MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW W WARSZAWIE

Miejski Rzecznik Konsumentów **wykonuje ustawowe zadania Miasta** w zakresie ochrony konsumentów, kreuje i realizuje politykę konsumencką samorządu terytorialnego. Mieszkaniec Warszawy znajdzie swojego rzecznika w Urzędzie Miasta, wniosek do rzecznika może też złożyć w Wydziale Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy.

Jak rzecznik może pomóc konsumentowi?

- może udzielić porady, informacji,
- wystąpić w imieniu i na rzecz konsumenta do przedsiębiorcy, podejmując w ten sposób interwencję i próbę mediacji, czyli zastąpić konsumenta w sporze z przedsiębiorcą,
- udzielić pomocy w kierowaniu spraw na drogę sądową.

Jakie są formy udzielania pomocy przez rzecznika?

1. ***Porady i informacje*** udzielane są telefonicznie, pocztą elektroniczną bądź bezpośrednio osobom zgłaszającym się osobiście do biura rzecznika.
2. ***Wystąpienia do przedsiębiorców***. Rzecznik konsumentów występuje do przedsiębiorców jako mediator, zastępujący konsumenta w sporze, rzecznik dąży przede wszystkim do polubownego, korzystnego dla konsumenta zakończenia sprawy.
3. Pomoc rzecznika w ***kierowaniu spraw na drogę sądową*** ma zróżnicowane formy. Rzecznik wytacza samodzielnie powództwa na rzecz konsumentów lub wstępuje do toczących się postępowań, na dowolnym etapie sprawy. Rzecznik sporządza pozwy, a konsument samodzielnie wytacza powództwo, po czym rzecznik udziela dalszej pomocy w toku procesu. Rzecznik konsumentów może także przedstawić sądowi istotny pogląd w sprawie.

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji. Ta najprostsza forma pomocy odbywa się telefonicznie, pocztą elektroniczną bądź bezpośrednio - interesantom zgłaszającym się osobiście do urzędu. **W 2008 r. z tej formy pomocy rzecznika konsumentów w Warszawie skorzystało łącznie ponad 24,6 tys. mieszkańców Warszawy, tj. o 16,5 % więcej niż w 2007 r.** Najwięcej pytań, wątpliwości i zastrzeżeń ze strony interesantów dotyczyło **świadczenia usług**, w tym zakresie udzielono łącznie blisko 11 tysięcy porad.

Najliczniej zgłaszali się odbiorcy:

- **usług telekomunikacyjnych – ok. 2400 porad.**
- **usług deweloperskich – ok. 1670 porad**. Wskazane konsumentom niedozwolone postanowienia umowne pozwoliły niektórym zainteresowanym, potencjalnym klientom uniknąć podpisania niekorzystnej umowy.

- **usług turystycznych – prawie 1200 porad**. Skargi konsumentów dotyczące świadczenia usług turystycznych wskazują na liczne przypadki lekceważenia klientów przez przedsiębiorcę, uchylanie się od odpowiedzialności, bagatelizowanie zarzutów, sprowadzanie ewidentnych nieprawidłowości do drobnych niedogodności.
- Wraz ze wzrostem liczby przewozów pasażerskich różnymi środkami transportu, związanych zarówno z rozwojem turystyki, jak i przemieszczania się mieszkańców Warszawy po Europie, wzrosła także liczba reklamacji dotyczących wykonywania **usług transportowych i przewozowych.**
- Konsumenci wnosili też skargi na sposób świadczenia **usług pocztowych i kurierskich**.
- Wzrosła, w porównaniu z rokiem ubiegłym, liczba interesantów zwracających się o poradę i pomoc w sprawach dotyczących **usług finansowych, w szczególności umów zawieranych z bankami (ponad 1300 porad**).
- Zwiększa się systematycznie liczba spraw dotyczących **usług edukacyjnych (870 porad w porównaniu z 430 w 2007 r.)**, w szczególności umów obejmujących kształcenie w niepublicznych szkołach wyższych oraz nauki języków obcych na różnego rodzaju kursach czy w szkołach językowych.
- Znacznie wzrosła także liczba interesantów – **odbiorców energii** elektrycznej, gazu. W tej dziedzinie udzielono **815 porad (308 w 2007 r.)**
- W sferze **umów o dzieło** dominuje wykonywanie ich niezgodnie z zakresem określonym w umowie lub też niedokładne określenie warunków wykonania przedmiotu umowy (Np. problemy dotyczące złej jakości świadczonych usług pralniczych, remontu mieszkania, wymiany stolarki okiennej i drzwiowej, usług motoryzacyjnych, organizacji przyjęć weselnych, nienależycie wykonanych usług prawnych).