Zatwierdzam:

STAROSTA
Jarosław Matlach

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZCZYTNIE ZA 2009 ROK

Zgodnie z przepisami ustawy o samorządzie powiatowym ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. Zadania samorządu powiatowego w tym zakresie wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania na podstawie przepisów **ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331)** - zwanej dalej ustawą. Podstawowym i nadrzędnym celem rzecznika jest: **ochrona praw i interesów konsumentów**. Rzecznik zgodnie z art. 43 ust.1 ustawy w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście powiatu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone przez Starostę sprawozdanie rzecznik przekazuje Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

Do podstawowych zadań rzecznika należy:

1. Zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
4. Współuczestnictwo w zadaniu samorządu powiatowego w zakresie wprowadzania do szkół powiatu szczycieńskiego elementów wiedzy konsumenckiej
5. Propagowanie wiedzy konsumenckiej poprzez udostępnianie materiałów informacyjnych dotyczących uprawnień konsumenckich oraz współpracę z mediami

6. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz właściwą dla województwa Warmińsko-Mazurskiego Delegaturą w Bydgoszczy.
7. Współdziałanie z organizacjami i urzędami , do których zadań ustawowych lub statutowych należy ochrona konsumentów, w szczególności z Inspekcją Handlową, Inspekcją Sanitarną, Federacją Konsumentów w Warszawie i jej jednostką terenową w Olsztynie, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie, Polubownymi Sądami Konsumenckimi.
8. Podejmowanie działań interwencyjnych i mediacyjnych w sporach pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą w ramach upoważnień ustawowych.
9. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.
10. Wykonywanie innych zadań, określonych w ustawie lub odrębnych przepisach.

REALIZACJA ZADAŃ W 2009 ROKU:

Zgodnie ze Statutem Powiatu w Szczytnie Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest to samodzielne stanowisko podległe bezpośrednio Staroście. Rzecznik w ramach pełnionych obowiązków przyjmuje interesantów (konsumentów) od poniedziałku do piątku, w godzinach urzędowania Starostwa Powiatowego w Szczytnie od godz. 7.30 do 15.30.

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

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji konsumentom. Poradnictwo konsumenckie odbywało się telefonicznie, bezpośrednio interesantom zgłaszającym się osobiście do urzędu, ale również pocztą elektroniczną.

Rzecznik wykonując to zadanie dokonuje analizy zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta, przedstawia konsumentowi możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu, gdy jest to zasadne podejmuje bezpośrednie interwencje u przedsiębiorców (telefonicznie lub osobiście), przeprowadza mediacje, sporządza pisemne wystąpienia do przedsiębiorców, kieruje konsumentów do właściwych instytucji lub organów (Inspekcji handlowej lub Sanitarnej, Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Ubezpieczonych, Arbitra Bankowego, Prokuratury, Policji itp.) .

W ramach bezpłatnego poradnictwa Rzecznik sporządzał pisma lub wręczał wzory pism dla konsumentów (reklamacyjnych, wezwania do wykonania umowy, odstąpienia od umowy, formularzy sądowych itp.) stosownie do określonej sytuacji prawnej konsumenta oraz zapewniał pomoc w ich wypełnieniu.

Liczba porad , informacji i wyjaśnień dotyczących przepisów obowiązującego prawa udzielanych konsumentom systematycznie wzrasta, co obrazuje poniższa tabela.

	2007 r.	**2008 r.**	**2009 r.**
Liczba udzielanych porad	248	360	890
Interwencje pisemne	75	87	89
Razem	323	447	979

