne dla ich sytuacji finansowej. Rzecznik wskazała na liczne skargi dotyczące działalności doradców finansowych w bankach i oferowania konsumentom produktów finansowych z naruszeniem przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Rzecznik uczestniczyła również w pracach jury konkursu „Etyka w Finansach” zorganizowanego przez Komisję Etyki Bankowej.

W 2017 r. Miejski Rzecznik Konsumentów wielokrotnie zawiadamiała Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – właściwe Delegatury o nieuczciwych praktykach rynkowych powszechnie stosowanych przez firmy prowadzące sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa. Do Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów skierowano szereg zawiadomień o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

VII. Spotkania, konferencje, szkolenia

W 2017 r. kontynuowana była praca związana z przewodniczeniem Krajowej Radzie Rzeczników Konsumentów (KRRK), w której Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie reprezentuje rzeczników województwa mazowieckiego.

W 2017 roku odbyły się także następujące spotkania, konferencje i szkolenia, w których uczestniczyła Miejski Rzecznik Konsumentów lub pracownicy Wydziału:

- 25 stycznia - Konferencja Rzecznika Finansowego „Klient w centrum uwagi – szanse i wyzwania”,
- 8 marca – spotkanie członków Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów z Rzecznikiem Praw Obywatelskich,
- 10 marca – udział rzecznika i pracowników WMRK w Ogólnopolskiej Konferencji „Ochrona konsumentów w dobie rozwoju srebrnej gospodarki” organizowanej przez Senat RP. Konferencja była połączona z odznaczeniem rzecznika Brązowym Krzyżem Zasługi za szczególny wkład w działalność na rzecz ochrony praw i interesów konsumentów. Przyznane odznaczenie jest wyrazem uznania także dla pracy WMRK.
- 15 marca – odbyło się „Forum Bankowe”,
- 15 marca – pracownicy WMRK uczestniczyli w Kongresie „Konsument 2017” organizowanym przez Federację Konsumentów,
- 10-12 maja – konferencja „Kierunki i formy rozwiązywania sporów konsumenckich w kontekście nowych uregulowań prawnych i praktyki orzeczniczej” zorganizowana przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie oraz Delegaturę UOKiK w Gdańsku,
- 10 lipca – wizyta Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - omówienie istotnych problemów związanych z prawem ochrony konsumentów oraz praktyką funkcjonowania powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów,.
- 2 sierpnia – wizyta studyjna kierownictwa i przedstawicieli Europejskiego Centrum Konsumenckiego,
- 27 września - w Biurze Rzecznika Praw Obywatelskich spotkanie organizacji Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych, przedstawiciele rzeczników konsumentów poświęcone działalności firm windykacyjnych oraz ochronie konsumentów w tym obszarze,
- 11 października - Konferencja Rzecznika Finansowego „Jak chronić konsumenta na rynku finansowym: modele, doświadczenia, wyzwania”,
- 10 listopada – w siedzibie UOKiK szkolenie dla rzeczników woj. mazowieckiego,
- 22 listopada – Kongres „Zarządzanie wierzytelnościami” zorganizowany przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych,

- 14 grudnia - udział pracownika WMRK w seminarium organizowanym przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości dot. polubownego rozwiązywania sporów,

VIII. Kontrola Najwyższej Izby Kontroli

W okresie od 1 lipca do 15 października 2017 r. przeprowadzona została przez NIK kontrola działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów, w zakresie ochrony praw konsumentów korzystających z kredytów objętych ryzykiem walutowym. Kontrolą objęto okres od 2005 do 2017 roku.

W wyniku kontroli stwierdzono, że rzecznik aktywnie realizował zadania w przedmiocie objętym kontrolą, m.in. poprzez podejmowanie się funkcji reprezentanta grupy w postępowaniach grupowych. Kontrolujący ocenili, że wystąpienia rzecznika do banków były w znacznym stopniu skuteczne, bowiem oparte były na bardzo wnikliwej analizie spraw.

Podsumowanie

W 2017 r. do rzecznika zwróciły się tysiące mieszkańców Warszawy. Rodzaje zgłaszanych spraw oraz ich liczba świadczy o skali problemów pojawiających się na rynku, którego uczestnikami są konsumenci. Kampania informacyjna pod hasłem „Masz Prawo” ma na celu przybliżenie konsumentom wiedzy na temat ich praw, zwrócenie uwagi na stosowanie przez niektórych przedsiębiorców nieuczciwych technik sprzedaży i wskazanie sposobów przeciwdziałania takim praktykom.

