



# **SPRAWOZDANIE**

## **Z DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW WE WROCŁAWIU ZA 2017 ROK**

PREZYDENT WROCŁAWIA  
*Barbara Dutkiewicz*

*Zatwierdzam*

*Prezydent Miasta Wrocławia*

## I. Miejski Rzecznik Konsumentów – podstawa prawna działania

Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje zadanie własne miasta Wrocławia na prawach powiatu w zakresie ochrony praw konsumentów na podstawie *ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (uokk)*. Zgodnie z art. 37-39 *uokk* zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych; w/w zadania w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje odpowiednio Miejski Rzecznik Konsumentów, zwany dalej „rzecznikiem konsumentów”.

Zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego Wrocławia Miejski Rzecznik Konsumentów jako komórka organizacyjna BRK znajduje się w Departamencie Prezydenta i podlega bezpośrednio Prezydentowi Miasta Wrocławia (art. 40 ust. 3 *uokk*).

### *Ustawowe zadania i kompetencje Miejskiego Rzecznika Konsumentów*

Ustawowe kompetencje rzeczników konsumentów określa art. 42 *uokk*;

Do zadań rzecznika konsumentów należy:

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
2. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
4. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, Inspekcją Handlową, UKE, URE, oraz organizacjami konsumenckimi;
5. pomoc konsumentom w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej poprzez wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
6. wykonywanie zadań związanych z funkcją oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.

### **Realizacja zadań w 2017r.**

<b>Działania MRK w zakresie ochrony interesów konsumentów</b>	<b>Liczba spraw</b>	<b>Liczba konsumentów objętych pomocą</b>
<b>1.udzielanie porad i informacji prawnej – osobiście i telefonicznie</b>	<b>19 728</b>	<b>19 728</b>
<b>2.udzielanie porad i informacji prawnej - piśmiennie</b>	<b>98</b>	<b>98</b>
<b>3.Występowanie do przedsiębiorców</b>	<b>435</b>	<b>435</b>
<b>4.Współdziałanie z innymi instytucjami (w tym przekazania wg właściwości)</b>	<b>42</b>	

5.pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami (sporządzanie pozwów, sprzeciwów, pism procesowych)	18	18
6.Pozostałe sprawy – nieujęte powyżej	7	
Razem	20328	20328

## II.Realizacja zadań przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów we Wrocławiu.

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

#### 1.1. Telefonicznie i osobiście.

Głównym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad prawnych i informacji. Ta forma pomocy odbywa się głównie telefonicznie. Do dyspozycji rzecznika konsumentów są dwie linie telefoniczne, pod którymi dostępnych jest czterech (z rzecznikiem konsumentów) pracowników mogących udzielić konsumentom informacji o obowiązujących regulacjach prawnych oraz wyjaśnić podstawowe kwestie sporne nie wymagające zapoznania się z dokumentacją sprawy. Osoby zainteresowane pomocą prawną mogą również zgłosić się osobiście do rzecznika konsumentów; jest to forma rekomendowana dla osób starszych oraz w sprawach wymagających szczegółowej analizy posiadanych dokumentów. Wynikiem porady może być uzyskanie informacji i wyjaśnień, otrzymanie wzoru pisma lub też przyjęcie sprawy po złożeniu stosownego wniosku. Miejski Rzecznik Konsumentów w trakcie wizyt konsumentów w sprawach nagłych o małym stopniu skomplikowania bardzo często kontaktuje się z przedsiębiorcami za pośrednictwem infolinii dedykowanych rzecznikom konsumentów.

Na stronie internetowej Urzędu Miejskiego pod wskazanym linkiem: <http://bip.um.wroc.pl/arttykul/228/3123/biuro-miejskiego-rzecznika-konsumentow> dostępne są szczegółowe informacje na temat zasad udzielania porad i pomocy konsumentom, spraw objętych zakresem działania rzecznika konsumentów, są również dostępne podstawowe dokumenty.

Podsumowując w 2017r. Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów odnotowało łącznie 19728 spraw konsumenckich gdzie porada była udzielona telefonicznie lub osobiście.

