

SPRAWOZDANIE

z działalności

MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

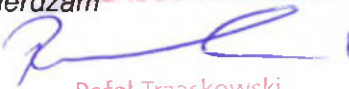
W 2018 ROKU



Urząd Miasta Stołecznego Warszawy
Miejski Rzecznik Konsumentów

Zatwierdzam

PREZYDENT MIASTA
STOŁECZNEGO WARSZAWY



Rafał Trzaskowski

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 (§ 17, ust. 2a Regulaminu).

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 w strukturze Biura Organizacji Urzędu. Zadaniem tego Biura jest m.in. zapewnienie warunków organizacyjno-administracyjnych do wykonywania ustawowych zadań przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Wydziałem MRK kieruje Naczelnik, podległy organizacyjnie Dyrektorowi Biura.

W 2018 r. w Wydziale pracowało 16 osób, w tym dwie osoby zatrudnione na stanowisku radcy prawnego.

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy - Miejski Rzecznik Konsumentów przedkłada sprawozdanie z wykonania zadań w 2018 roku.

Realizacja zadań w 2018 roku

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

Działania MRK	liczba spraw	liczba konsumentów objętych pomocą
Poradnictwo w zakresie ochrony interesów konsumentów (osobiście i telefonicznie)	15 016	15 016
Pisemne wyjaśnienia kierowane do konsumentów	444	444
Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	1 744	1 744
Współdziałanie z innymi instytucjami	72	
Sprawy przekazane wg właściwości	142	
Udział MRK w postępowaniach cywilnych przed sądami powszechnymi (postępowania trwające w 2018 r.)	32	4 543
Udział MRK w postępowaniach o wykroczenia	33	
Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami	113	113
RAZEM	17 596	21 860

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 dotyczące 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. Konsumenci coraz powszechniej korzystają z informacji tam zamieszczonych, obserwujemy zmniejszenie liczby udzielanych porad bezpośrednich.

II. Interwencje, negocjacje, 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 negocjacji 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, bądź oczekuje propozycji polubownego zakończenia sporu .

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 negocjacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale dzięki temu osiągnane są pozytywne rezultaty.

W 2018 r. przeanalizowano **2.188** indywidualnych spraw zgłoszonych przez konsumentów, w **1.744** sprawach rzecznik wystąpił do przedsiębiorców, a w **444** 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. Rzecznik jest bowiem umocowany do występowania wyłącznie na rzecz konsumentów w ich sporach z przedsiębiorcami. Natomiast w sprawach, w których konsument jest reprezentowany przez profesjonalnego pełnomocnika, udział rzecznika nie znajduje uzasadnienia.

Charakterystyka problemów zgłaszanych przez konsumentów.

1. Podobnie jak w latach ubiegłych, w 2018 r. bardzo licznie 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.

2. Znacząca była liczba interesantów zwracających się o poradę i pomoc w zakresie świadczenia **usług turystycznych i hotelarskich**.

W przypadku imprez turystycznych spory dotyczyły:

- zmian godzin lotów i uchylanie się organizatorów od odpowiedzialności w tym zakresie;
- nienależytej jakości usług w zakresie zakwaterowania;
- zmian miejsca czy obiektu zakwaterowania;
- nie udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie ustawowym, przy czym niektóre biura podróży konsekwentnie utrzymywały, iż wystarczy nadanie pisma w ostatnim, 30-tym dniu terminu wskazanego w ustawie, aby uznać, że organizator udzielił odpowiedzi w terminie ustawowym.

W 2018 r. zwiększyła się liczba skarg związanych ze świadczeniem usług hotelarskich. Jednym z problemów okazały się trudności z ustaleniem podmiotu odpowiedzialnego za wynajem apartamentu w sytuacji, gdy rezerwacja dokonywana jest za pośrednictwem www.booking.com. W ofertach zamieszczanych na tej stronie nie ma informacji na temat podmiotu, który jest faktycznie świadczeniodawcą, tym samym stroną umowy z konsumentem. W razie nienależytego wykonania usługi hotelarskiej konsument powinien kierować roszczenia do właściciela obiektu. Nie mając danych tego podmiotu nie może realizować swoich uprawnień. Firma Booking.com Sp. z o.o. konsekwentnie odmawiała podania danych Partnera, który zamieścił ofertę na portalu, odsyłając rzecznika do Booking.com B.V. z siedzibą w Holandii.