W 2017 r. były realizowane wszystkie ustawowe zadania Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Zakres i formy tej pomocy były zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Zapewnienie konsumentom efektywnego dochodzenia ich roszczeń było realizowane poprzez działania interwencyjne i prowadzenie mediacji z przedsiębiorcami. Podejmowane działania, poza udzielaniem doraźnej pomocy w indywidualnych sprawach, miały na celu eliminowanie niekorzystnych zjawisk jakie występują w Warszawie w relacjach konsument – przedsiębiorca.

Efektywnie układała się współpraca rzecznika z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Arbitrem Bankowym, Rzecznikiem Finansowym, a także organizacjami społecznymi, do których zadań należy ochrona konsumentów.

Sporządziła

Małgorzata Rothert

Miejski Rzecznik Konsumentów

Warszawa, 21 lutego 2017 r.

Tabela 1. Poradnictwo w zakresie ochrony interesów konsumentów

Miejski Rzecznik Konsumentów m.st. Warszawy 2017	Tabela 1. Poradnictwo w zakresie ochrony interesów konsumentów																		
	osobiste i telefoniczne															741			
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wyk. umowy			warunki umów, nieuczciwe post.umowne			umowy pod wpływem błędu, n.p.r.			inne			razem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem				
SPRZEDAŻ:																			
art. żywnościowe	3	1	1	36	1		7	1		1			5			56	52	3	1
odzież i obuwie	282	211	101	1710	95	8	9	7		7	4		12	2	1	2449	2020	319	110
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	85	78	42	606	110	15	10	3	3	8	2	6	17	3	2	990	726	196	68
samochody i środki transportu osobistego	44	26	4	319	13		38			5	2		3	2		456	409	43	4
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	5	16	2	32	11		1	1		1	1	3	5			78	44	29	5
produkty związane z opieką zdrowotną	19	21	140	61	5	7	6		6	7	1	44	3	2		322	96	29	197
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	16	33	1	43	14		4	2				8	1	5		127	68	57	2
inne	10	21	5	48	17					7	8	4	16	5		141	81	51	9
USŁUGI:																			
związane z rynkiem nieruchomości	22		3	158	6	123	67	2	1	14		5	15		1	417	276	8	133
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	43	15	6	169	8	5	13	1		2		1	10			273	237	24	12
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	8			63			2						1			74	74	0	0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	6	1		54	1		2			3			2			69	67	2	0
finansowe	92	8	5	136			215	2	2	94	3	1	208	6		772	745	19	8
ubezpieczeniowe	16	1		27	1		38	2		11			20			116	112	4	0
pocztowe i kurierskie	12	4	1	68	18		8	1		5	3		8			128	101	26	1
telekomunikacyjne	276	90	145	346	36	25	177	34	22	90	40	233	67	5	13	1599	956	205	438
transportowe	34	6	1	111	8	1	27	6		7	1	8	35	1		246	214	22	10
turystyka i rekreacja	75	11	3	294	16		38	15		7	7	1	16	2		485	430	51	4
sektor energetyczny i wodny	60	67	131	103	9	27	54	13	11	53	6	270	31	3	13	851	301	98	452
związane z opieką i opieką zdrowotną	82	8	60	64	1	5	8	1	3	10	10	34	9		3	298	173	20	105
edukacyjne	38	7		16			21			5	4		3			94	83	11	0
inne	18	5	2	52	3	1	6	3		9		2	24	3		128	109	14	5
RAZEM	1413	904	952	5897	637	229	769	125	52	355	113	646	540	54	47	12733	8974	1833	1926
	3269			6763			946			1114			641			12733			
informacje ogólne																2255			
niekonsumenckie																737			
																15725			

Tabela 2. Postępowania w zakresie praw konsumenckich.

**Występowanie do przedsiębiorców
w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów**

742.7

Miejski Rzecznik
Konsumentów
m.st. Warszawy
2017

rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe post.umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem
1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem				

SPRZEDAŻ:

art. żywnościowe		4		1								1			6	2	4	
odzież i obuwie	23	47		153	27		1						1		252	177	75	
meble, artykuły wyposażenia wnetrz. utrzymywania domu	4	20		56	17	5	1					1	1		105	62	37	6
urządzenia gosp. domowego, rtv	7	39	16	135	49	4	1			1			5	2	259	149	90	20
samochody i środki transportu osobistego	1	2		23	1					1					28	25	3	
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1	2		3	2										8	4	4	
produkty związane z opieką zdrowotną	3	7	5	8		1						1			25	11	7	7
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	3	10	1	6	8			1		1					30	10	19	1
inne	3	9		11	5						1		3		32	17	15	