#### 1.2. Występowanie do przedsiębiorców, wyjaśnienia na piśmie w sprawach indywidualnych.

Pomoc rzecznika konsumentów realizowana jest również w formie pisemnych wystąpień do przedsiębiorców gdzie w oparciu o udzielone pełnomocnictwo rzecznik udziela wsparcia konsumentom jako słabszej stronie sporu. W zależności od rodzaju sprawy, przedstawionej dokumentacji i prawnej natury sporu, rzecznik konsumentów wzywa przedsiębior-

ców do zmiany zachowania, spełnienia obowiązku umownego lub ustawowego wskazując pożądane zachowanie korelujące z roszczeniem konsumentów. Każde wystąpienie ma charakter indywidualny i jest ściśle powiązane z sytuacją danego konsumenta. Niejednokrotnie rzecznik konsumentów podejmuje się interwencji w sprawach konsumenckich jedynie w oparciu o zasady współżycia społecznego biorąc w obronę osoby starsze, pozbawione wsparcia społecznego i osób najbliższych. W roku 2017r. biuro rzecznika konsumentów sporządziło ok. 500 wystąpień do przedsiębiorców z czego dominującą kategorią jest dochodzenie roszczeń z tytułu rękojmi od sprzedawców butów, aparatów telefonicznych, sprzętów RTV i AGD, mebli i artykułów gospodarstwa domowego. Podobnie jak w latach ubiegłych, drugą i najliczniejszą kategorią, są sprawy umów zawieranych w trybie poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, głównie o sprzedaż energii elektrycznej oraz świadczenia usług telekomunikacyjnych. Najczęstsze przyczyny powstania sporów na tle w/w umów to:

- niepozostawienie konsumentom egzemplarza umowy, lub też wydanie w stanie niezupełnym np. bez danych nowego sprzedawcy;
- brak informacji o prawie do odstąpienia od umowy;
- wprowadzanie konsumentów w błąd, poprzez podawanie nieprawdziwych informacji na temat strony umowy;
- podrabianie podpisów pod umową, lub też ich kopiowanie na pozostałe dokumenty;
- naliczanie wygórowanych kar umownych za wcześniejsze rozwiązanie umowy, pomimo braku realizacji umowy;
- sprzedaż spornych wierzytelności zewnętrznym firmom windykacyjnym.

Charakterystyczne dla wyżej wymienionych spraw jest to, że dotyczą one głównie seniorów, osób widocznie schorowanych. Większość wystąpień rzecznika konsumentów była oparta na regulacji kodeksowej - wadach oświadczeń woli oraz w oparciu o zarzucenie nieuczciwych praktyk rynkowych. Przyjęta przez rzecznika strategia okazała się bardzo skuteczna i zdecydowaną większość spraw udało się zakończyć pozytywnie bez konsekwencji finansowych dla wnioskujących o pomoc konsumentów.

W roku 2017r. Miejski Rzecznik Konsumentów udzielał wsparcia konsumentów w sprawie sporów powstałych na tle umów:

- sprzedaży;
- o usługi turystyczne;
- o usługi edukacyjne;
- o usługi telekomunikacyjne
- deweloperskich;
- dostaw energii elektrycznej, gazu i wody;
- transportowych i przewozowych;
- medycznych.

Miejski Rzecznik Konsumentów udziela również pisemnych porad indywidualnych – było to ok. 100 spraw w roku 2017r. Główne zagadnienia to:

- interpretacja przepisów kodeksu cywilnego – rękojnia za wady;

- sprawy niekonsumenckie z wyjaśnieniem statusu konsumenta i jego praw;
- zapytania osadzonych i aresztowanych dotyczących cen towarów dostępnych w kantynach;
- wskazanie właściwej instytucji i określenie jej kompetencji na podstawie zawartych w piśmie konsumenta wniosków o pomoc.

Miejski Rzecznik Konsumentów w roku ubiegłym prowadził jedną sprawę, przedmiotem której była reklamacja rasowego szczeniaka zakupionego od hodowcy w ramach prowadzonego przezeń przedsiębiorstwa. Sprawa zakończyła się pozytywnie dla konsumenta przy równoczesnym poszanowaniu zapisów ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt.

