

Zarządzenie Nr 115 /2009
Prezydenta Miasta Mysłowice
z dnia 02.03.2009

w sprawie: **zatwierdzenia „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Mysłowicach za 2008 rok”**

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 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./

Zarządzam co następuje:

§ 1.

Zatwierdzić „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Mysłowicach za 2008 rok” stanowiące załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2.

Zobowiązuję Miejskiego Rzecznika Konsumentów do przekazania sprawozdania, o którym mowa w § 1 do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**PREZYDENT
MIASTA MYŚŁOWICE**
Grzegorz OSYRA

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W MYSŁOWICACH
ZA 2008 ROK**

Mysłowice, luty 2009 r.

SPIS TREŚCI

I.	Wstęp 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	3
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	3
a)	ogólna charakterystyka problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci	3
b)	charakterystyka i struktura porad	4
2.	Występowanie do przedsiębiorców w sprawach konsumenckich – rodzaje, charakterystyka i struktura wystąpień	6
3.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów	8
4.	Współpraca z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów	9
III.	Udział rzecznika w seminariach i konferencjach w 2008 roku	10
IV.	Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym	10
V.	Podsumowanie i wnioski końcowe	10
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

1. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Art. 76 Konstytucji RP nałożył na władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Od 1999 r. na podstawie ustawy o samorządzie powiatowym obowiązki w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów należą do samorządów powiatowych i stanowią zadania własne powiatu. Rzecznik realizuje i zaspokaja potrzeby społeczności lokalnej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. Ramy prawne i zadania rzecznika reguluje ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, stanowiąca swoistą „konstytucję” w dziedzinie prawa konsumenckiego.

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. Miejski Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania określone ustawą przy pomocy pracowników Biura. Obecnie kadra Biura liczy trzy osoby.

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

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

a) ogólna charakterystyka problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci

Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci jest bardzo szeroki i różnorodny, a wynika przede wszystkim z umów kupna - sprzedaży, umów o dzieło oraz świadczenia usług. Większość problemów konsumenckich związanych jest z kwestią składania reklamacji zakupionego towaru, a w szczególności: odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedany towar, podstaw prawnych do reklamowania, terminów trwania odpowiedzialności przedsiębiorców za niezgodność towaru z umową jak i rozpatrywania reklamacji jak również roszczeń jakie przysługują konsumentom. Drugimi, biorąc pod uwagę częstotliwość zawierania przez konsumentów, są umowy o dzieło i o świadczenie usług. W tym zakresie konsumenci najczęściej zgłaszają problemy związane z ich niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem tak pod względem jakości jak i terminowości usług. W praktyce gospodarczej pojawiły się też inne niż tradycyjne sposoby zawierania umów, a wiąże się to przede wszystkim z coraz większą dostępnością do środków porozumiewania się na odległość, w tym przede wszystkim Internetu i telefonii komórkowej, zwiększającym się tempem życia, koniecznością poszukiwania przez przedsiębiorców nowych sposobów pozyskiwania klientów. Obecnie konsument może robić zakupy bez wychodzenia z domu przy wykorzystaniu np.

Internetu czy przy pośrednictwie akwizytora oferującego sprzedaż lub usługi, zgłaszającego się do mieszkania klienta. W zakresie opisanych wyżej umów pytania konsumentów dotyczą najczęściej uprawnienia do rezygnacji z ich zawarcia, nienależytego wykonania /dostarczenia wadliwego towaru/ i uprawnień do reklamowania. Wiele problemów konsumenckich związanych jest również z dziedziną usług finansowych. Konsumentów coraz łatwiej, chętniej, częściej i niestety mniej rozważnie zaciągają zobowiązania finansowe - kredytowe. Problemy dotyczą kredytów konsumenckich na zakup towarów i usług oraz coraz częściej umów o limit kredytowy czy kartę kredytową. Konsumentów coraz chętniej posługują się „plastikowym” pieniądzem i często rodzi to negatywne skutki. Pytania konsumentów w tej dziedzinie dotyczą najczęściej: kosztów kredytu, opłat za nieterminową spłatę, możliwości przedterminowej spłaty, opłat związanych z posiadaniem kart kredytowych, możliwości odstąpienia od umowy, konsolidacji kredytów.

