



**Uchwała Nr XXII/ 464 / 2008
Rady Miasta Mysłowice**

z dnia 28 lutego 2008 r.

**w sprawie zatwierdzenia „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów
w Mysłowicach za 2007 rok”**

Na podstawie art. 12 pkt 11 oraz art. 92 ust. 1 pkt 1 i ust. 2 ustawy z dnia 6 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym /t.j. Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm./ w związku z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 7 sierpnia 1998 r. w sprawie utworzenia powiatów /Dz. U. Nr 103, poz. 652 z późn. zm./ oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm./

Rada Miasta Mysłowice

Uchwała:

§ 1.

Zatwierdzić „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Mysłowicach za 2007 rok” stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**WICEPRZEWODNICZĄCY
RADY MIASTA**

Antoni Zazakotony

RADCA PRAWNY

Pilarska
mgr Bożena PILARSKA
(nr wpisu KT 1172)

Załącznik
do Uchwały Nr XXII / 464 / 2008 Rady Miasta Mysłowice
z dnia 28 lutego 2008 r.

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W MYSŁOWICACH
ZA 2007 ROK**

Mysłowice, luty 2008 r.

SPIS TREŚCI

I. Uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów	3
II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz. U. Nr 50, poz. 331/	3
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	
A. Poradnictwo oraz udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów – charakterystyka i struktura porad	4
B. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach konsumenckich – rodzaje, charakterystyka i struktura wystąpień	7
2. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów	8
3. Współpraca z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów	9
4. Zadania określone w przepisach odrębnych	10
III. Udział rzecznika w seminariach i konferencjach w 2007 roku	10
IV. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym	10
V. Podsumowanie i wnioski końcowe	11

Spis tabel

Tabela Nr 1 - Poradnictwo konsumenckie i udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielonych porad	5
Tabela Nr 2 - Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów	8

Na podstawie art. 43 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm./ przedkładam Wysokiej Radzie sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów za rok 2007.

I. Uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Zgodnie z art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm./ zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy /miejski/ rzecznik konsumentów, do zadań którego należy:

- a) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- b) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- c) współdziałanie w właściwym miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- d) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Ponadto do kompetencji rzecznika konsumentów należy także wykonywanie innych zadań określonych w przepisach odrębnych.

Uchwałą Nr LVII/578/2005 z dnia 29 grudnia 2005 r. Rada Miasta Mysłowice utworzyła z dniem 1 stycznia 2006 r. Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów jako jednostkę budżetową, przy pomocy której Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. W dniu 23 lutego 2006 r. Rada Miasta Mysłowice Uchwałą Nr LXII/608/2006 zatwierdziła natomiast statut Biura.

Do zakresu działania Biura należą sprawy z zakresu ochrony praw konsumentów – mieszkańców miasta Mysłowice. Obecnie kadra Biura liczy trzy osoby.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów.

W roku 2007 realizacja zadań Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Mysłowicach przedstawiała się następująco:

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

W roku 2007 Rzecznik rozpatrywał i udzielał konsumentom porad w różnych formach, tj. osobiście, telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej. Pytania konsumentów dotyczyły zróżnicowanych problemów, najczęściej powtarzające się to: czy można zwrócić zakupiony towar?, w jakim terminie?, czy można żądać w dniu złożenia reklamacji wymiany towaru na nowy? kiedy można żądać zwrotu pieniędzy?, co zrobić gdy sprzedawca nie chce przyjąć reklamacji?, co zrobić gdy naprawa towaru niepokojąco się przedłuża?, czy na każdy zakupiony towar powinniśmy otrzymać gwarancję? itp.

Zakres pomocy prawnej udzielanej konsumentom jest bardzo zróżnicowany, czasami jest to poinformowanie konsumenta o przysługujących mu prawach, czasami jest to porada odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie, podyktowanie treści pisma kończąc na podejmowaniu koniecznej w danym przypadku bezpośredniej interwencji w stosunku do przedsiębiorcy w postaci pisemnych wystąpień. Ponadto konsumenci, którzy korzystają z łączności internetowych mogą w Biuletynie Informacji Publicznej zapoznać się z zasadami prowadzenia spraw konsumenckich przez Biuro MRK, a także uzyskać druki reklamacyjne, wzory umów a także formularze pism procesowych.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik udzielił mieszkańcom miasta Mysłowice 1182 porad z zakresu prawa konsumenckiego /wzrost o 214 spraw w stosunku do 2006 r./

Wachlarz spraw i problemów z jakimi zwracają się do rzecznika konsumenci jest bardzo szeroki, obejmuje rozmaite kwestie wynikające z nienależytego wykonania umów sprzedaży wszelkich towarów, świadczenia usług – remontowych, turystycznych, telekomunikacyjnych, pralniczych itp.