3. Usługi finansowe – na tym tle spory 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.

4. Usługi deweloperskie

Konsumenci – nabywcy mieszkań zgłaszali deweloperom reklamacje dotyczące wad oddanych im do użytku lokali. Deweloperzy wielokrotnie uchylali się od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, obarczając konsumentów winą za nieprawidłowości. Rosnąca liczba wniosków wpływających do rzecznika, dotycząca tego problemu świadczy o niskiej jakości robót budowlanych i materiałów używanych do prac wykończeniowych w lokalach.

Innym problemem pojawiającym się we wnioskach konsumentów o udzielenie im pomocy w sporach z deweloperami jest niedotrzymywanie terminów wydania lokali wskazanych w umowach oraz uchylanie się od wypłacania kar umownych za te opóźnienia.

5. Odbiorcy energii elektrycznej i gazu

W dalszym ciągu dużą aktywnością wykazywali się przedsiębiorcy oferujący konsumentom sprzedaż energii elektrycznej. Do rzecznika masowo zgłaszali się konsumenci, którzy nie byli zainteresowani zmianą dotychczasowego sprzedawcy prądu czy gazu. Tymczasem 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. Konsumenci 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. Na tym rynku pojawiają się coraz to nowe firmy, a działające wcześniej ogłaszają upadłość.

6. Umowy sprzedaży i umowy o dzieło

Większość sporów związanych z umowami sprzedaży i umowami o dzieło wynika z nie respektowania przez sprzedawców i usługodawców praw konsumentów do reklamowania wad towarów czy wykonanego dzieła. Sprzedawcy uchylają się od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, obarczają konsumentów winą za powstanie wady, nagminnie wskazują na uszkodzenia mechaniczne towarów w okresie obowiązywania rękojmi.

Wnioski konsumentów związane z reklamacjami towarów dotyczą głównie odzieży i obuwia, mebli i artykułów wyposażenia wnętrz, telefonów, sprzętów gospodarstwa domowego.

W przypadku wniosków dotyczących reklamacji obuwia lub odzieży, rzecznik często ogranicza się do udzielenia konsumentom pisemnej informacji o obowiązujących przepisach o rękojmi, wskazując jednocześnie, że zmiany powstałe w wyniku naturalnego, zwłaszcza intensywnego użytkowania nie są wadą takiego towaru, nawet jeśli powstały w krótkim czasie od zakupu.

Umowy o dzieło, których wadliwe wykonanie zgłaszali konsumenci to głównie montaż okien, drzwi, zabudowa kuchni i innych pomieszczeń. Przedmiotem sporów były też usługi pralnicze, remontowe oraz motoryzacyjne.

7. Inne rodzaje spraw

Konsumenci korzystali także z pomocy rzecznika w przypadku problemów ze świadczeniem usług: pośrednictwa w obrocie nieruchomościami, związanych z rekreacją i rozrywką, pocztowych, kurierskich, edukacyjnych, medycznych.

8. Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa

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.

Odrębna kategoria to działalność firm, które zapraszają konsumentów do swojej siedziby na określone badania np. chorób kręgosłupa, serca, tarczycy itp. Firmy te jako przedmiot swojej działalności wskazują „usługi medyczne”. Podczas spotkań oferowane są świadczenia usług objętych abonamentem medycznym. Konsumentom są zapewniani o szybkim dostępie do lekarzy specjalistów, o kompleksowej rehabilitacji kręgosłupa.

Propozycje zawarcia umowy stanowią zaskoczenie dla konsumenta, zwłaszcza, że większość zapraszanych to osoby starsze, naprawdę schorowane szukające pomocy w swoich dolegliwościach. Osoba taka nie ma możliwości szybkiego i rozważnego przeanalizowania warunków umowy, ceny bądź jakości i zakresu oferowanych usług, a także porównania oferty z innymi dostępnymi na rynku. Wszyscy zgłaszający się do rzecznika konsumenci opowiadają o ogromnym nacisku na zawarcie umowy właśnie w tym momencie.