Jednym z częściej poruszanych przez konsumentów zagadnieniem związanym z umową sprzedaży w ogólności jest prawo zwrotu zakupionego i pełnowartościowego towaru. Znakomita większość konsumentów uważa, że takie prawo zwrotu przysługuje w terminie kilku dni, zwykle od 3 do 7, od daty zakupu. Odmowa ze strony sprzedawcy jest często podłożem konfliktu, a informacja o braku takiego prawa podstawą rozczarowania. Konsumentów nadal nie wiedzą, że zwrotu towaru można dokonać tylko za zgodą sprzedawcy lub jeśli przy zawarciu umowy strony tak się umówiły, albo też gdy sprzedawca wprowadził taką praktykę handlową.

Sporo pytań konsumentów dotyczy również kwestii związanych z dochodzeniem roszczeń na drodze sądowej przed Sądem Konsumenckim jak i powszechnym. Konsumentów mają kłopoty ze sporządzeniem pism procesowych, wypełnieniem urzędowych formularzy. Wiele pytań i problemów dotyczy również umów najmu oraz dostawy mediów. Do Rzecznika trafiają też mieszkańcy miasta z pytaniami z innych niż prawo konsumenckie dziedzin, jak np. prawo spadkowe, rodzinne, pracy, emerytalno - rentowe, spółdzielcze, egzekucyjne, a także przedsiębiorcy z pytaniami dotyczącymi problemów wynikających z prowadzonej działalności gospodarczej i zawodowej. 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 formularzy pism procesowych.

b) charakterystyka i struktura porad

W okresie sprawozdawczym Rzecznik udzielił 1125 porad i w większości była to pomoc bezpośrednia w biurze Rzecznika. Osobiście po poradę zgłosiło się 549 konsumentów, telefonicznie rzecznik udzielił 561 porad, a w formie elektronicznej 15.

Porady Rzecznika to przede wszystkim udzielenie informacji na temat przysługujących konsumentom praw. Jednakże znaczna liczba konsumentów wymaga pomocy w całym procesie reklamacyjnym, czy ostatecznie w egzekwowaniu roszczeń na drodze sądowej. Pomoc prawna Rzecznika nie ogranicza się zatem jedynie do udzielania informacji ale bardzo często przejawia się w redagowaniu i sporządzaniu zgłoszeń reklamacyjnych, odwołań, wezwań do przedsiębiorców, oświadczeń

o odstąpieniu od umowy, pism procesowych – pozwów, zażaleń, sprzeciwów od nakazów zapłaty itp., których Rzecznik przygotował w 2008 r. kilkadziesiąt.

Jeżeli chodzi o strukturę udzielonych porad, 70% z nich dotyczyło umów sprzedaży, głównie: sprzętu AGD, RTV, obuwia, aparatów telefonicznych, sprzętu komputerowego. Reklamowane usługi stanowiły natomiast 23% ogółu zgłoszonych zapytań. Do najczęściej występujących należały sprawy dot. usług telekomunikacyjnych, remontowo - budowlanych i bankowych. Kilkadziesiąt porad dotyczyło możliwości odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość /głównie za pośrednictwem sieci Internet/. Szczegółową informację w w/w zakresie przedstawia Tabela nr 1.

Tabela Nr 1

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

Wyszczególnienie	Ilość	Udział (%)
I. USŁUGI ogółem, w tym:	262	23
Bankowe	25	
Finansowe	7	
Ubezpieczeniowe	16	
Telekomunikacja, TV kablowa	82	
Motoryzacyjne /serwis/	18	
Pocztowe	5	
Turystyczne	14	
Pralnicze	8	
Remontowo – budowlane	20	
Przewozowe	7	
Rozliczanie mediów /mieszkańowe/	19	
Naprawa sprzętu RTV, AGD, komputerów	6	
Deweloperskie	8	
Gastronomiczne	3	
Edukacyjne	8	
Fryzjerskie, szewskie, jubilerskie, krawieckie	5	
Windykacja	7	
Stolarskie	4	
II. UMOWY SPRZEDAŻY ogółem, w tym:	786	70
Sprzęt AGD, RTV	168	
Odzież	57	
Sprzęt komputerowy	56	
Obuwie	128	
Samochody, skutery	33	
Zwierzęta	3	
Aparaty telefoniczne	69	
Wyposażenie domu	15	
Stolarka okienna, drzwi	56	