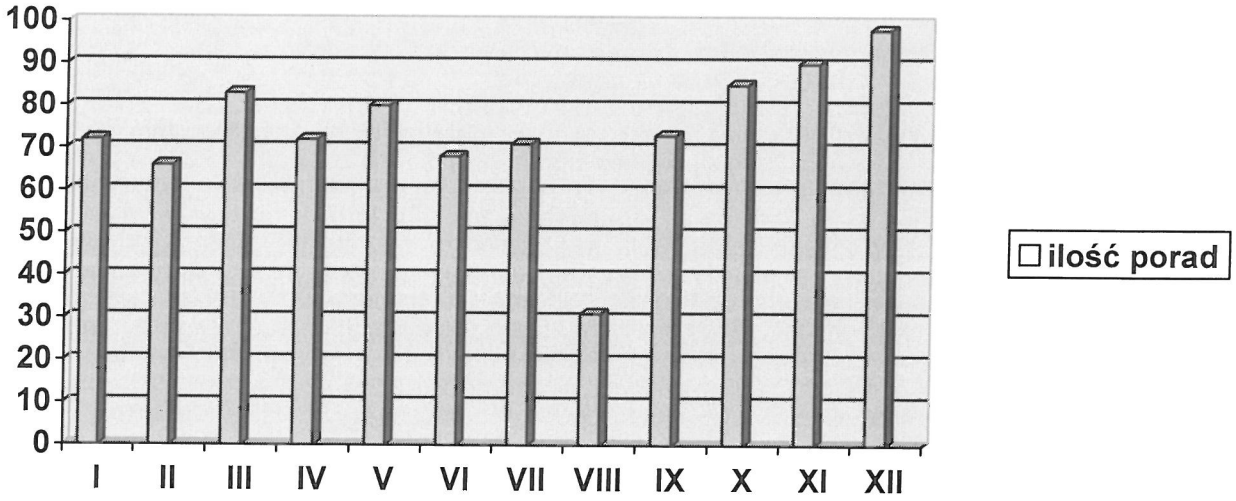
Wzrastająca liczba interesantów korzystających z pomocy rzecznika konsumentów świadczy o potrzebie istnienia tej instytucji, wzroście świadomości mieszkańców Powiatu w zakresie praw przysługujących im jako konsumentom oraz dzięki działaniom promującym instytucję rzecznika przez UOKiK i inne instytucje zajmujące się ochroną praw konsumentów, lokalną prasę ale także dzięki współpracy Rzecznika z młodzieżą działającą w Kole Młodych Konsumentów przy Zespole Szkół Nr 1 w Szczytnie.

Powiat Szczycieński liczy ponad 69 tys. mieszkańców, a w 2009 r. z pomocy Powiatowego Rzecznika Konsumentów skorzystało łącznie około 979 mieszkańców Powiatu Szczycieńskiego, z czego ilość udzielonych porad stanowi 890, a w 89 przypadkach Rzecznik podejmował decyzję o podjęciu interwencji .

Porady telefoniczne i osobiste polegały na wskazaniu trybu postępowania w danej sprawie, przygotowaniu pism, gdy Rzecznik był niewłaściwy na kierowaniu konsumenta do właściwych instytucji, ale czasem też na nawiązaniu kontaktu i interwencji u przedsiębiorcy w celu szybkiego załatwienia sprawy. W tym przypadku wskazać należy również, że Rzecznik posiada kompetencje **doradcze i procesowe**, natomiast **nie ma kompetencji kontrolnych**. Porady pisemne to głównie porady udzielane drogą mailową. Do rzecznika w roku sprawozdawczym zgłaszali się również przedsiębiorcy w sprawach z udziałem konsumentów ale także w sprawach dotyczących innych przedsiębiorców. W takich przypadkach Rzecznik informował o braku kompetencji do występowania z interwencją.

Zgodnie z definicją zawartą w art. 22^1 kodeksu cywilnego konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Natomiast w przypadku zapytań przedsiębiorcy w sprawie sposobu rozwiązania sporu z konsumentem, rzecznik wskazywał podstawy prawne określające tok postępowania, podawał interpretację przepisów oraz orzecznictwo, wskazywał właściwy sposób rozwiązania problemu, a także wręczał poradniki i broszury informacyjne. Powodem pojawienia się przedsiębiorców u Rzecznika jest zwyczajnie nieznajomość prawa, które zobowiązuje ich do określonego zachowania w stosunkach z konsumentem. Czasami to sami przedsiębiorcy przysyłają konsumentów do rzecznika, gdyż nie potrafią wybrnąć z sytuacji gdy producent czy poprzedni sprzedawca odmawia spełnienia roszczenia mimo, że okoliczności przemawiają za zasadnością roszczenia konsumenta.