Zasadniczym zadaniem rzecznika konsumentów jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, które przyjmuje zróżnicowane formy. I tak zakres udzielanej konsumentom pomocy, to przede wszystkim:

A. *Poradnictwo oraz udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów – charakterystyka i struktura porad /szczegółowe dane w Tabeli Nr 1/*

W roku 2007 na ogólną ilość zgłoszonych spraw, większość z nich zakończyła się udzieleniem porady z zakresu prawa konsumenckiego podczas bezpośredniego kontaktu z konsumentami, co wiązało się z wnikliwym rozpoznaniem i analizą dokumentów w świetle obowiązujących przepisów prawa. W ramach poradnictwa konsumenci otrzymywali również wzory pism, oświadczeń, protokołów reklamacyjnych a także otrzymywali pomoc w sporządzaniu pism w określonej sytuacji prawnej. Wiele z tych spraw zostało załatwione w wyniku natychmiastowego telefonicznego wystąpienia rzecznika do przedsiębiorcy.

Jeżeli chodzi o strukturę udzielonych porad, 70% z nich dotyczyło umów sprzedaży, głównie: obuwi, sprzętu AGD, RTV, komputerów jak również stolarki okiennej oraz sprzętu komputerowego. Reklamowane usługi stanowiły natomiast 27% ogółu zgłoszonych zapytań. Do najczęściej występujących należały sprawy dot. usług telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych i remontowo – budowlanych. W zakresie usług najwięcej problemów konsumenci mieli z operatorami usług telekomunikacyjnych i to zarówno telefonii stacjonarnej jak i komórkowej. Generalnie większość kłopotów spowodowana była nieznaną treścią podpisanych umów, co przejawiało się w tym, że konsumenci wypowiadali umowy zawarte na warunkach promocyjnych przed terminem a operator naliczał im kary umowne.

Kilkadziesiąt porad dotyczyło możliwości odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość /głównie za pośrednictwem sieci Internet/.

Tabela Nr 1

Poradnictwo konsumenckie i udzielanie informacji prawnej
w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielonych porad

Wyszczególnienie	Ilość	Udział (%)
I. USŁUGI ogółem, w tym:	318	27
Bankowe	21	
Finansowe	12	
Ubezpieczeniowe	43	
Telekomunikacja, TV kablowa	94	
Motoryzacyjne /serwis/	17	
Pocztowe	5	
Turystyczne	10	
Pralnicze	11	
Remontowo – budowlane	33	
Przewozowe	10	
Rozliczanie mediów	9	
Naprawa sprzętu RTV, AGD, komputerów	2	
Dostawa energii elektr.	14	
Foto – video	1	
deweloperskie	2	
Gastronomiczne	4	
Mieszkaniowe	13	
Edukacyjne	3	
fryzjerskie, szewskie, jubilerskie	4	
Windykacja	7	
stolarskie	3	
II. UMOWY SPRZEDAŻY ogółem, w tym:	828	70
Sprzęt AGD, RTV	161	
Odzież	29	
Sprzęt komputerowy	56	
Obuwie	230	
Samochody, skutery	32	
Zwierzęta	2	
Aparaty telefoniczne	74	
Nieruchomości	3	
Sprzęt oświetleniowy	2	
Stołarka okienna, drzwi	73	
Galanteria skórzana	9	
Meble	37	
biżuteria	3	
Żywność	8	
Materiały budowlane	16	
Sprzęt sportowy	6	

Oprogramowanie komputerowe	3	
Kotły c.o.	11	
Paliwo	1	
Zabawki	1	
Części samochodowe	9	
Narzędzia	2	
Armatura łazienkowa	5	
Zwroty towarów	39	
Maszyny, urządzenia	16	
III. UMOWY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ	36	3
Urządzenia filtrujące wodę	3	
Urządzenia czyszczące	4	
Sprzęt do rehabilitacji	2	
Odzież	2	
Sprzęt AGD	1	
Części samochodowe	2	
Multimedia	2	
Usługi ubezpieczeniowe	1	
Kosmetyki	1	
Środki czyszczące	1	
Usługi telekomunikacyjne	8	
Książki	1	
Piec gazowy	1	
Montaż stolarki okiennej i drzwiowej	6	
Telefony	1	
RAZEM	1182	100