Książki	5	
Meble	34	
Biżuteria	9	
Żywność	13	
Materiały budowlane	14	
Sprzęt sportowy	18	
Okulary	4	
Kosmetyki	2	
Paliwo	4	
Zabawki	3	
Części samochodowe	17	
Zwroty towarów	22	
Maszyny, urządzenia	27	
Niekonsumenckie	29	
III. UMOWY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ	77	7
Urządzenia filtrujące wodę	6	
Urządzenia czyszczące	6	
Sprzęt do rehabilitacji	5	
Odzież	2	
Sprzęt AGD, RTV, komputery	19	
Części samochodowe	2	
Stolarka drzwiowa i okienna	22	
Aparaty telefoniczne	1	
Meble	1	
Usługi telekomunikacyjne	13	
RAZEM	1125	100

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach konsumenckich – rodzaje, charakterystyka i struktura wystąpień

Zgodnie z art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z. 2007 r. Nr 50, poz. 331) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest obok poradnictwa podstawowym instrumentem wykorzystywanym przez Rzecznika, mającym na celu udzielenie pomocy konsumentowi. Występowanie do przedsiębiorców następuje na wniosek konsumenta składany w formie pisemnej lub ustnej i przedłożeniu dokumentów zebranych w sprawie. Wniosek o podjęcie interwencji rozpatrywany jest pod względem formalnym /konsumencki charakter sprawy - gdy wnioskodawcą jest konsument a jego kontrahentem przedsiębiorca/ oraz merytorycznym /zasadność wniosku - naruszenia prawa lub interesu konsumenta/. Zakres podjętych działań zależy od oceny okoliczności faktycznych sprawy wynikających z dokumentacji załączonej do wniosku oraz jej stanu prawnego. Pisemne wnioski składane są w przeważającej mierze bezpośrednio w biurze Rzecznika, a sporadycznie nadsyłane pocztą. Pismo konsumenta rejestrowane jest

w Bazie skarg konsumenckich /tzw. SKON - wprowadzona od dnia 01.01.2007r./ Po zarejestrowaniu sprawy i jej analizie oraz zakwalifikowaniu jako konsumenckiej następuje wystąpienie Rzecznika w imieniu konsumenta do przedsiębiorcy mające charakter wniosku o wyjaśnienie, mediacji lub wezwania, które przesyłane jest również do wiadomości konsumenta. W swoim wystąpieniu Rzecznik przedstawia stan faktyczny opisany przez konsumenta i wynikający ze zgromadzonych dokumentów, podaje podstawę prawną, wskazuje na naruszenie prawa konsumenta i wzywa do polubownego zakończenia sprawy. W piśmie interwencyjnym Rzecznik wyznacza przedsiębiorcy 14 - dniowy termin na udzielenie wyjaśnień i odpowiedzi. Otrzymana od przedsiębiorcy odpowiedź przesyłana jest konsumentowi, chyba że przedsiębiorca udziela jednocześnie wyjaśnień Rzecznikowi i konsumentowi kierując pismo do wiadomości konsumenta lub Rzecznika. Zdarza się również, że do Rzecznika nie wpływa pisemna odpowiedź, a przedsiębiorca lub konsument informują telefonicznie albo też osobiście o pozytywnym zakończeniu sprawy, co zostaje odnotowane w prowadzonych rejestrach. Konsumenty zwykle pozostają w stałym kontakcie z Rzecznikiem, który na bieżąco przekazuje informacje o toku sprawy telefonicznie lub podczas wizyty konsumenta w biurze, który odbiera kopię odpowiedzi przedsiębiorcy. W wielu przypadkach interwencja Rzecznika wymaga kilkukrotnego wystąpienia i podjęcia polemiki z argumentacją przedsiębiorcy. Jeżeli natomiast przedsiębiorca nie udziela odpowiedzi we wskazanym przez Rzecznika terminie, kierowane jest ponaglenie (monit) z wezwaniem do udzielenia wyjaśnień w ciągu 7 dni. Gdy mimo ponaglenia i niemożności telefonicznego wyjaśnienia przyczyny zwłoki Rzecznik nie otrzymuje wyjaśnień, udziela konsumentowi pisemnej odpowiedzi o braku możliwości polubownego zakończenia sprawy z pouczeniem o przysługujących mu prawach oraz kieruje do Sądu Rejonowego w Mysłowicach wniosek o ukaranie przedsiębiorcy grzywną, w związku z popełnieniem przez przedsiębiorcę wykroczenia określonego w art. 114 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W okresie sprawozdawczym Rzecznik skierował do Sądu 6 wniosków do Sądu Rejonowego - Sądu Grodzkiego w Mysłowicach – Wydział VI ds. Karnych i Wykroczeniowych o ukaranie przedsiębiorców grzywną. We wszystkich sprawach zapadły wyroki skazujące przedsiębiorców karą grzywny, sygn akt: VI W 1579/08, VI W 1547/08, VI W 1531/08, VI W 1488/08, VI W 1330/08, VI W 917/08. Łączna wysokość wymierzonych kar w postaci grzywny: 5.700,00 zł.