Wśród wniosków o interwencję i pomoc prawną pewien odsetek stanowią sprawy, które nie mogą znaleźć poparcia ze strony rzecznika konsumentów, ponieważ:

- roszczenia konsumenckie nie mieszczą się w katalogu uprawnień ustawowych konsumentów;
- roszczenia odszkodowawcze znacząco przekraczają poniesioną szkodę;
- sprawy nie mają charakteru konsumenckiego; np. wnioskodawca to przedsiębiorca, niejednokrotnie kancelaria prawna, sprzedający jest osobą fizyczną;
- zakres podmiotowo – przedmiotowy wniosku nie mieści się w zakresie kompetencji rzecznika konsumentów, np. skarga na organy ścigania, wniosek o kontrolę skarbową.

Podobnie jak w przypadku pisemnych porad indywidualnych rzecznik konsumentów udziela szczegółowych wyjaśnień w sprawie podając podstawę prawną i faktyczną odmowy poparcia roszczeń określonych wnioskiem. Niestety nie zawsze stanowisko rzecznika konsumentów znajduje zrozumienie w oczach „poszkodowanego”, co świadczy o niedostatecznym poziomie wiedzy na temat praw konsumenckich i większym zapotrzebowaniu na kampanie społeczne.

### *1.3. Dochodzenie roszczeń na drodze sądowej.*

W roku 2017 Miejski Rzecznik Konsumentów udzielił pomocy prawnej 18 konsumentom poprzez sporządzenie i wydanie: pozwów (12), sprzeciwów (5) lub pism procesowych (1) w sprawach indywidualnych. 6 pozwów dotyczyło wad zakupionych towarów (5 – obuwia i 1 – laptopa); 3 pozwy dotyczyły usług - nienależytego wykonania umowy o wymianę drzwi oraz montaż instalacji LED-owej, 2 pozwy dotyczyły odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość (urządzenia elektryczne), 1 – odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem. Przygotowane sprzeciwy od nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym (5) dotyczyły: 1 – rozliczenia/rozwiązania umowy o świadczenie usług z klubem fitness, 2 – odstąpienia od umów zawartych poza lokalem o świadczenie usług telekomunikacyjnych, 1 – rozliczenia umowy kredytowej i 1 – rozliczenia umowy pożyczki. I wreszcie 1 pismo procesowe przygotowano w sprawie dotyczącej nienależytego wykonania umowy pożyczki.

## **2. Współpraca Miejskiego Rzecznika Konsumentów z innymi instytucjami.**

W niektórych – tego wymagających przypadkach - Miejski Rzecznik Konsumentów korzysta ze wsparcia instytucji specjalistycznych i regulatorów rynku, zasięgając ich opinii,

prosząc o wyjaśnienia wątpliwości, zgłaszając nowe problemy lub wymieniając się z nimi informacjami. W ramach tej współpracy rzecznik konsumentów odpowiada również na zapytania delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Praw Obywatelskich i wielu innych instytucji współdziałających w szeroko rozumianej ochronie konsumentów.

W roku sprawozdawczym 2017 miały miejsce 14 sformalizowane postępowania w ramach takiej współpracy. W 13 przypadkach korespondencja była prowadzona z różnymi delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i dotyczyła zgłoszeń konsumenckich na konkretną firmę/firmy lub negatywnych zjawisk na polskim rynku. Rzecznik konsumentów przekazywał wymagane informacje, dane statystyczne, akta spraw lub wypełnione ankiety konsumentów. W 1 przypadku współpraca polegała na wymianie informacji z kilkoma instytucjami (UOKiK, Rzecznik Praw Obywatelskich, Rzecznik Finansowy) w ramach ich wspólnie zorganizowanej akcji dedykowanej tzw. „frankowiczom”.

