

Zarządzenie Nr129.....
Prezydenta Miasta Piotrkowa Trybunalskiego
z dnia30.04.2011 roku.....

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku 2010.

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331z późn. zm.), art. 33 ust 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1591z późn. zm.) w związku z art. 4 ust 1 pkt. 18 i art. 92 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 05 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) zarządzam co następuje :

§ 1. Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku 2010 stanowiące załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenia wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA
Piotrkowa Trybunalskiego
Krzysztof Chojniak

**SPRAWOZDANIE
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
w PIOTRKOWIE TRYBUNALSKIM
Z DZIAŁALNOŚCI W ROKU 2010.**

Formalno-prawne usytuowanie Rzecznika

Miejski Rzecznik Konsumentów pełni swoje obowiązki działając na podstawie przepisów *Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.)

Siedzibą Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Piotrkowie Trybunalskim jest Urząd Miasta (ul. Szkolna 28).

Realizacja zadań wynikających z *Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*

Podstawowym aktem prawnym określającym kompetencje Rzecznika jest *Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów*. Nakłada ona na osoby pełniące funkcję Rzecznika przede wszystkim zadania z zakresu pomocy obywatelom w sprawach dotyczących naruszania praw konsumenckich.

Zgodnie z obowiązkami wynikającymi ze wspomnianej *Ustawy*, Rzecznik udzielał informacji i porad oraz pomagał w przygotowaniu i prowadzeniu postępowań reklamacyjnych. Informacje i porady udzielane były w trakcie bezpośrednich spotkań z konsumentami oraz telefonicznie. Rzecznik pomagał w przygotowaniu dokumentacji niezbędnej do przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego, a w wielu przypadkach, w zredagowaniu pism reklamacyjnych, odwołań i wniosków m.in. do polubownych sądów konsumenckich. W szczególnych przypadkach i uzasadnionych sprawach Rzecznik udzielał pomocy w przygotowaniu pism kierowanych do policji i prokuratury oraz pozwów do sądu powszechnego. W uzasadnionych przypadkach Rzecznik występował z pozwami do sądów powszechnych działając na rzecz konsumentów.

Szczegółowy zestawienie ilości udzielonych porad oraz ilości wystąpień zawiera załącznik nr 1 do sprawozdania.

Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Miejski Rzecznik Konsumentów prowadził działania o charakterze informacyjno-edukacyjnym. Konsumentom otrzymywali materiały informacyjne na temat sprzedaży i usług oraz poradniki dotyczące postępowania reklamacyjnego. Zainteresowani otrzymywali materiały informacyjne dotyczące praw konsumenckich przygotowane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (publikacje finansowane ze środków pomocowych Unii Europejskiej w ramach projektu PHARE). Oprócz wymienionych publikacji, konsumentom udostępniano wszelkie inne przepisy, formularze oraz wzory pism umożliwiające prowadzenie reklamacji w sposób zgodny z przewidzianym trybem. Rzecznik przygotowywał dla konsumentów informacje dotyczące konkretnych prowadzonych spraw oraz udostępniał *Ustawę o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej* i inne akty prawne z zakresu praw konsumenckich. Dla konsumentów powielane były ważne informacje dotyczące praw konsumenckich. Wymienione materiały przekazywane były konsumentom jako uzupełnienie porady.

Wypowiedzi Miejskiego Rzecznika Konsumentów na temat praw konsumentów oraz konkretnych problemów wynikających z naruszania tych praw, prezentowane były na łamach prasy („DZIENNIK ŁÓDZKI”, „TYDZIEŃ TRYBUNALSKI”, a także w materiałach prezentowanych przez RADIO STREFA FM,).

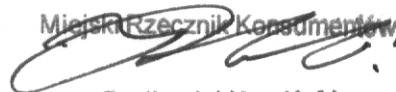
Rzecznik Konsumentów na zaproszenie szkół ponad gimnazjalnych oraz uniwersytetu trzeciego wieku prowadził wykłady o tematyce konsumenckiej.

Pozostałe działania /w tym podnoszenie kwalifikacji/

W roku 2010 Rzecznik kontynuował współpracę z Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Łodzi oraz z Powiatowymi Rzecznikami Konsumentów działającymi na terenie województwa łódzkiego. W ramach podnoszenia kwalifikacji Rzecznik uczestniczył w licznych szkoleniach

organizowanych przez Organizacje działające na rzecz ochrony praw konsumentów. Prowadzone wykłady i zajęcia dotyczyły najczęściej występujących problemów konsumenckich oraz sposobów ich rozwiązywania.

Miejski Rzecznik Konsumentów



Bartłomiej Krasieński

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
Miejskiego Rzecznika Konsumentów za 2010 r.
Miejski Rzecznik Konsumentów w Piotrkowie Trybunalskim

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	757
ubezpieczeniowa	36
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	94
remontowo-budowlana	65
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	18
telekomunikacja (telefony, TV)	115
turystyczno-hotelarska	24
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2
motoryzacja	46
pralnicza	4
timeshare	0
pocztowa	2
gastronomiczna	1
przewozowa	8
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	49
medyczna	0
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	0
windykacyjne	95
inne	198
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1803
obuwie i odzież	473
wyposażenie mieszkania	30
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	372
komputer i akcesoria komputerowe	94
motoryzacja	10
artykuły spożywcze	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0
zabawki	57
inne	767
III. Umowy poza lokalem i na odległość	137

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	59	18	8	33
ubezpieczeniowa	4	4	0	0
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	12	8	2	2
remontowo-budowlana	0	0	0	0
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	0	0	0	
telekomunikacja (telefon, TV)	16	3	4	9
turystyczno-hotelarska	2	0	1	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2	2	0	0
motoryzacja	1	0	0	1
pralnicza	0	0	0	0
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	0	0	0	0
gastronomiczna	1	0	1	0
przewozowa	0	0	0	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2	0	0	2
medyczna	0	0	0	0
wyposażenie wnętrz	0	0	0	0
pogrzebowa	0	0	0	0
windykacyjne	12	1	0	11
inne	7	0	0	7
II. Umowy sprzedaży, w tym:	66	22	8	36
obuwie i odzież	37	10	5	22
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	0	0	0	0
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	15	7	1	7
komputer i akcesoria komputerowe	5	3	0	2
motoryzacja	1	0	0	1
artykuły spożywcze	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0	0	0	0
zabawki	0	0	0	0
inne	8	2	2	4

III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	0	0	3
--	---	---	---	---

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	2	0	0	2
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	0	0
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	0	0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	3	0	0	3
5.	Przygotowywanie konsumentom	0	0	0	0

	pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
6.	Inne	0	0	0	0
	RAZEM	5	0	0	5
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0	0	0	0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	3	0	2	5

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	0
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	0
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	0
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0

Miejski Rzecznik Konsumentów



Bartłomiej Krasieński