



Szczecin, 25.02.2021r.

Nasz znak: BMRK-S.1431.2.2021.KG  
UNP: 9928/BMRK/-II/21

Dotyczy:  
**wniosku o udostępnienie informacji publicznej**

W odpowiedzi na wniosek z 18.02.2021r. o udostępnienie informacji publicznej na podstawie ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej przekazuję wnioskowane informacje.

**1. Czy w okresie pandemii wirusa Covid-19 (tj. od 1.04.2020 r. do 31.12.2020 r.) odnotowali Państwo (w stosunku do roku 2019) pojawienie się nowych kategorii spraw lub znaczny wzrost rodzajów spraw już wcześniej składanych, w związku z którymi Miejski Rzecznik Konsumentów udziela poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej realizowanej na mocy pkt. 1 ust. 1 art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów? Jeśli odnotowali Państwo pojawienie się nowych kategorii spraw lub znaczny wzrost konkretnych rodzajów (w stosunku do roku 2019), to jakie były to kategorie/rodzaje spraw? Jaka była liczba spraw z nowych kategorii albo z rodzajów, w obszarze których zanotowali Państwo znaczny wzrost (w stosunku do 2019 r.) na tle ogólnej liczby spraw z roku 2019, którymi zajmował się Miejski Rzecznik Konsumentów w związku z udzielaniem poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej?**

Rzecznik odnotował znaczący wzrost ilości spraw (w rozumieniu art. 42 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, dalej: u.o.k.i.k.) z kategorii turystyka i rekreacja. W roku 2019 było takich spraw 917, natomiast w roku 2020 było ich już 2 529. Nową kategorią spraw były sprawy z kategorii imprezy okolicznościowe, związane z odwołaniami z powodu pandemii imprezami okolicznościowymi, Rzecznik w ubiegłym roku odnotował 110 takich spraw (w rozumieniu art. 42 ust. 1 pkt 1 u.o.k.i.k.).

**2. Jakich zmian dokonali Państwa w procedurach w zakresie przyjmowania wniosków w sprawach poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej realizowanych na mocy pkt. 1 ust. 1 art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ze względu pandemię wirusa Covid-19 (tj. od 1.04.2020 r. do 31.12.2020 r.)? Czy odnotowali Państwo większy niż w ubiegłych latach udział któregoś z kanałów komunikacyjnych, którymi konsumenci składają wnioski o udzielenie porady prawnej przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów, a jeśli tak, jak duży był to wzrost? Czy ze względu na pandemię wirusa Covid-19 uruchomili Państwo nowe kanały**

**komunikacyjne, z których mogą skorzystać konsumenci, aby złożyć wniosek o poradnictwo konsumenckie lub informację prawną?**

Ze względu na sytuację pandemiczną, Prezydent Miasta Szczecin podjął decyzję o wyłączeniu od 20.03.2020r. bezpośredniej obsługi interesantów (zarządzenie z 18.03.2020r. nr 146/20). W późniejszym okresie zarządzenie to zostało uchylone, w związku z czym wprowadzono zasadę ograniczenia osobistego przyjmowania interesantów przez pracowników Urzędu do spraw niezbędnych do zapewnienia pomocy obywatelom (zarządzenie Prezydenta Miasta Szczecin z 23.04.2020r. nr 198/20) następnie ograniczenia te były w różny sposób zmieniane (zarządzenia Prezydenta Miasta Szczecin z 12.05.2020r. nr 225/20; z 22.05.2020r. nr 257/20; z 26.05.2020r. nr 265/20; z 01.06.2020r. nr 278/20; z 22.06.2020r. nr 311/20; z 10.08.2020r. nr 423/20; z 12.10.2020r. nr 528/20; z 30.11.2020r. nr 601/20). W związku z powyższymi zarządzeniami Rzecznik we wnioskowanym okresie nie przyjmował bezpośrednio konsumentów, w związku z czym nie udzielał porad i informacji konsumenckich na miejscu w swojej siedzibie. Rzecznik kontynuował natomiast udzielanie porad za pośrednictwem kontaktu telefonicznego oraz mailowego, które to kanały komunikacji, w szczególności kanał mailowy, odnotowały wzrost. Rzecznik nie prowadzi statystyk z podziałem na poszczególne kanały komunikacji, w związku z czym nie jest w stanie wskazać konkretnych danych liczbowych dotyczących tego wzrostu.