Ilość udzielonych porad w 2009 r. w rozbiciu na miesiące przedstawia poniższy wykres.



Szczegółowy wykaz problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci do Rzecznika przedstawia tabela nr 1

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
I. Usługi, w tym:	**145**	**233**	**24**	**402**
bankowe	18	57	3	78
ubezpieczeniowe	13	17	-	30
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	5	5	1	11
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	31	66	14	111
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	13	14	1	28
informatyczne	-	2		2
motoryzacyjne (serwis)	9	15	1	25
turystyczne i hotelarskie	1	2	-	3
pralnicze	3	2	-	5
remontowo - budowlane	8	13	-	21
pocztowe	6	3	1	10
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	1	-	-	1
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	3	3	-	6
komunikacyjne	2	3	-	5
transportowe	1	-	-	1
kamieniarskie	1	2	-	3
fotograficzne	3	4	-	7
krawieckie	4	3	-	7
lokalowe	4	2	-	6
Inne	19	20	3	44
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**177**	**213**	**58**	**448**
wyposażenie wnętrz	6	12	4	26
sprzęt RTV i AGD	25	30	7	62
sprzęt komputerowy	29	21	8	58
odzież	18	21	9	48
obuwie	22	50	22	94
samochody i akcesoria	12	9	-	21
nieruchomości	5	4	-	9
materiały budowlane	17	26	-	43
kosmetyki	2	-	-	2
sprzęt sportowy	1	1	-	2
sprzęt rehabilitacyjny	2	1	-	3
art. spożywcze	6	-	-	6
biżuteria	4	2	-	6
zabawki	2	1	1	4
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	20	31	6	57
Inne	2	4	1	7
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**9**	**25**	**6**	**40**

Jak wskazuje powyższa tabela większość porad udzielonych przez rzecznika w 2009 r. dotyczyła usług telekomunikacyjnych. Walka operatorów o wzrost pozycji na rynku usług telekomunikacyjnych odbija się w równym zakresie tak pozytywnie jak i negatywnie na konsumentach. Z jednej strony konsumenci korzystają z tańszych usług , z drugiej jednak strony operatorzy wprowadzają szereg promocji, które na pozór wydają się korzystne i konkurencyjne. Konsumenci często dopiero po dokładnym zapoznaniu się z ofertą operatora stwierdzają, że oferta nie jest tak bardzo korzystna, że mogą skorzystać z rabatów ale dopiero po spełnieniu dodatkowych warunków, o których wcześniej nie zostali poinformowani albo też nie doczytali w umowie , regulaminie czy cenniku. Dotyczy to zarówno operatorów usług telefonii komórkowej, stacjonarnej jak i operatorów telewizji kablowej. Kolejną względem wielkości kategorią spraw w jakich konsumenci prosili o interwencję są umowy sprzedaży obuwia. Tutaj zdaniem Rzecznika problemem jest coraz niższa jakość produkowanego obuwia w stosunku do ceny, za jaką konsumenci zmuszeni są za nie zapłacić. Często problemem jest również nie przestrzeganie przez sprzedawców terminu ustawowego na ustosunkowanie się do reklamacji konsumenta jak również wydawanie stronniczych opinii przez rzeczoznawców dotyczących reklamowanego obuwia, a wystawianych na życzenie sklepu, zwłaszcza markowego obuwia sportowego. Trzecie miejsce w ilości udzielanych porad zajmuje oferta usług bankowych. Konsumenci często w sposób lekkomyślny podchodzą do podpisywanych umów kredytowych, nie czytając dokładnie, a czasem wcale warunków umowy. Nie zwracają też uwagi na brak załączników do umowy, których odbiór konsumenci kwitują własnoręcznym podpisem. W niektórych przypadkach Rzecznik podważał zasadność pobierania opłat w nieuzasadnionej wysokości za wezwania do zapłaty czy też upomnienia telefoniczne. Pomimo częstych kontroli wzorców umownych prowadzonych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz rygorystycznego podejścia do występowania w nich klauzul abuzywnych, w dalszym ciągu zdarzają się przypadki ich stosowania w umowach z konsumentami. Do kolejnych względem ilości problemów z jakimi zwracali się konsumenci do Rzecznika należą zgłoszenia związane z naprawą sprzętów RTV i AGD, sprzętu komputerowego i telefonów komórkowych. Zwykle problemem było narzucanie konsumentom przez sprzedawców gwarancyjnego trybu dochodzenia roszczeń oraz informowanie, że nie ma możliwości reklamowania sprzętu z tytułu niezgodności z umową po upływie 6 miesięcy od daty zakupu, ale czasem też 1 roku od zakupu. Sprzedający nie potrafią rozróżnić zobowiązań sprzedawcy wobec konsumenta, a dostawcy czy producenta wobec sprzedawcy. Często w przypadku reklamacji towarów z tytułu niezgodności z umową sprzedawcy po upływie terminu do udzielenia odpowiedzi