W 2018 r. odnotowano wzrost zgłoszeń konsumentów, którzy zaproszeni na takie spotkanie, np. w „instytucie medycyny naturalnej” bądź „europejskim centrum rehabilitacji” zawierali umowy o zakup abonamentu medycznego. Proponowane ceny pakietu medycznego wynosiły np. 4000 - 6000 złotych za okres 12 miesięcy. W innej oferowanej opcji konsumenci podpisali umowy np. na 24 miesiące w kwocie 8000 złotych. Niektórzy konsumenci zostali przekonani do podpisania umowy na 48 miesięcy i zapłacenia kwoty – 13.000 złotych. Na rynku warszawskim tego rodzaju działalność prowadzi kilkanaście firm. Ich przedstawiciele wykazywali bardzo dużą aktywność w udzielaniu wsparcia konsumentom w czynnościach mających na celu uzyskanie kredytu na sfinansowanie zakupu pakietu medycznego.

Firmy te powołują się na art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy o prawach konsumenta odmawiają konsumentom prawa do odstąpienia od umowy. Zgodnie z tym artykułem odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczy **usług medycznych** świadczonych przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej.

Tymczasem firmy te nie prowadzą działalności medycznej lecz handlową, na co wskazał Prezes UOKiK w decyzji nr RPZ 10/2018, z dnia 10 grudnia 2018 r.

W 2018 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 2018 r. **toczyły się 32 sprawy** z udziałem Miejskiego Rzecznika Konsumentów, w tym postępowania, także grupowe wszczęte w latach poprzednich, między innymi:

1. 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.
2. W kwietniu 2018 r. zapadł wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie uwzględniający apelację Miejskiego Rzecznika Konsumentów działającego na rzecz 116 konsumentów przeciwko spółce Energetyka Pro (obecnie Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o.) - od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie. Sąd Apelacyjny w pełni zgodził się z argumentami rzecznika przedstawionymi w apelacji oraz uznał zasadność zarzutów postawionych wyrokowi sądu I instancji. Sąd Apelacyjny uchylił zaskarżony wyrok i skierował sprawę do ponownego rozpoznania przez sąd I instancji. Do tego postępowania na etapie apelacji przystąpił Prokurator Okręgowy w Płocku, a Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przedstawił Sądowi Apelacyjnemu istotny pogląd w sprawie.
 3. Od 2014 r. Miejski Rzecznik Konsumentów wspierał przed sądem 60 konsumentów, którzy domagali 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. 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 od tego wyroku. W listopadzie 2018 r. Sąd Apelacyjny w Warszawie oddalił apelację banku i utrzymał w mocy wyrok sądu I instancji. Sąd Apelacyjny orzekł, że rzecznik miał legitymację do wytoczenia powództwa, co kwestionował pozwany bank.
 4. W 2018 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). We wrześniu 2018 r. sąd I instancji ustalił skład grupy w liczbie 517 członków, odmówił status członka grupy 53 osobom. Strona powodowa złożyła zażalenie na to postanowienie. 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. W październiku 2018 r. sąd prawomocnie przesądził, że sprawa może być rozpatrywana w postępowaniu grupowym.

5. W październiku 2018 r. zapadł wyrok w sprawie, w której Miejski Rzecznik Konsumentów jest reprezentantem grupy 1725 konsumentów w postępowaniu grupowym przeciwko mBank o ustalenie nieważności lub częściowej nieważności umów o kredyt hipoteczny waloryzowany do franka szwajcarskiego. Sąd oddalił powództwo. Sąd uznał, że strona powodowa nie wykazała interesu prawnego w dochodzeniu roszczeń o ustalenie nieważności lub częściowej nieważności ww. umów. Sąd nie zgodził się z tezami podniesionymi w pozwie, że umowy zawarte przez członków grupy są sprzeczne z naturą umowy kredytu, ustawą oraz zasadami współżycia społecznego. W grudniu 2018 r. od tego wyroku została wniesiona apelacja.
6. Miejski Rzecznik Konsumentów jest reprezentantem grupy w procesie grupowym przeciwko Bankowi Zachodniemu WBK SA. Pozew został złożony do Sądu Okręgowego we Wrocławiu w czerwcu 2017 r. 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. Obecnie grupa konsumentów, którzy przystąpili do tego postępowania liczy 895 członków. Liczba ta może się powiększyć w toku dalszego postępowania.
7. W listopadzie 2018 r. zapadł wyrok Sądu Okręgowego w sprawie z powództwa Miejskiego Rzecznika Konsumentów przeciwko spółce Telekomunikacja dla Domu Sp. z o.o. Rzecznik wniósł o nakazanie spółce zaniechania stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych opisanych w pozwie, uznanie nieważności umów zawartych z konsumentami, na rzecz których wytoczone zostało powództwo oraz zasądzenie od spółki kwoty 100 tys. zł na cel społeczny. W omawianym wyroku sąd rozpatrywał tylko żądanie pozwu o zasądzenie kwoty na rzecz wskazanych organizacji społecznych. Sąd orzekł, że pozwana spółka stosowała wobec konsumentów nieuczciwe praktyki rynkowe, bowiem wprowadzała ich w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy oraz oferowanego produktu. Sąd zgodził się z powodem, że nieuczciwą praktyką rynkową było wprowadzanie konsumentów w błąd przez zaniechanie, zatajenie istotnych informacji. Sąd zasądził od pozwanej spółki kwotę 100 tysięcy złotych dla dwóch wskazanych organizacji konsumenckich. Wyrok nie jest prawomocny. Spółka złożyła apelację.