Znaczna liczba konsumentów wymaga pomocy w całym postępowaniu reklamacyjnym. W tym zakresie Rzecznik służy pomocą nie tylko w zakresie fachowej informacji, ale również pomaga redagować pisma, począwszy od napisania zgłoszenia dotyczącego niezgodności towaru z umową, poprzez procedurę reklamacyjną, aż do postępowania sądowego. Rzecznik w okresie sprawozdawczym przygotował kilkadziesiąt pism konsumentom, które dotyczyły głównie wezwania do wykonania zobowiązania, wezwania do zapłaty, oświadczenia o odstąpieniu od umowy, oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych umowy zawartej pod wpływem błędu itp.

Zaznaczyć należy, iż w niektórych przypadkach porady udzielane przez rzecznika nie dotyczyły zagadnień konsumenckich. Mieszkańcy miasta zgłaszali się bowiem z różnymi problemami np. rodzinnymi, czy z zakresu prawa pracy. W większości przypadków niezbędnym było skierowanie tychże osób do właściwych instytucji lub urzędów (m.in. ZUS, PUP, MOPS, Sąd Pracy, Prokuratura Rejonowa, Komornik sądowy, Policja itp.).

B. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach konsumenckich – rodzaje, charakterystyka i struktura wystąpień /szczegółowe dane w Tabeli Nr 2/

Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez rzecznika konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumentów wniosków i skarg dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów przez poszczególnych przedsiębiorców. Podejmowane na wniosek konsumentów wystąpienia rzecznika kierowane do przedsiębiorców przybierają zróżnicowane formy wezwań. I tak w swoich wystąpieniach rzecznik wzywa przedsiębiorców do:

- wykonania ciążącego na przedsiębiorcy obowiązku,
- zaniechania niedozwolonych zachowań,
- udzielenia stosownych wyjaśnień mających na celu rozwiązanie istniejącego pomiędzy stronami (konsument-przedsiębiorca) sporu.

W swoich wystąpieniach rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną roszczeń i wzywa do polubownego zakończenia sprawy. Ponadto rzecznik często podejmuje próby przeprowadzenia mediacji między stronami, które oprócz pisemnej formy mają także charakter wspólnych spotkań stron organizowanych w siedzibie rzecznika konsumentów.

W ubiegłym roku rzecznik wszczął 90 postępowań występując pisemnie do przedsiębiorców w sprawach konsumentów. Na 85 zakończonych już spraw w 52 przypadkach sprawę udało się zakończyć pozytywnie dla konsumenta. W wielu przypadkach rzecznik podejmował polemikę z przedsiębiorcą, nie zgadzając się z jego argumentacją. Wielokrotnie rzecznik wzywał przedsiębiorcę do dobrowolnego uznania reklamacji proponując rozstrzygnięcie sporu przez Polubowne Sądy Konsumenckie działające m.in. przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej oraz Urzędzie Komunikacji Elektronicznej w Warszawie.

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w okresie sprawozdawczym przedstawia Tabela nr 2. Zgodnie z art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji, będących wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Niestety, w praktyce przedsiębiorcy nie zawsze, pomimo ponagleń udzielają odpowiedzi na wystąpienia. W takiej sytuacji rzecznikowi przysługuje uprawnienie do wystąpienia do Sądu Rejonowego z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy grzywną w wysokości nie mniejszej niż 2000 zł. W okresie sprawozdawczym rzecznik skorzystał z uprawnienia wystąpienia do Sądu Rejonowego z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy grzywną, w związku z naruszeniem obowiązku udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia. Sprawa została zakończona wydaniem przez Sąd Okręgowy – Wydział VII Karny Odwoławczy w dniu 13 grudnia 2007 r. wyroku nakazowego i wymierzeniem przedsiębiorcy kary grzywny w wysokości 2.000 zł /sygn. akt VII WAZ 92/07/.

Stwierdzić należy, że niestety w dalszym ciągu obserwuje się wśród przedsiębiorców niedostateczną znajomość aktualnych regulacji prawnych dotyczących postępowania reklamacyjnego w sprawach konsumenckich.