konsumentowi pozostają bezradni tłumacząc, że opóźnienie nie leży po ich stronie, a konsument nie ma innego wyjścia jak czekać na opinię czy informację z serwisu.

Dużo problemów sprawiało również konsumentom egzekwowanie swoich praw w przypadku zawarcia umowy poza siedzibą przedsiębiorstwa i na odległość. Przedsiębiorcy prowadzący tego typu działalność nagminnie łamią prawa konsumentów wynikające z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej ale także ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny utrudniając im skorzystanie z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od zawarcia umowy. Głównie narażone na działalność firm prowadzących w ten sposób działalność są osoby starsze, chore i niepełnosprawne. Sposób przedstawienia oferty przez przedstawiciela oraz łatwa dostępność zakupu towaru w kredycie pozwala na szybkie podjęcie decyzji o zakupie oraz podpisanie umowy bez zastanowienia oraz przeanalizowania jej warunków.

Znaczna ilość konsumentów, a zwłaszcza osoby starsze, które zawarły umowy poza siedzibą przedsiębiorstwa lub na odległość wymaga pomocy Rzecznika w całym procesie po zawarciu umowy – odstąpienie czy reklamacja, począwszy od telefonicznego wyjaśnienia z przedsiębiorcą czego dotyczy spór, co jest podstawą żądań, po napisanie pisma i zaadresowanie koperty . Najwięcej problemów w tej kategorii sprawiały im zobowiązania wynikające z kredytów i pożyczek oraz usług telekomunikacyjnych.

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

W roku sprawozdawczym do rzecznika wpłynęło 89 wniosków konsumentów o podjęcie interwencji. W ich wyniku 51 postępowań zakończyło się pozytywnie dla konsumenta, w 34 przypadkach nie udało się uzyskać pozytywnego zakończenia sporu z przedsiębiorcą, a 4 sprawy nie zostały zakończone na koniec 2008 r. i w dalszym ciągu są w toku postępowania.

Ilość wystąpień do przedsiębiorców kierowanych przez Rzecznika w zakresie ochrony praw konsumenta obrazuje tab. Nr 2

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	**29**	**18**	**10**	**1**
bankowe	4	2	2	-
ubezpieczeniowe	2	2	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	13	10	3	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	1	-	-
informatyczne	2	1	1	-
motoryzacyjne (serwis)	2	-	1	1
turystyczne i hotelarskie	1	-	1	-
pralnicze	1	-	1	-
remontowo - budowlane	2	1	1	-
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
Inne	1	1	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**53**	**29**	**23**	**1**
wyposażenie wnętrz	6	4	2	-
sprzęt RTV i AGD	3	2	1	-
sprzęt komputerowy	5	2	3	-
odzież	5	4	1	-
obuwie	22	13	9	-
samochody i akcesoria	2	-	2	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	3	-	2	1
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	2	1	1	-
Inne	5	3	2	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**7**	**4**	**1**	**2**