### **3. Działania o charakterze edukacyjno informacyjnym**

Miejski Rzecznik Konsumentów od lat podejmuje współpracę ze środkami masowego przekazu utrzymując stałą współpracę z „Gazetą Wyborczą” i „The Times Polska – Gazetą Wrocławską”, polegającą na udzielaniu odpowiedzi na pytania czytelników, udziale w wywiadach i dyżurach w redakcjach dzienników. Wielokrotnie Miejski Rzecznik Konsumentów brał udział w audycjach radiowych w Polskim Radiu Wrocław, Radiu Rodzina, gdzie na żywo w trakcie audycji pozostawał do dyspozycji słuchaczy – konsumentów odpowiadając na zadawane pytania. Aktywność Rzecznika jest zależna od potrzeb lokalnej ludności i danego okresu, przy czym największe zapotrzebowanie na informacje edukacyjne o charakterze konsumenckim występuje w okresach świątecznych tj. w czasie wzmożonej konsumpcji towarów i usług oraz w okresie wakacyjnym, w którym konsumenci są narażeni na problemy związane z utratą danych osobowych, dokumentów tożsamości, gotówki czy bagażu, często dochodzą roszczeń w związku z nienależytym wykonaniem umowy przewozowej lub o świadczenie usług turystycznych.

Rzecznik konsumentów publikuje na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego Wrocławia oraz na stronie [www.wroclaw.pl](http://www.wroclaw.pl) bieżące ogłoszenia, ważne informacje i komunikaty, dane kontaktowe specjalistycznych instytucji – pomocne konsumentom w dochodzeniu ich roszczeń - oraz wzory pism i wyciągi z przepisów. Podobne informacje są również wywieszane dla konsumentów na dwóch tablicach ogłoszeniowych znajdujących się przy wejściu do Biura Rzecznika. Wreszcie: w bieżącej pracy (w szczególności w trakcie udzielania porad bezpośrednich) rzecznik konsumentów przekazuje konsumentom ulotki i materiały informacyjno-edukacyjne, które mogą stanowić dodatkowe wsparcie w przyszłym, samodzielnym, dochodzeniu roszczeń. Materiały, o których mowa powyżej, to w głównej mierze nieodpłatne publikacje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zamawiane przez ich oficjalną stronę internetową.

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

#### **1. Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.**

Oceniając ogół spraw z jakimi zgłaszają się konsumenci do rzecznika konsumentów najbardziej problematyczne są sprawy umów zawieranych poza lokalem lub na odległość - głównie o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz o sprzedaż energii elektrycznej i paliwa gazowego. Rozwiązania przyjęte w *ustawie z dnia 16 lipca 2014r. prawo telekomunikacyjne* czy *ustawie z dnia 10 kwietnia 1997r. prawo energetyczne* w dalszym ciągu

