



Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów  
w Gorzowie Wielkopolskim  
ul. Łokietka 22  
66-400 Gorzów Wlkp.

## **WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE INFORMACJI PUBLICZNEJ**

Na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2016 r. poz. 1764 t.j.) zwracam się z prośbą o informację na poniższe tematy:

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?

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?

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?


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?

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?

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.)?

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?

Proszę o przekazanie informacji w formie tekstowej, dźwiękowej lub audiowizualnej.

Proszę o przekazanie informacji pocztą elektroniczną na adres e-mail: 

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w niniejszym formularzu w związku z postępowaniem z zakresu dostępu do informacji publicznej.

Warszawa, 18.02.2021 r.





Gorzów Wielkopolski, 2.03.2021 r.

WOR - III.1431.51.2021.KPa



W odpowiedzi na złożony w dniu 18 lutego 2021 r. wniosek o udostępnienie informacji publicznej, poniżej przekazuję odpowiedzi na zadane pytania.

**Ad 1.** W 2020 r. odnotowano większe zainteresowanie tematyką usług turystycznych, imprez okolicznościowych (wesela, komunie), usług edukacyjnych i opiekuńczych (żłobki, przedszkola). Zgłaszane przez konsumentów problemy w ww. sprawach dotyczyły przeważnie zwrotu należności czy rozwiązania umów ze względu na ograniczenia związane z pandemią COVID-19.

Biuro w obecnej chwili nie posiada szczegółowych danych statystycznych z zakresu podziału spraw na poszczególne kategorie.

**Ad 2.** Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów funkcjonuje w okresie pandemii COVID-19 w oparciu o procedury wdrożone i funkcjonujące już przed tym okresem.

Z naturalnych względów wynikających z ostrożności natury sanitarno-epidemiologicznej odnotowano znaczny wzrost liczby porad/spraw realizowanych w oparciu o kanały komunikacji elektronicznej (poczta email, portal Facebook). Umożliwiono dodatkowo udzielanie porad online przez kanał Messenger i Skype.

Biuro nie gromadzi danych statystycznych z zakresu podziału spraw na przekazane drogą elektroniczną i tradycyjną.

**Ad 3.** Miejski Rzecznik Konsumentów nie składał we wskazanym okresie wniosków w sprawie stanowienia zmiany i przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

**Ad 4.** Z uwagi na pandemię COVID-19 nie mają miejsca tradycyjne formy edukacji konsumenckiej wykonywane dotąd przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów, tj. spotkania bezpośrednie z seniorami i prelekcje w szkołach. Edukacja realizowana jest przez funkcjonujący od 2016 r. kanał Facebooka (71 porad i informacji) oraz w mediach tradycyjnych (34 informacje i wywiady). Odnotowano znaczny wzrost zainteresowania informacjami zamieszczanymi na portalu Facebook.

Więcej: <https://www.facebook.com/rzecznikkonsumentow1>

**Ad 5.** Miejski Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów zawsze, gdy wymaga tego stan rozpatrywanej sprawy. Nie ma to związku z występowaniem pandemii. Kanały komunikacji w powyższym zakresie kontynuowane są w formie tradycyjnej (droga pocztowa), a dodatkowo w okresie pandemii rozszerzona została forma elektroniczna korespondencji.

**Ad 6.** W Urzędzie Miasta Gorzowa Wielkopolskiego wprowadzone zostały następujące zasady związane z obostrzeniami wynikającymi z pandemii COVID-19:

[https://bip.wrota.lubuskie.pl/umgorzow/system/obj/34739\\_WOR-III.0121.25.20-zalacznik-ogran.COVID.pdf](https://bip.wrota.lubuskie.pl/umgorzow/system/obj/34739_WOR-III.0121.25.20-zalacznik-ogran.COVID.pdf)

**Ad 7.** Nie zaistniała potrzeba zmian aktów prawnych dotyczących funkcjonowania Miejskiego Rzecznika Konsumentów i jego Biura z uwagi na pandemię COVID-19.

SEKRETARZ MIASTA  
Eugeniusz Kurzawski