Rzecznik nie uruchomił nowych kanałów komunikacji, z których mogą skorzystać konsumenci, aby złożyć wniosek w sprawie z art. 42 ust. 1 pkt 1 u.o.k.i.k. Zamiast składania wniosków w kancelarii poczty tuż przy Urzędzie, umożliwiające zostało składanie wniosków do urn umiejscowionych przed budynkami Urzędu Miasta oraz jego filii.

**3. Czy doświadczenia działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w okresie pandemii wirusa Covid-19 (tj. od 1.04.2020 r. do 31.12.2020 r.) wpłynęły na złożenie przez Państwa wniosku w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów na mocy pkt. 2 ust. 1 art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów?**

Rzecznik w omawianym okresie nie składał wniosków o których mowa w art. 42 ust. 1 pkt 2 u.o.k.i.k.

**4. Jak okres pandemii wirusa Covid-19 (tj. od 1.04.2020 r. do 31.12.2020 r.) wpłynął na sposób i formy wykonywania przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów edukacji konsumenckiej na mocy art. 38 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów? Czy w zakresie tej kompetencji podjęli Państwo nowe działania w innej niż dotychczas formie? Chciałbym się dowiedzieć w szczególności, czy uruchomiono konto Miejskiego Rzecznika Konsumentów w social mediach, (jeśli tak, to w jakich?), czy rzecznik udzielał prelekcji lub podejmował inne działania w zakresie edukacji konsumenckiej w formie zdalnej?**

Rzecznik w omawianym okresie nie zmienił sposobu i formy prowadzonej edukacji konsumenckiej, jednakże wcześniej umówione spotkania z Rzecznikiem i wykłady zostały odwołane.

Rzecznik, w omawianym okresie, nie posiadał ani nie uruchomił żadnego konta w social mediach, nie udzielał również prelekcji w formie zdalnej.

**5. Jak okres pandemii wirusa Covid-19 (tj. od 1.04.2020 r. do 31.12.2020 r.) wpłynął na występowanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów na mocy pkt. 3 ust. 1 art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów? Czy pandemia wirusa Covid-19 wpłynęła na wybór przez Państwa określonych kanałów komunikacyjnych lub form kontaktu w związku z Państwa działaniami podejmowanymi w obszarze występowania do przedsiębiorców na etapie przed wszczęciem postępowania sądowego?**

Okres pandemii nie wpłynął w istotny sposób na formę komunikacji Rzecznika z przedsiębiorcami, dominującym sposobem komunikacji nadal pozostaje kierowanie do przedsiębiorców pism listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.

**6. Jakie procedury administracyjne, w funkcjonowaniu biur ze względu na obostrzenia, w zakresie obsługi konsumentów wprowadzili Państwo w okresie pandemii wirusa Covid-19 (tj. od 1.04.2020 r. do 31.12.2020 r.)?**

Rzecznik nie wprowadzał żadnych nowych procedur administracyjnych w funkcjonowaniu biura ze względu na obostrzenia w zakresie obsługi konsumentów. Zmiany w zakresie sposobu przyjmowania konsumentów zostały wprowadzone na gruncie zarządzeń Prezydenta Miasta Szczecin, wskazanych w odpowiedzi na pytanie nr 2.

**7. Czy ze względu na wprowadzenie zmian w działaniach podejmowanych przez Państwa w obszarach zapewniania poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej, edukacji konsumenckiej, występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w okresie pandemii wirusa Covid-19 (tj. od 1.04.2020 r. do 31.12.2020 r.) konieczna była zmiana aktów prawnych dotyczących funkcjonowania Miejskiego Rzecznika Konsumentów i jego Biura? Jeśli tak, to jaki akt został zmieniony?**

Wymienione w odpowiedzi na pytanie nr 2 zarządzenia Prezydenta Miasta Szczecin zmieniały, jako przepisy szczególne, ogólne zasady dotyczące obsługi konsumentów określone w zarządzeniu Prezydenta Miasta Szczecin z 14.03.2019r. nr 114/19 w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Szczecin.

Z poważaniem,

Miejski Rzecznik Konsumentów  
  
Longina Kaczmarek