nie odpowiadają potrzebom rynku stawiając przedsiębiorców – czołowych graczy w sektorze – zarówno energetycznym, jak i telekomunikacyjnym – w bardzo uprzywilejowanej pozycji. O ile bez większych trudności rzecznik konsumentów przeprowadza interwencję uzyskując pozytywny efekt po wystąpieniach do małych, lokalnych, przedsiębiorców oferujących masowo sprzedaż drzwi, pieców a nawet żarówek wraz z montażem, o tyle z tzw. dużymi przedsiębiorcami, którym nowi sprzedawcy (po uwolnieniu rynku energetycznego) zabierają klientów, jest spory problem. Tytułem przykładu: konsument zawiera umowę z nowym sprzedawcą, nie wiedząc lub nie mając świadomości, że umowa dotyczy zmiany sprzedawcy energii elektrycznej. „Nowy” sprzedawca kontaktuje się ze „starym” przesyłając pełnomocnictwo podpisane przez konsumenta upoważniające do zmiany sprzedawcy. Reakcja „starego” sprzedawcy jest z reguły natychmiastowa, dbając o swoje interesy przesyła konsumentom informację o planowanej zmianie sprzedawcy informując równocześnie, że zmianę można zatrzymać – w tym celu należy podpisać jedynie wycofanie pełnomocnictwa, którego wzór przedsiębiorca wysyła, zapominając o dodaniu informacji o możliwości naliczenia kary przez „nowego” sprzedawcę, czy też podaniu jego danych, które są przecież znane z otrzymanego pełnomocnictwa. Zdecydowana większość konsumentów podpisuje owy dokument uznając, że sprawa jest zamknięta, a zmiana sprzedawcy wycofana bez żadnych konsekwencji, w tym finansowych. W tym czasie „nowy” sprzedawca wystawia notę obciążeniową na bardzo dużą kwotę w granicach 1000 – 3000 zł, ponieważ nie doszło do realizacji umowy z przyczyn leżących po stronie konsumenta. W ocenie rzecznika konsumentów takim sytuacjom można by zapobiegać poprzez przyjęcie odpowiednich uregulowań w *ustawie prawo energetyczne*, która powinna obligować sprzedawców energii elektrycznej do informowania konsumentów o poczynionych krokach w procesie zmiany sprzedawcy na bieżąco, obowiązek powinien dotyczyć zarówno „starego”, jak i „nowego” sprzedawcy. Przykładowo: nowy operator występuje do starego z wnioskiem o przejęcie klienta – pismo powinno być kierowane do wiadomości konsumenta – i odpowiedź starego sprzedawcy również, przy czym ustawodawca powinien wyznaczyć operatorowi termin na dopełnienie czynności związanych ze zmianą operatora, skorelowany z ustawowym terminem do odstąpienia od umowy. Proponowany system „bieżącego informowania” konsumentów mógłby wyeliminować sytuacje, w których konsumenci są pozbawieni prawa do odstąpienia od umowy, bo nie znają nazwy nowej firmy, nie pozostawiono im treści zawartych umów lub też nie mają wiedzy o toczącym się procesie zmiany sprzedawcy.

Kolejna, problematyczna kwestia to działalność przedsiębiorców w sektorze usług medycznych. W ostatnim czasie na terenie miasta Wrocławia odnotowano znaczny wzrost tego rodzaju umów. Przedsiębiorcy prowadzący ową działalność kierują swoją ofertę głównie do osób starszych i schorowanych nawiązując kontakt z potencjalnymi klientami telefonicznie poprzez realizację agresywnego telemarketingu. Kolejno, na specjalnie zorganizowanych pokazach, konsumenci są poddawani podstawowym badaniom medycznym, w oparciu o które jest im dobierana oferta medyczna. Działający w imieniu przedsiębiorców przedstawiciele przekonują konsumentów o niezwykłych właściwościach oferowanych produktów i niezbędności dalszej diagnostyki i leczenia – wręcz ratującego życie, co sprawia, że znaczny procent uczestników owych pokazów podpisuje umowy w lokalu przedsiębiorstwa opłacając bliżej nieokreślone usługi bardzo dużymi kwotami, w przedziale od kilku do nawet kilkunastu tysięcy złotych. W przedmiocie w/w umów rzecznik konsumentów kierując wystąpienia opiera się głównie na *ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, przy czym pomocna była by odpowiednia regulacja prawna zbliżona do tej przyjętej w *uokk* – art. 24 ust. 4, ponieważ usługi objęte umową – najczęściej program dietetyczny, rehabilitacyjny powiązany ze sprzedażą materacy czy mat nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów, co przedsiębiorca po przeprowadzeniu wywiadu medycznego i podstawowych badań, czyli dostępnych informacji w zakresie cech tych konsumentów powinien był wiedzieć proponując nabycie usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru np. wieloletnie lub dożywotnie umowy w przypadku 80 - 90 letnich osób, dieta dla osób o specjalnych potrzebach żywieniowych. Oczywiście najlepszym rozwiązaniem byłoby odrębne uregulowanie komercyjnych umów o świadczenie usług medycznych jako szczególnego rodzaju kontrak-

tów, którego realizacja jest zależna od zmiennego stanu zdrowia konsumenta czy wieku i przyjęcie możliwości rozwiązania umowy niezależnie od formy jej zawarcia (poza lokalem przedsiębiorstwa, w lokalu) i czasu jej trwania, skutkujące obowiązkiem rozliczenia umowy w sposób zbliżony do tego przyjętego w art. 35 *ustawie o prawach konsumenta* oraz z tzw. ważnych przyczyn, bez konieczności zapłaty wygórowanej kary umownej.