W wielu przypadkach sprawa kończy się sporządzeniem przez Rzecznika pozwu do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Katowicach lub do sądu powszechnego. Termin zakończenia mediacji uzależniony jest od łącznego czasu działań cząstkowych /w szczególności wezwania do udzielenia wyjaśnień i ich uzyskanie oraz od działań samych stron pozostających w sporze/ i nie jest możliwy do określenia. Rzecznik podejmuje interwencję/ mediację telefonicznie natychmiast po zgłoszeniu problemu przez konsumenta. Takie działanie uzasadnione jest np. koniecznością podjęcia bardzo szybkiej interwencji albo gdy przemawia za tym charakter sprawy lub problemu, a także gdy wynika ono z utrwalonej praktyki Rzecznika. Zdarza się również, że Rzecznik zaprasza strony pozostające w sporze do Biura celem wyjaśnienia sprawy i kompromisowego jej zakończenia w formie ugody.

W ubiegłym roku Rzecznik wszczął 100 postępowań występując pisemnie do przedsiębiorców w sprawach konsumentów. Na 94 zakończonych już spraw w 69 przypadkach sprawę udało się zakończyć pozytywnie dla konsumenta.

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w okresie sprawozdawczym przedstawia Tabela nr 2.

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:	31	21	8	2
telekomunikacja / w tym: TV kablowa, Internet/	8	5	3	-
remontowo – budowlane	5	3	1	1
pralnicze	2	2	-	-
przewozowe	5	4	1	-
ubezpieczeniowe	1	1	-	-
ochroniarskie	1	-	1	-
edukacyjne	2	1	1	-
bankowe	2	1	1	-
rozliczenie mediów	2	1	-	1
turystyczne	3	3	-	-
II UMOWY SPRZEDAŻY ogółem, w tym:	66	47	16	3
obuwie	20	13	7	-
sprzęt AGD, RTV	7	3	4	-
stolarstwo okienne, drzwiowe	18	13	3	2
odzież	5	5	-	-
biżuteria	1	1	-	-
armatura łazienkowa	1	1	-	-
samochody	1	-	1	-
meble	2	1	-	1
galanteria skórzana	1	1	-	-
nieruchomości	2	2	-	-
aparaty telefoniczne	6	6	-	-
sprzęt komputerowy	2	1	1	-
III. UMOWY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ	3	1	1	1
RAZEM	100	69	25	6

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów

W okresie sprawozdawczym Rzecznik konsumentów przygotowywał zainteresowanym konsumentom pozwы 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 Konsumentkim. Rzecznik konsumentów przygotowywał i pomagał sporządzać niezbędne w tym celu pozwy i zapisy na sąd polubowny. W 2008 roku rzecznik sporządził 20 pozwów, z których 2 skierowano do Stałego Polubownego Sądu Konsumentkiego w Katowicach, 18 do sądu powszechnego oraz 4 sprzeciwy od nakazu zapłaty. W jedenastu sprawach zapadły już wyroki na korzyść konsumentów a jedna zakończyła się zawarciem ugody przed sądem.