8. W 2018 r. Miejski Rzecznik Konsumentów wytoczył powództwo na rzecz konsumenta, przeciwko przedsiębiorcy prowadzącemu działalność polegającą na organizowaniu prezentacji i sprzedaży towarów poza swoim lokalem. Konsument podczas takiego spotkania kupił kilka różnych produktów leczniczych. W bardzo krótkim czasie chciał z tego zakupu zrezygnować, ale w wyniku zastosowania różnych zabiegów przez osobę go obsługującą, upłynął ustawowy 14-dniowy termin na skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy. W ocenie rzecznika działania przedstawicielki firmy nosiły znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych. Wytaczając powództwo rzecznik zażądała unieważnienia umowy, zwrotu zapłaconej ceny za zwrotem towaru oraz zasądzenia od przedsiębiorcy wskazanej kwoty na rzecz organizacji społecznej. Po otrzymaniu pozwu pełnomocnik przedsiębiorcy zaproponował zawarcie porozumienia. Takie porozumienie zostało zawarte. Konsument otrzymał żadaną kwotę wraz z odsetkami, towar został zwrócony sprzedawcy. W tej sytuacji rzecznik wycofał powództwo zrzekając się roszczeń.

Sporządzanie pozwów, pism procesowych, sprzeciwów od nakazu zapłaty

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.

Konsumenci zwracają się do rzecznika w toku postępowania sądowego, informując o przebiegu procesu. W takich przypadkach często zachodzi konieczność przygotowania pisma procesowego. Do rzecznika zgłaszają się również osoby, które otrzymały sądowy nakaz zapłaty, np. na rzecz operatora telekomunikacyjnego, z którym umowa została zawarta w wyniku zastosowania nieuczciwej praktyki rynkowej. Wówczas konsumentom jest udzielana pomoc poprzez sporządzenie sprzeciwu od takiego nakazu zapłaty.

W 2018 r. sporządzono ogółem 113 pozwów, pism procesowych i sprzeciwów.

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 udzielił 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 2018 r. **toczyły się łącznie 33 sprawy karne.**

V. Działania edukacyjne i informacyjne

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

Najważniejszym wydarzeniem w zakresie edukacji konsumenckiej był realizowany w okresie od marca do listopada IV ostatni etap rozpoczętej w 2016 r. kampanii informacyjnej Miasta Stołecznego Warszawy pod hasłem „Miejski Rzecznik Konsumentów przypomina - Masz prawo”.

Celem kampanii było:

- zwrócenie uwagi mieszkańców Warszawy na obecność MRK w Urzędzie Miasta
- zbudowanie wizerunku Miejskiego Rzecznika Konsumentów jako instytucji otwartej na potrzeby mieszkańców i wychodzącej naprzeciw ich potrzebom
- przypomnienie najważniejszych treści z:
 - I etapu kampanii, który dotyczył tematów związanych z zakupami na odległość i przez internet
 - II etapu, który dotyczył technik manipulacyjnych i nieuczciwych praktyk stosowanych przez przedsiębiorców
 - III etapu, który dotyczył reklamacji towarów z wadą, czyli rękojmi i gwarancji

Zorganizowano punkty konsultacyjne w największych galeriach handlowych w Warszawie: Blue City, Galeria Północna, Wola Park, Galeria Wileńska, Atrium Reduta, Atrium

Promenada. Każdy punkt konsultacyjny działał w soboty w godzinach 11.00 – 18.00, obsługiwany był przez dwóch pracowników Wydziału MRK, którzy odpowiadali na pytania, udzielali porad czy wskazówek, prowadzili rozmowy edukacyjne.

