

Zarządzenie Nr 116/2010
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 29 marca 2010r.

w sprawie zatwierdzenia „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2009 rok”

Na podstawie art. 30 ust 1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) zarządza się , co następuje:

§ 1

Zatwierdza się „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2009 rok” stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenie powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 3

Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

załącznik
do zarządzenia Nr 116/2010
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 29 marca 2010r.

SPRAWOZDANIE

z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2009 rok

W okresie sprawozdawczym do Miejskiego Rzecznika Konsumentów wpłynęły 174 sprawy. W sprawach tych skierowano wystąpienia do przedsiębiorców, przeprowadzono mediację bezpośrednią, udzielono pomocy w skierowaniu sprawy na drogę sądową bądź w sformułowaniu pism, reklamacji i odwołań do przedsiębiorcy. Porady i informacje udzielane były telefonicznie, pocztą elektroniczną bądź bezpośrednio osobom zgłaszającym się do biura Rzecznika.

Skargi, które wpłynęły do Rzecznika dotyczyły reklamacji następujących towarów i usług:

- obuwia – 69,
- odzieży – 9,
- okien i drzwi – 5,
- sprzętu RTV i AGD, telefony, komputery – 30,
- umów kredytowych – 12,
- usług telekomunikacyjnych – 3,
- turystyka – 6,
- meble – 4 ,
- inne – 36 .

Jak wynika z powyższego wykazu, najwięcej skarg dotyczyło reklamowanego obuwia. Rzecznik kontynuowała więc, stałą współpracę z rzeczoznawcą, który dokonywał oceny organoleptycznej obuwia, a wydane opinie pozwalały na ewentualne sformułowanie zarzutów merytorycznych wobec przedsiębiorców.

W wyniku interwencji Rzecznika na 133 zakończone sprawy, w 43 przedsiębiorca uwzględnił roszczenia konsumentów. Do Polubownego Sądu Konsumentckiego skierowano 15 spraw. Na skutek negatywnych negocjacji z przedsiębiorcą 4 konsumentów zwróciło się o pomoc w skierowaniu sprawy na drogę postępowania cywilnego przed sądem powszechnym. W 11 sprawach pomoc Rzecznika ograniczyła się do udzielenia porady prawnej ustnej lub pisemnej, a w 7 sprawach wycofano skargę. W pozostałych przypadkach roszczenia konsumentów nie były zasadne. W toku pozostaje 41 spraw.

W minionym okresie sprawozdawczym nadal budziło, jak i w latach poprzednich, duże zainteresowanie konsumentów i przedsiębiorców rozstrzygnięcie sprawy w drodze mediacji. Mediacja stanowi bowiem skuteczną formę ugodowego załatwiania sporów.

W okresie sprawozdawczym przeprowadzono wykłady w szkołach ponadgimnazjalnych w celu przygotowania młodzieży do VI edycji Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumentckiej, organizowanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, która na szczeblu powiatowym na terenie Miasta Kalisza została przeprowadzona przez Rzecznika.

Rzecznik przeprowadziła również wykład z zakresu prawa konsumenckiego, dla słuchaczy Uniwersytetu Trzeciego Wieku „Calisia”.

Rzecznik kontynuowała współpracę ze wszystkimi organizacjami konsumenckimi, współpraca przejawiała się przede wszystkim w stałych kontaktach, wymianie doświadczeń i literatury fachowej.

Rzecznik brała udział w seminariach poświęconych przepisom dot. ochrony praw konsumentów. Rzecznik otrzymuje sukcesywnie z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz od Stowarzyszenia Konsumentów Polskich broszury, w których zwięźle i w sposób dostępny przedstawiany jest komentarz do przepisów prawa konsumenckiego. Broszury te rozdawane są składającym skargi konsumentom, a także są dostępne w gablocie znajdującej się przed wejściem do biura Rzecznika.

W 2010 roku Rzecznik w swojej pracy nadal będzie wykorzystywała sprawdzone metody działania, mające na celu poprawę świadomości prawnej lokalnego społeczeństwa i ochronę interesów konsumentów.

Miejski Rzecznik Konsumentów przyjmuje interesantów w Urzędzie Miejskim w Kaliszu, ul. Kościuszki 1a, 2 piętro, pok. nr 2, w poniedziałki i czwartki, w godzinach pracy Urzędu.