

Zarządzenie Nr⁶⁴.....
Prezydenta Miasta Piotrkowa Trybunalskiego
z dnia ...05 lutego 2016 roku

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku 2015.

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2015 poz. 184), art. 33 ust 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2015 r. poz. 1515 z 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 2015 r. poz. 1545 z późn. zm.) zarządzam co następuje :

§ 1. Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku 2015.

§ 2. Zarządzenia wchodzi w życie z dniem podpisania.

Z up. PREZYDENTA MIASTA

Andrzej Karperk
WICEPREZYDENT MIASTA

Zatwierdzone
Z up. PREZYDENTA MIASTA
Andrzej Kucperek
WICEPREZYDENT MIASTA
2016-02-05

SPRAWOZDANIE MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW w PIOTRKOWIE TRYBUNALSKIM Z DZIAŁALNOŚCI W ROKU 2015.

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* (t.j. Dz. U. z 2015 r. poz. 184) Siedzibą Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Piotrkowie Trybunalskim jest Urząd Miasta.

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 i wniosków. W szczególnych przypadkach i uzasadnionych sprawach Rzecznik udzielał pomocy w przygotowaniu pozwów do sądu powszechnego. W uzasadnionych przypadkach Rzecznik występował z pozwami do sądów powszechnych działając na rzecz konsumentów. Szczegółowe zestawienie 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 („TYDZIEŃ TRYBUNALSKI”, Dziennik Łódzki” „7 Dni”. W każdy czwartek (z wyjątkiem Świąt) Rzecznik Konsumentów bierze udział w audycji radiowej na żywo w Radiu Strefa FM omawiając problemy konsumenckie.

Pozostałe działania /w tym podnoszenie kwalifikacji/

W roku 2015 Rzecznik kontynuował współpracę z Powiatowymi Rzecznikami Konsumentów działającymi na terenie województwa łódzkiego. W ramach podnoszenia kwalifikacji Rzecznik uczestniczył w szkoleniach organizowanych przez Organizacje działające na rzecz ochrony praw konsumentów. Prowadzone wykłady i zajęcia dotyczyły najczęściej występujących problemów konsumenckich oraz sposobów ich rozwiązywania

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	łódzkie
2. Miasto /Powiat	Piotrków Trybunalski
3. PRK/ MRK	Miejski Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Bartłomiej Krasieński
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. NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	NIE
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź. DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	- $\frac{1}{2}$ etatu
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	5 razy w tygodniu
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
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).	0

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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 UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - art. 479 (38) Kpc (nieodzwolone postanowienia umowne),
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

III. TABELA

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

Przedmiot sprawy	Ogółem
I. Usługi, w tym:	855
ubezpieczeniowa	70
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	53
remontowo-budowlana	6
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	21
telekomunikacja (telefony, TV)	152
turystyczno-hotelarska	8
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0
motoryzacja	20
pralnicza	8
timeshare	0
pocztowa	2
gastronomiczna	0
przewozowa	11
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	38
medyczna	0
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	0
windykacyjne	130
inne	330
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1695
obuwie i odzież	345
wyposażenie mieszkania	20
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	373
komputer i akcesoria komputerowe	119
motoryzacja	20
artykuły spożywcze	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0
zabawki	40
inne	773
III. Umowy poza lokalem i na odległość	151

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:	55	21	7	27
ubezpieczeniowa	5	1	1	3
Finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	8	1	1	6
remontowo-budowlana	8	3	0	5
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7	4	0	3
telekomunikacja (telefon, TV)	17	8	4	5
turystyczno-hotelarska	3	1	0	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0	0	0	0
motoryzacja	0	0	0	0
pralnicza	1	0	0	1
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	1	1	0	0
gastronomiczna	0	0	0	0
przewozowa	2	1	0	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0	0	0	0
medyczna	0	0	0	0
wyposażenie wnętrz	0	0	0	0
pogrzebowa	0	0	0	0
windykacyjne	1	0	0	1
inne	2	1	1	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	110	60	10	40
obuwie i odzież	85	50	5	30
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	7	1	3	3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	7	3	1	3
komputer i akcesoria komputerowe	0	0	0	0
motoryzacja	0	0	0	0
artykuły spożywcze	1	1	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0	0	0	0
zabawki	0	0	0	0
inne	10	5	1	4
III. Umowy poza lokalem i na odległość	18	8	2	8

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

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	8	0	1	9
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	0	0	1
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 *	1	0	0	1
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	0	0	0	0
6.	Inne	0	0	0	0
	RAZEM	10	0	1	11
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0	0	0	0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	0	0	0	0

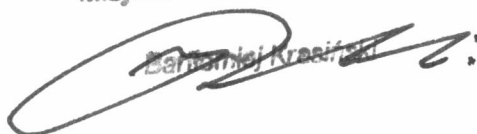
*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

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

Miejsce Rzecznik Konsumentów


Bartłomiej Krasiński