USŁUGI:

związane z rynkiem nieruchomości	4		2	15	1	13	3			7	1	8	2	4	60	31	2	27
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja		1	12	53	2	4									72	53	3	16
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				16								1	1		18	17		1
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				7						1					8	8		
finansowe	3			5			40			12	1		36		97	96	1	
ubezpieczeniowe				1											1	1		
pocztowe i kurierskie				15	4		2						3		24	20	4	
telekomunikacyjne	33	16	14	34	8	4	11	5	1	37	8	68	30	3	272	145	40	87
transportowe	2	2		21	1		4	1		7			3		41	37	4	
turystyka i rekreacja	17	2		111	3		1			6			5		145	140	5	
sektor energetyczny i wodny	8	1	5	27		1	1			3	3	67	3		119	42	4	73
związane z opieką i opieką zdrowotną	24	2	64	17	3	2						2	1		115	42	5	68
edukacyjne	6	1		9	1		3				1				21	18	3	
inne	6	4		20	3				1	2	2	2	8		48	36	9	3

RAZEM

	148	169	119	747	135	34	68	7	2	78	17	150	102	6	4	1786	1143	334	309
	436			916			77			245			112						
informacje ogólne															3				
niekonsumenckie															0				
															1789				

Tabela 3.

Współdziałanie z innymi instytucjami

740

Miejski Rzecznik
Konsumentów
m.st. Warszawy
2017

rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne					
1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem

SPRZEDAZ:

art. żywnościowe												1			1	1	
odzież i obuwie												1			1	1	
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu			1												1		1
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i		1		1					1						3	2	1
samochody i środki transportu osobistego																	
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	
produkty związane z opieką zdrowotną				1							1				2	1	1
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	
inne										1					1	1	

USŁUGI:

związane z rynkiem nieruchomości																	
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja												2			2		2
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																	
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków finansowych						1			2			4			7	7	
ubezpieczeniowe									1						1	1	
pocztowe i kurierskie									1						1	1	
telekomunikacyjne						1			2	1	6	1			11	4	1
transportowe							1		3						4	3	1
turystyka i rekreacja						2			2			3			7	7	
sektor energetyczny i wodny związane z opieką i opieką zdrowotną								1			3				4		4
edukacyjne												2	1	1	5	1	1
inne				1						1		1			3	2	1

RAZEM

0	1	2	3	0	0	4	1	1	12	3	14	12	1	0	54	31	6	17
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	----	----	---	---	----	----	---	----

informacje ogólne															12			
niekonsumenckie															3			
według właściwości															129			
															198			

**Miejski Rzecznik
Konsumentów
m.st. Warszawy
2017**

Tabela 4. Postępowania w zakresie praw konsumenckich.

4.2. Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądem

742.4

	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem			
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem										
SPRZEDAŻ:																						
art. żywnościowe																			0	0	0	
odzież i obuwie	2			2															4	4	0	0
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu	3		1	11	3	1													19	14	3	2
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i	3	2	3	4	4								1						17	8	6	3
samochody i środki transportu osobistego	1			1									1						3	3	0	0
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	2																		2	2	0	0
produkty związane z opieką zdrowotną	10																		10	10	0	0
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1	1														2	1	1	0
inne																			0	0	0	0
USŁUGI:																						
związane z rynkiem nieruchomości	1			1			1												3	3	0	0
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	1			1	1														3	2	1	0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków finansowe						1				1			1						3	2	0	1
ubezpieczeniowe																			0	0	0	0
pocztowe i kurierskie																			0	0	0	0
telekomunikacyjne										3		7			1				11	3	0	8
transportowe				1															1	1	0	0
turystyka i rekreacja												10							10	0	0	10
sektor energetyczny i wodny	6		6																12	6	0	6
związane z opieką i opieką zdrowotną																			0	0	0	0
edukacyjne	1	1																	2	1	1	0
inne																			0	0	0	0
RAZEM	30	3	10	22	9	2	1	0	0	4	0	17	3	0	1	102	60	12	30			
	43			33			1			21			4									

**Struktura biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów
stan kadrowy**

1. Województwo	Mazowieckie
2. Miasto /Powiat	Miasto Stołeczne Warszawa
3. PRK/ MRK	Miejski Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Małgorzata Rothert
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe Podyplomowe
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	- 3/5 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 1/2 etatu - 2/5 etatu - 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 Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE MRK jest wyodrębniony w strukturze organizacyjnej Urzędu m.st. Warszawy Wykonuje swoje zadania przy pomocy Wydziału Miejskiego Rzecznika Konsumentów utworzonego w strukturze Biura Organizacji Urzędu, do którego zadań należy zapewnienie rzecznikowi warunków organizacyjno administracyjnych do sprawowania funkcji
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	17