Celem tego przedsięwzięcia było otwarcie się Urzędu na potrzeby warszawiaków i zapewnienie im pomocy poprzez stworzenie możliwości uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej w sprawach konsumenckich poza godzinami pracy Urzędu i poza jego siedzibą.

W IV etapie wykorzystano wcześniej wykorzystywane media tj. prasę, ekrany LCD w transporcie miejskim oraz nośniki outdoor, czyli Citylights, Metroboard i fullbacki.

Reklama w prasie pozwoliła na przekazanie bardziej szczegółowych informacji o punktach konsultacyjnych w galeriach handlowych

Kampanię wspierały plakaty i ulotki informacyjne wyeksponowane na standach zlokalizowanych w placówkach miejskich ZOZ i OSiR. Kampanię wsparło 13 ZOZ-ów (około 82 przychodni oraz 10 szpitali miejskich) i 45 obiektów OSiR. W Wydziałach Obsługi Mieszkańców Urzędów Dzielnic oprócz standów z ulotkami wyświetlane były na ekranach LCD spoty informacyjne

Inne działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym to:

- 6 kwietnia odbyła się konferencja prasowa poświęcona działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie, w której uczestniczyła Prezydent Warszawy,
- 26 września 2018 r. 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,
- 30 września 2018 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,
- W październiku 2018 r. w ramach Dnia Seniora – Aktywnie i Bezpiecznie, we współpracy z ZUS odbyły się dwa spotkania na Pradze Północ i na Żoliborzu, w trakcie których rzecznik przedstawiał zebranym informację o zasadach obowiązujących w systemie sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, a pracownicy Wydziału MRK udzielali porad..

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. W 2018 r. odbyły się dwa posiedzenia Rady.

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.

W 2018 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 Zbiorowych Interesów Konsumentów skierowano szereg zawiadomień o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

VII. Spotkania, konferencje, szkolenia

W 2018 r. kontynuowana była praca związana z przewodniczeniem Krajowej Radzie Rzeczników Konsumentów (KRRK), w której Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie reprezentuje rzeczników województwa mazowieckiego. Rada jest organem doradczym Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W 2018 r. odbyły się dwa posiedzenia Rady.

W 2018 roku odbyły się także następujące spotkania, konferencje i szkolenia, w których uczestniczyła Miejski Rzecznik Konsumentów lub pracownicy Wydziału:

- 13 marca – Forum Bankowe
- 14 marca – 15 marca udział rzecznika i pracowników WMRK w Kongresie Konsument 2018 „Kto tworzy cyfrowego konsumenta?”
- 13 kwietnia - w siedzibie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów spotkanie rzeczników konsumentów województwa mazowieckiego,
- 26 kwietnia – Polskie Stowarzyszenie Sprzedaży Bezpośredniej zorganizowało spotkanie instytucji i organizacji poświęcone problemowi stosowania nieuczciwych

praktyk rynkowych stosowanych przez niektóre firmy z branży sprzedaży bezpośredniej,

- 17 maja – w Urzędzie Dzielnicy Bemowo miała miejsce debata społeczna pod hasłem „Bezpieczny Senior na Bemowie”, z udziałem policji, straży miejskiej oraz Ośrodka Pomocy Społecznej,
- 2 października – Kongres Pośrednictwa Finansowego organizowany przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych,
- 18 października – Nowy Ład dla Konsumentów, konferencja organizowana przez Komisję Europejską oraz UOKiK,
- 29 października – seminarium frankowe „Frankowicze i co dalej?” w Biurze Rzecznika Praw Obywatelskich,
- 29 października - odbyło się coroczne spotkanie ORANGE S.A. z przedstawicielami instytucji i organizacji konsumenckich;
- 6 listopada – konferencja „Egzekucja roszczeń konsumenckich w sprawach transgranicznych”,
- 13 listopada - konferencja Rzecznika Finansowego „Nowe zasady dystrybucji ubezpieczeń”,
- 30 listopada – Krajowa Konferencja Konsumentka „Kongres Zarządzania Wierzytelnościami”.

Podsumowanie

W 2018 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.

W 2018 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 negocjacji 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, 8 marca 2019 r.