4. 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 Rzecznika 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 przekazywał dokumenty oraz zwracał się do Inspekcji Handlowej oraz Delegatur UOKiK o podjęcie działań administracyjnych w celu wyeliminowania następujących nieprawidłowości:

- ✓ ograniczenie odpowiedzialności sprzedawcy /sprzedaż art. AGD i RTV/ oraz 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 administracyjne prowadzone przez UOKiK,
- ✓ nieprawidłowe /zawyżone/ wskazywanie wagi towarów przez elektroniczne wagi sklepowe w jednym ze sklepów spożywczych na terenie miasta; kontrolę przeprowadziła Inspekcja Handlowa w Katowicach, wyeliminowano nieprawidłowości,
- ✓ pobieranie przez przedsiębiorcę prowadzącego sprzedaż pieczywa na terenie miasta dodatkowych opłat za opakowanie żywności; kontrolę przeprowadził Państwowy Powiatowy Inspektorat Sanitarny w Katowicach; wyeliminowano nieprawidłowości;
- ✓ rozbieżne oznakowanie towaru ceną na opakowaniu a jego ceną w kasie w jednym z myśłowickich sklepów dyskontowych; kontrolę przeprowadziła Inspekcja Handlowa w Katowicach; wyeliminowana nieprawidłowości;

Ponadto w związku z dużą ilością skarg konsumentów na nieuczciwe praktyki przedsiębiorcy mającego siedzibę w Sosnowcu, trudniącego się sprzedażą stolarki okiennej oraz drzwiowej poza lokalem przedsiębiorstwa, Rzecznik skierował do Prokuratury Rejonowej w Sosnowcu zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa przez w/w przedsiębiorcę określonego w art. 286 § 1 kk.

III. *Udział rzecznika w seminariach i konferencjach w 2008 roku*

W omawianym okresie Rzecznik wziął udział w następujących spotkaniach szkoleniach i spotkaniach konsultacyjnych:

- ✓ szkolenie organizowane przez Urząd Regulacji Energetyki - Południowy Oddział Terenowy z siedzibą w Katowicach w dniu 23.03.2008 r. dot. liberalizacji rynku energii elektrycznej,
- ✓ spotkanie organizowane przez TP SA oraz PTK Centertel z organizacjami reprezentującymi konsumentów – 18.04.2008 r. w Katowicach,
- ✓ spotkanie organizowane przez TP SA oraz PTK Centertel z organizacjami reprezentującymi konsumentów – 28.11.2008 r. w Katowicach
- ✓ konferencja pn. „Turystyka – Innowacje – Konsument” organizowana przy współpracy Światowej Organizacji Turystyki oraz Departamentu Turystyki Ministerstwa Gospodarki i Pracy, które odbyło się w Górnośląskiej Wyższej Szkole Handlowej w dniu 30.10.2008 r.

IV. *Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym*

Rzecznik wykonując zadania określone w ustawie o samorządzie powiatowym, zwrócił szczególną uwagę na edukację młodzieży szkół ponadpodstawowych. I tak: Rzecznik przeprowadził cykl szkoleń z zakresu prawa konsumenckiego w trzech szkołach na terenie miasta, których dyrektorzy wyrazili zainteresowanie w/w problematyką, tj.: w I LO im. T. Kościuszki, w II LO im. Powstańców Śląskich oraz Zespole Szkół Sportowych.

Ponadto na wniosek Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 3, w ramach Projektu Młodzieżowej Przedsiębiorczości, w dniu 03.04.2008 r. w Biurze Rzecznika odbyły się jednodniowe praktyki uczniów w/w Zespołu Szkół z okazji Dnia Przedsiębiorczości. Rzecznik na bieżąco udostępnia również 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 /5,5 - 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. Wskazać należy, że realizacja zadań określonych w przepisach prawa to nie tylko pomoc w dochodzeniu należnych konsumentom praw ale także kształtowanie ich świadomości, poszerzanie wiedzy na temat tych praw a dzięki temu wdrażanie nowego ładu konsumenckiego.

Sporządziła: Anna Rosłoń
Mysłowice, luty 2009 r.

**MIEJSKI
RZECZNIK KONSUMENTÓW**
Anna ROSŁOŃ