

Zarządzenie wewnętrzne Nr 55/15
Prezydenta Miasta Białegostoku
z dnia 06 lipca 2015 r.

w sprawie ustalenia szczegółowych zadań Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Na podstawie § 26 ust. 1 i 2 w związku z § 29 regulaminu organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Białymstoku, stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 543/15 Prezydenta Miasta Białegostoku z dnia 30 czerwca 2015 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi Miejskiemu w Białymstoku oraz § 29 załącznika do Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Białymstoku, zarządzam, co następuje:

§ 1

Ustalam organizację wewnętrzną Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów oraz szczegółowe zadania biura, zgodnie z załącznikiem do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Traci moc zarządzenie wewnętrzne Nr 71/12 Prezydenta Miasta Białegostoku z dnia 13 marca 2012 r. w sprawie ustalenia szczegółowych zadań Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

§ 3

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta oraz Miejskiemu Rzecznikowi Konsumentów.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania, z mocą obowiązującą od 01 lipca 2015 r.

Prezydent Miasta
dr. hab. Tadeusz Truskolaski

Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów – symbol „MRK”

1. Biurem Miejskiego Rzecznika Konsumentów kieruje Miejski Rzecznik Konsumentów.
2. Podczas nieobecności Miejskiego Rzecznika Konsumentów, pracę Biura koordynuje wyznaczony przez niego pracownik w uzgodnieniu z Prezydentem Miasta.
3. Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów realizuje zadania Miejskiego Rzecznika Konsumentów.
4. Do zadań Biura należy w szczególności:
 - 1) w zakresie zapewnienia konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej:
 - a) udzielanie konsumentom porad, informacji i wyjaśnień na miejscu, telefonicznie oraz drogą elektroniczną,
 - b) przyjmowanie skarg konsumentów,
 - c) pomoc konsumentom w przygotowaniu:
 - projektów pism konsumentów do przedsiębiorców,
 - pozwów i innych pism procesowych;
 - 2) propagowanie wiedzy o prawach konsumentów, w szczególności przez:
 - a) organizowanie szkoleń i zajęć z zakresu prawa konsumenckiego,
 - b) przygotowanie publikacji, ulotek informacyjnych,
 - c) współpracę z mediami w zakresie upowszechniania wiedzy o prawach konsumentów;
 - 3) przygotowywanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów;
 - 4) podejmowanie interwencji w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, w szczególności przez:
 - a) przygotowanie i kierowanie pism oraz uwag do przedsiębiorców,
 - b) interwencje telefoniczne,
 - c) organizowanie mediacji i spotkań polubownych,
 - d) organizowanie i uczestnictwo w spotkaniach z przedsiębiorcami i konsumentami,
 - e) sygnalizowanie naruszeń praw konsumentów właściwym instytucjom i organizacjom;
 - 5) współdziałanie z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie realizowanych zadań, w szczególności występowanie z wnioskami o wszczęcie postępowania w sprawach naruszania zbiorowych interesów konsumentów;
 - 6) współdziałanie z organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie:

- a) wymiany wiedzy fachowej,
 - b) wymiany informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów,
 - c) mediacji i polubownego sądownictwa konsumenckiego,
 - d) lokalnych inicjatyw dotyczących ochrony konsumentów,
 - e) przekazywania informacji o naruszeniach prawa;
- 7) przygotowywanie pozwów i innych pism procesowych, z którymi występuje Miejski Rzecznik Konsumentów na rzecz konsumentów oraz podejmowanie czynności w zakresie uczestnictwa Miejskiego Rzecznika Konsumentów w postępowaniach sądowych;
 - 8) prowadzenie spraw z zakresu zlecenia powołania rzeczoznawcy do wydania opinii w sprawie jakości produktów i usług;
 - 9) wykonywanie innych zadań zleconych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Prezydent Miasta
dr. hab. Tadeusz Truskolaski