## **2. Podsumowanie**

W 2017r. do rzecznika konsumentów zwróciło się ponad dwadzieścia tysięcy mieszkańców Wrocławia, co przy pięciu etatach w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów i czterech pracownikach merytorycznych oznacza, że każdy z pracowników biura udzielił pomocy średnio pięciu tysiącom konsumentom. Coroczny wzrost liczby spraw konsumenckich stanowi stałą tendencję, która jest niewątpliwie związana ze wzrostem ludności napływowej – głównie z Ukrainy. Wg aktualnych informacji co dziesiąty mieszkaniec miasta to sąsiad zza naszej wschodniej granicy; obecnie w stolicy Dolnego Śląska przebywa ok. 65 000 obywateli Ukrainy, którzy są konsumentami nabywającymi towary i usługi i korzystającymi z pomocy Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Niezależnie od miejsca zamieszkania każdy zwracający się o pomoc uzyskuje minimum poradę i informację, niejednokrotnie przy bardzo dużym zaangażowaniu pracowników mających problem komunikacyjny, co na gruncie skomplikowanych spraw natury prawnej stanowi znaczne utrudnienie w udzieleniu pomocy i zrozumieniu przez wnioskującego swojej sytuacji prawnej. Zakres formy pomocy prawnej jest zawsze uzależniony od charakteru, okoliczności sprawy i warunków osobistych konsumenta, który otrzymuje pomoc adekwatną do potrzeb i możliwości rzecznika konsumentów, który w ramach posiadanych możliwości kadrowych skupia się na doraźnej pomocy jak największej liczbie konsumentów. W dniu 15-11-2017r. w Biurze Rzecznika Konsumentów mieszczącym się w strukturze Urzędu Miejskiego Wrocławia został przeprowadzony audyt zewnętrzny w zakresie Zintegrowanego Systemu Zarządzania na zgodność z wymaganiami norm: ISO 9001:2015, PN -N 18001:2014 ze skutkiem pozytywnym. Podsumowując niniejsze sprawozdanie rzecznik konsumentów informuje, że w roku sprawozdawczym na działalność Biura nie wpłynęła ani jedna skarga konsumencka, co dodatkowo obrazuje profesjonalizm i zaangażowanie wszystkich jego pracowników.



#### IV. Tabele.

		SPRAWY ROZPATRYWANE PISEMNIEM - PORADY INDYWIDUALNE			
		umowy sprzedaży		usługi	
4	AGD / RTV	1023	AGD / RTV	725	meble, wyposażenie mieszkań
2	meble, wyposażenie mieszkań	1183	komputery, telefony	1061	odzież
6	komputery, telefony	2508	obuwie	608	drzwi, okna
3	odzież	1731	zwrot towaru bez wady	569	inne
6	obuwie	430	finansowe bankowe ubezpieczenia	508	sport, rekreacja, kultura
1	drzwi, okna	508	sport, rekreacja, kultura	1411	telefoniczne, internet, telewizja
1	zwrot towaru bez wady	785	dostawa mediów. (energia, woda, gaz, ciepło)	447	motoryzacyjne (serwisy)
6	inne	726	turystyczne hotelarskie przewóz	239	pralnicze
9	finansowe bankowe ubezpieczenia	381	remonty	374	inne
1	sport, rekreacja, kultura	308	deweloperzy, najem, pośrednictwo	2150	poza lokalem na odległość
5	telefoniczne, internet, telewizja	1180	sprawy nie konsumenckie	981	właściwość innego Rzecznika, innej Instytucji
5	dostawa mediów. (energia, woda, gaz, ciepło)	400	INNE		
6	motoryzacyjne (serwisy)	19728	RAZEM		
5	turystyczne hotelarskie przewóz				
1	pralnicze				
2	remonty				
4	inne				
2	deweloperzy, najem, pośrednictwo				
10	poza lokalem na odległość				
13	sprawy nie konsumenckie				
6	właściwość innego Rzecznika, innej Instytucji				
0	INNE				
98	RAZEM				