Tabela Nr 2
Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów

Wyszczególnienie	Ogólna ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I USŁUGI ogółem, w tym:	15	8	4	3
telekomunikacja / w tym: TV kablowa, Internet/ remontowo – budowlane	5	3	2	-
pralnicze	1	-	-	1
przewozowe	1	1	-	-
ubezpieczeniowe	1	-	-	1
naprawy samochodowe	-	-	-	-
Rozliczenie mediów	1	-	-	-
turystyczne	1	1	-	-
5	3	2	-	
II UMOWY SPRZEDAŻY ogółem, w tym:	74	43	29	2
obuwie	41	25	16	-
sprzęt AGD, RTV	9	2	7	-
stolarka okienna, drzwiowa	6	6	-	-
odzież	2	-	2	-
biżuteria	2	2	-	-
sprzęt sportowy	1	1	-	-
piece, kotły c.o.	3	2	1	-
Skutery, samochody	2	1	-	1
aparaty telefoniczne	4	3	1	-
sprzęt komputerowy	4	1	2	1
III. UMOWY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ	1	1	-	-
RAZEM	90	52	33	5

2. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów

W okresie sprawozdawczym rzecznik konsumentów przygotowywał zainteresowanym konsumentom pozwy cywilne lub inne pisma procesowe związane z toczącymi się postępowaniami sądowymi oraz także w sprawach, w których przedsiębiorcy wyrażali zgodę na rozstrzygnięcie istniejącego między stronami sporu przed Polubownym Sądem Konsumenckim. Rzecznik konsumentów przygotowywał i pomagał sporządzać niezbędne w tym celu pozwy i zapisy na sąd polubowny. W 2007 roku rzecznik sporządził 20 pozwów, z których 16 skierowano do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Katowicach, 3 do sądu powszechnego oraz 1 do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie.

3. Współpraca z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów

Rzecznik konsumentów utrzymuje stałą współpracę z w/w instytucjami. Ponadto Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Urząd Regulacji Energetyki oraz Inspekcja Handlowa zaopatrują rzeczownika w specjalistyczne czasopisma /biuletyny/, broszury, ulotki i informatory. Ponadto otrzymując sygnały i skargi od konsumentów informujące o stosowanych przez przedsiębiorców praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów w zakresie nieprawidłowego oznakowania towarów oraz prowadzeniu działań reklamowo – marketingowych, mogących stanowić praktykę naruszającą zbiorowy interes konsumentów w zakresie stosowania wprowadzającej w błąd reklamy, rzecznik zwracał się do Inspekcji Handlowej oraz Delegatur UOKiK o podjęcie działań administracyjnych w celu wyeliminowania następujących nieprawidłowości:

- ✓ odmowa wydawania dowodów zakupu oraz odmowa przyjęcia towaru do reklamacji: wynikiem wystąpienia Rzecznika było przeprowadzenie kontroli przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach przedsiębiorcy prowadzącego działalność handlową na targowisku w Mysłowicach /sprzedaż obuwia/ – wynik kontroli: potwierdzenie nieprawidłowości, ukaranie przedsiębiorcy grzywną w postaci mandatu karnego,
- ✓ ograniczenie odpowiedzialności sprzedawcy /operatora telekomunikacyjnego/ za niezgodność towaru z umową do 6 miesięcy od chwili wydania towaru poprzez żądanie od konsumenta przedłożenia ekspertyzy przy składaniu reklamacji po upływie w/ terminu - trwa postępowanie wyjaśniające prowadzone przez UOKiK w powyższej sprawie,
- ✓ odmowa przyjmowania towarów do reklamacji, naruszanie przepisów podatkowych, sprzedaż towarów niewiadomego pochodzenia przez przedsiębiorcę prowadzącego sprzedaż sprzętu AGD na targowisku miejskim w Mysłowicach – Inspekcja Handlowa w Katowicach potwierdziła nieprawidłowości – przedsiębiorca został ukarany grzywną w postaci mandatu karnego; ponadto w związku z podejrzeniem, że działanie przedsiębiorcy może wyczerpywać znamiona czynu zabronionego w postaci oszustwa przewidzianego w art. 286 § 1 kk, o sprawie powiadomiono Komendę Miejską Policji w Mysłowicach; kontrolę przedsiębiorcy przeprowadził również Urząd Skarbowy w Jaworznie,
- ✓ ograniczenie odpowiedzialności sprzedawcy /sprzedaż art. AGD i RTV/ za niezgodność towaru z umową do 6 miesięcy od chwili wydania towaru poprzez żądanie od konsumenta przedłożenia ekspertyzy przy składaniu reklamacji po upływie w/ terminu – trwa postępowanie administracyjne prowadzone przez UOKiK,
- ✓ możliwość naruszenia przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę oferującego pożyczki gotówkowe - trwa postępowanie administracyjne prowadzone przez UOKiK.