Tabela 1. Poradnictwo w zakresie ochrony interesów konsumentów																			
Miejski Rzecznik Konsumentów m.st. Warszawy 2018	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	741		
	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
	1.	2.	3.	1.	2.	3.	1.	2.	3.	1.	2.	3.	1.	2.	3.		1.	2.	3.
SPRZEDAŻ:																			
art. żywnościowe	19			25	1		3			5			15			68	67	1	0
odzież i obuwie	166	244	4	1774	215	5	12	1		3	4		12	7		2447	1967	471	9
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	96	165	79	774	117	17	8			5	1	2	34	2	1	1301	917	285	99
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	88	356	257	1347	251	59	11	7	1	12	9	16	24	5	6	2449	1482	628	339
samochody i środki transportu osobistego	40	30	6	489	30	6	5	2		6	1		4			619	544	63	12
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	5	17		16	6					3	1		3	2		53	27	26	0
produkty związane z opieką zdrowotną	60	24	126	48	6	7	1			5	4	31	1		1	314	115	34	165
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	21	43	2	74	38	2				1	4		3			188	99	85	4
inne	26	45	3	113	21	1	3	1	1	8	4	1	56	4	1	288	206	75	7
USŁUGI:																			
związane z rynkiem nieruchomości	54	2	6	331	1	88	55	2		11	3		20		2	575	471	8	96
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	13	2	4	170	2	4	1			3		2	2			203	189	4	10
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	1			48									2			51	51	0	0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	4			73	1		4									82	81	1	0
finansowe	39	2	4	87	5	1	159	1		93	5		230	2	1	629	608	15	6
ubezpieczeniowe	15	1		23	2		23			2			20			86	83	3	0
pocztowe i kurierskie	7			95	22	2	7	1			2		5			141	114	25	2
telekomunikacyjne	175	56	36	342	18	5	91	15	2	60	22	69	48	5	1	945	716	116	113
transportowe	17	4		132	16		16	1		5	1		40			232	210	22	0
turystyka i rekreacja	78	15	8	435	18	6	25	4		5	5	1	10			610	553	42	15
sektor energetyczny i wodny	105	5	155	127	2	37	28	3	7	24	12	215	25			745	309	22	414
związane z opieką i opieką zdrowotną	127	16	236	49	2	10	5	2		23	2	55	4	2	3	536	208	24	304
edukacyjne	62	5	3	29	1		9			12	2	1	7		1	132	119	8	5
inne	34	12	2	105	6	4	12			10	3		68	2		258	229	23	6
RAZEM	1252	1044	931	6706	781	254	478	40	11	296	85	393	633	31	17	12952	9365	1981	1606
	3227			7741			529			774			681						
informacje ogólne																1488			
niekonsumenckie																576			
																15016			

Tabela 1.2. Postępowania w zakresie praw konsumenckich.

**Miejski Rzecznik
Konsumentów
m.st. Warszawy
2018**

	Pisemne wyjaśnienia kierowane do konsumentów												razem	742.1					
	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte			warunki umów, nieuczciwe			umowy pod wpływem				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							
SPRZEDAŻ:																			
art. żywnościowe													1			1	1	0	
odzież i obuwie	26	10		92	13		1	1					3	1		147	122	25	
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu	3		1	13	2	1								1		21	16	3	2
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	4		28	9	2	2	2			1		2	1		52	33	17	2
samochody i środki transportu osobistego	1	1		6	1											9	7	2	
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1			1	1											3	2	1	
produkty związane z opieką zdrowotną	1			2	2											5	3	2	
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1	1											2	1	1	
inne	2			6	2								1			11	9	2	
USŁUGI:														0					
związane z rynkiem nieruchomości				4		9			1	16		1	1			32	21	11	
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				6									1			7	7	0	
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				2												2	2		
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1												1	1	0	
finansowe							1			1			7			9	9	0	0
ubezpieczeniowe	1			1												2	2		
pocztowe i kurierskie				3												3	3	0	0
telekomunikacyjne	2	3	3	3		1	5					3	3			23	13		
transportowe	3			4	1					1			9			18	17		
turystyka i rekreacja	1			12			2						1			16	16		
sektor energetyczny i wodny związane z opieką i opieką zdrowotną				3		1	1				1	1				7	4	2	
związane z opieką i opieką zdrowotną	6	1		6			1			1						15	14	1	
edukacyjne	5	2		1			3									11		2	
inne				2						1			1			4	4	0	
RAZEM	53	21	4	197	32	14	16	3	1	20	2	5	30	3	0	401	316	61	24
	78			243			20			27			33			401			
informacje ogólne													12						
niekonsumenckie													31						
													444						