TABELA NR 2 - pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami																	
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																
a	art. żywnościowe																0
b	odzież i obuwie				5												5
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																0
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		2	1	1												4
e	samochody i środki transportu osobistego																0
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
g	produkty związane z opieką zdrowotną																0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
i	inne																0
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem nieruchomości																0
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				2												2
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
n	finansowe													3			3
o	ubezpieczeniowe																0
p	pocztowe i kurierskie																0
r	telekomunikacyjne			2													2
s	transportowe																0
t	turystyka i rekreacja																0
u	sektor energetyczny i wodny																0
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																0
x	edukacyjne																0
y	inne				1			1									2
	RAZEM	0	2	3	9	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	18

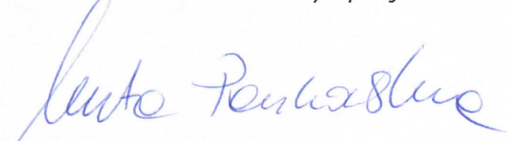
TABELA NR 3 - współdziałanie z innymi instytucjami																	
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności nr			inne			RAZEM
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																
a	art. żywnościowe																0
b	odzież i obuwie				1												1
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																0
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				1			1									2
e	samochody i środki transportu osobistego																0
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
g	produkty związane z opieką zdrowotną																0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
i	inne	1												1		1	3
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem nieruchomości																0
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
n	finansowe							1									1
o	ubezpieczeniowe																0
p	pocztowe i kurierskie																0
r	telekomunikacyjne			1						5							6
s	transportowe																0
t	turystyka i rekreacja																0
u	sektor energetyczny i wodny			1													1
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																0
x	edukacyjne																0
y	inne																0
	RAZEM	1	0	2	2	0	0	2	0	5	0	0	0	1	0	1	14
niekonsumenckie																	0
wg właściwości																	0
		razem:															14

TABELA NR 4																				
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów																				
	rozwiązanie / rozliczenie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia			nieuczciwe praktyki rynkowe, (wady czynności pr.			inne			RAZEM	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem					
SPRZEDAŻ:																				
a	art. żywnościowe				1											1	0	1	0	
b	odzież i obuwie	1	1		214	15										231	215	16	0	
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				16	1					1					18	16	2	0	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		6	1	29	9	1				1					47	30	15	2	
e	samochody i środki transportu osobistego				6											6	6	0	0	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące				2	1			1							4	2	2	0	
g	produkty związane z opieką zdrowotną				2				1				1			4	2	1	1	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			1	3	4										8	3	4	1	
i	inne		3	1	11	1										16	11	4	1	
USŁUGI:																				
j	związane z rynkiem nieruchomości	1						1								2	2	0	0	
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	3			7	1										11	10	0	1	
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				5											5	5	0	0	
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1											1	1	0	0	
n	finansowe	2										1				3	2	0	1	
o	ubezpieczeniowe				1											1	1	0	0	
p	pocztowe i kurierskie				1											1	1	0	0	
r	telekomunikacyjne	1		2	4	1	1				1	2	4			16	6	3	7	
s	transportowe				2	2										4	2	2	0	
t	turystyka i rekreacja				13	1		4								18	17	1	0	
u	sektor energetyczny i wodny	1			4			2				1	13			21	7	1	13	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną				2											2	2	0	0	
x	edukacyjne	1			2			2			1					6	6	0	0	
y	inne				9											9	9	0	0	
RAZEM		10	10	5	334	36	3	9	2	0	3	4	19	0	0	0	435	356	52	27
według właściwości niekonsumenckie														28						
razem:														463						

**TABELA 5**  
Struktura Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów  
stan kadrowy

1. Województwo	dolnośląskie
2. Miasto /Powiat	Wrocław
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	Ok. 638.000
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Jerzy Barański
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	Tak
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ 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.	Tak
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	5
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	MRK nie ma wydzielonego budżetu i nie posiada wiedzy na temat kosztów realizowanego zadania „ochrona konsumentów”

Sporządziła z upoważnienia Miejskiego Rzecznika Konsumentów  
Marta Pankowska starszy specjalista w BRK



Wrocław, 19 marca 2018r.