4. Zadania określone w przepisach odrębnych

W okresie sprawozdawczym Rzecznik sporządził dwie opinie do projektów uchwał Rady Miasta Mysłowice: w sprawie ustalenia liczby nowych licencji na wykonywanie zarobkowego przewozu osób taksówką osobową w 2008 r. oraz w sprawie utworzenia obiektu wielkopowierzchniowego na terenie miasta Mysłowice.

III. Udział rzecznika w seminariach i konferencjach w 2007 roku

W omawianym okresie wzięłam udział w następujących spotkaniach konsultacyjnych:

- ✓ spotkanie organizowane przez Śląski Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach w dniu 23.05.2007 r. dot. 15 – lecia powołania i funkcjonowania Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego w Katowicach,
- ✓ spotkanie organizowane przez Urząd Regulacji Energetyki - Południowy Oddział Terenowy z siedzibą w Katowicach w dniu 02.10.2007 r. dot. liberalizacji rynku energii elektrycznej oraz gazu,
- ✓ spotkanie organizowane przez TP SA oraz PTK Centertel z organizacjami reprezentującymi konsumentów – 16.11.2007 r. w Katowicach,
- ✓ spotkanie organizowane przez Śląski Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach w dniu 22.11.2007 r. dot. współpracy rzeczników konsumentów ze Stałym Polubownym Sądem Konsumentckim w Katowicach.

IV. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym

Pomoc konsumentom w dochodzeniu słusznych roszczeń od przedsiębiorców to nie jedynie działania, które wpływają także na świadomość i rozumienie praw konsumenckich. Aby z roku na rok zwiększała się liczba osób, które znają swoje prawa konsumenckie i potrafią z nich umiejętnie skorzystać konieczne jest prowadzenie systematycznych działań informacyjnych i edukacyjnych.

W roku 2007 r. Rzecznik zwrócił szczególną uwagę na edukację młodzieży szkół ponadpodstawowych. I tak:

1. Rzecznik przeprowadził cykl szkoleń w sześciu szkołach na terenie miasta, których dyrektorzy wyrazili zainteresowanie w/w problematyką, tj.:

Lp.	Nazwa szkoły	Data przeprowadzenia szkolenia	Ilość godzin lekcyjnych
1.	Zespół Szkół Ogólnokształcących w Mysłowicach	25.10.2007 r.	2
2.	Zespół Szkół Ogólnokształcących w Mysłowicach	31.10.2007 r.	2
3.	Zespół Szkół Ogólnokształcących w Mysłowicach	08.11.2007 r.	2
4.	Zespół Szkół Ogólnokształcących w Mysłowicach	15.11.2007 r.	2
5.	Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 2	19.11.2007 r.	3

6.	Gimnazjum Nr 2	20.11.2007 r.	2
7.	Gimnazjum Sportowe	21.11.2007 r.	2
8.	Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 1	23.11.2007 r.	2
9.	Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 1	28.11.2007 r.	2
10.	Gimnazjum Nr 1	28.11.2007 r.	2
11.	Gimnazjum Nr 1	30.11.2007 r.	3
12.	Gimnazjum Nr 1	07.12.2007 r.	2

2. w związku z organizowanym cyklem szkoleń dla uczniów szkół ponadpodstawowych przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie w ramach projektu „Msz prawo – ogólnopolska edukacja młodych konsumentów”, Rzecznik podjął działania celem rozpowszechnienia w/w projektu.

Ponadto w roku ubiegłym rzecznik udostępnił konsumentom ulotki informacyjne i inne materiały o treściach propagujących prawa konsumenckie, wydane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Federację Konsumentów a także opracowane przez Rzecznika. Ponadto informacje z zakresu prawa konsumenckiego umieszczone są w gablocie informacyjnej znajdującej się w siedzibie Rzecznika.

V. Podsumowanie i wnioski końcowe

Z analizy sprawozdania jak również z mojej dotychczasowej /4,5 - letniej praktyki/ wynika jednoznacznie, że zainteresowanie prawami konsumentów stale wzrasta. Zwiększony stan świadomości konsumenckiej jest wynikiem kilkuletniej działalności instytucji rzecznika konsumentów, jak również podejmowanych przez rzecznika działań propagujących prawa konsumentów i uświadamiających konsumentom potrzebę ochrony ich praw.

MIEJSKI
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Anna ROSŁOŃ