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
2018

rozwiązanie umowy	wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe post. umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM	742.7					
	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				1									1	0	1				
odzież i obuwie	47	41		184	32		2						306	233	73				
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	13	13	2	90	20	4		1			1	2	1	147	105	35	7		
urządzenia gosp. domowego, rtv	2	27		149	48		2	1		4			3	2	238	160	78	0	
samochody i środki transportu osobistego	2	6		28	7	1									44	30	13		
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1	1		1						1					4	3	1		
produkty związane z opieką zdrowotną	6	5	21	5	1	3				1		2	1		45	13	6	26	
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	3	9		8	13										33	11	22	0	
inne	4	8	1	20	19		1			1	2			2	58	26	31		
USŁUGI:																			
związane z rynkiem nieruchomości	1	2		70		4				2			1		80	74	2	4	
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	7	2	1	29	2	4	1	1					1		48	38	5	5	
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				12									1		13	13		0	
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	1			6											7	7			
finansowe	2		1	3			9	5		5			27		52	46	5		
ubezpieczeniowe															0	0			
pocztowe i kurierskie	1			20											21	21	0		
telekomunikacyjne	24	2	7	43	6	8	4	3		25	15	43	29	2	2	213	125	28	60
transportowe	2			29			3			8			9		51	51	0		
turystyka i rekreacja	14	2		120	4		4	1							145	138	7		
sektor energetyczny i wodny	3		2	18		9	2		1	6	2	53	2		98	31	2	65	
związane z opieką i opieką zdrowotną	29	2	49	4		7				2		1			94	35	2	57	
edukacyjne	6	3		4			4								17	14	3		
inne	2	1		20	1		1			2			2		29	27	2	0	
RAZEM	170	124	84	863	154	40	33	12	1	57	19	100	78	7	2	1744	1201	316	227
	378			1057			46			176			87						

Tabela 3.

Współdziałanie z innymi instytucjami

740

Miejski Rzecznik
Konsumentów
m.st. Warszawy
2018

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

SPRZEDAŻ:

art. żywnościowe				1						1						2	2	
odzież i obuwie																0	0	
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu													1			1		0
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i																0	0	0
samochody i środki transportu osobistego																		
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																		
produkty związane z opieką zdrowotną										1						1	1	0
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																		
inne											1					1		1

USŁUGI:

związane z rynkiem nieruchomości							2			13			1			16		
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja								1								1		0
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																		
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków																		
finansowe										5	1		4			10	9	
ubezpieczeniowe													1	1		2	1	
pocztowe i kurierskie													1			1	1	
telekomunikacyjne										3			1			4	4	0
transportowe										5						5	5	0
turystyka i rekreacja							1			2						3	3	
sektor energetyczny i wodny związane z opieką i opieką zdrowotną						2				1			3	1		7		5
edukacyjne				1						1			2			4	2	0
inne														1		1	1	0

RAZEM

0	0	0	2	0	2	3	1	0	32	2	6	11	0	0	59	48	3	8
			4			4			40			11						

informacje ogólne																7		
niekonsumenckie																6		
																72		
według właściwości																142		
RAZEM																214		

Tabela 4. Postępowania w zakresie praw konsumenckich.

4.2. Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądem

742.4

Miejski Rzecznik
Konsumentów
m.st. Warszawy
2018

	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		1		10													11	10	1	0
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu		1	1	7	4												13	7	5	1
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i		9	1	13	5												28	13	14	1
samochody i środki transportu osobistego				5	2												7	5	2	0
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	0	0	0	0
produkty związane z opieką zdrowotną																	0	0	0	0
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			4														4	0	0	4
inne	1			2	1					1							5	3	2	0
USŁUGI:																				
związane z rynkiem nieruchomości																	0	0	0	0
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne	1			3													4	4	0	0
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																	0	0	0	0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków finansowe																	0	0	0	0
ubezpieczeniowe										2							2	0	2	0
pocztowe i kurierskie																	0	0	0	0
telekomunikacyjne				2									3				5	2	3	0
transportowe				1									3				4	1	3	0
turystyka i rekreacja	1			2													3	3	0	0
sektor energetyczny i wodny										1							1	1	0	0
związane z opieką i opieką zdrowotną	5		14	1							1						21	7	0	14
edukacyjne																	0	0	0	0
inne			1	4													5	4	0	1
RAZEM	8	11	21	50	12	0	0	0	0	2	9	0	0	0	0	0	113	60	32	21
	40			62			0			11			0			113				

**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	- $\frac{3}{5}$ 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 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).	16