Z powyższego zestawienia wynika, że konsumenci najczęściej prosili o interwencję w sprawach umów sprzedaży obuwia. Wystąpiły również problemy związane z reklamacją mebli, sprzętu komputerowego, sprzętu RTV i AGD, odzieży oraz materiałów budowlanych. Natomiast wśród spraw dotyczących usług wielokrotnie pojawiają się problemy związane z usługami telekomunikacyjnymi i bankowymi. Wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców miały charakter wezwań do uznania roszczeń konsumenta, prośby o informację odnośnie przedmiotowej sprawy, pouczenie o obowiązku udzielenia odpowiedzi pod groźbą sankcji karnej w postaci grzywny, ale też pełniły funkcję edukacyjną. W wielu przypadkach przedsiębiorcy załatwiali reklamacje niezgodnie z żądaniem konsumentów lub nie odpowiadali na nie w terminie. Na większość wystąpień przedsiębiorcy udzielili pisemnych odpowiedzi, w niektórych przypadkach spełniali żądania konsumentów po udzieleniu odpowiedzi telefonicznej lub mailowej.

Poniżej przedstawiam przykładowe sprawy, które dzięki działaniom Rzecznika zostały załatwione pozytywnie:

I. Konsumentka zawarła umowę na zakup w ratach pościeli wełnianej z firmą trudniącą się tego typu sprzedażą podczas zorganizowanego przez firmę pokazu w jednej z miejscowych restauracji. Konsumentka nie otrzymała wymaganego przepisami ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, nie została również powiadomiona o takim prawie. Gdy konsumentka wróciła do domu i zastanowiła się nad koniecznością dokonania takiego zakupu postanowiła spróbować odstąpić od umowy. Ponieważ żaden z telefonów firmowych podanych na druku zamówienia nie odpowiadał, konsumentka zwróciła się do Rzecznika z prośbą o pomoc. W wyniku interwencji Konsumentka wysłała odstąpienie od umowy zakupu towaru w kredycie oraz towar, a umowa została rozliczona , co nie nastąpiło bez oporów ze strony przedsiębiorcy i dopiero po kilku pismach wystosowanych przez Rzecznika.

II. Konsumentka dokonała zakupu w sklepie internetowym laptopa na raty. Zgodnie z przysługującym jej prawem postanowiła dokonać wcześniejszej spłaty kredytu udzielonego na zakup towaru. Bank wyliczył kwotę należną do spłaty za okres 3 miesięcy w jakich konsumentka spłacała kredyt. Po całkowitym rozliczeniu kredytu oraz zamknięciu rachunku konsumentka chciała wyjaśnić z czego wynikały zawyżone jej zdaniem odsetki, za jaki okres zostały naliczone. W wyniku interwencji Rzecznika Konsumentka odzyskała zwrot nienależnie pobranych opłat oraz została przeproszona.

III. Konsument zakupił w jednym z lokalnych marketów kosę spalinową. Problemy pojawiły się już podczas pierwszej próby uruchomienia kosy. Zareklamowana kosa została wymieniona na nową. Jednak również wymieniona kosiarka podczas pierwszej próby użytkowania okazała się wadliwa. Konsument ponownie zareklamował kosę z tytułu niezgodności z umową. Sprzedawca nie dochował terminu na ustosunkowanie się do reklamacji konsumenta, a po upływie terminu próbował odrzucić reklamację jako niezasadną. Konsument po upływie miesiąca odstąpił od umowy żądając zwrotu pieniędzy z uwagi na brak odpowiedzi sprzedawcy oraz cel zakupu. Sprzedawca odmówił wypłaty zapłaconej ceny za kosę. W wyniku interwencji rzecznika konsumentowi zostały zwrócone pieniądze, a przedsiębiorca przeszkolił pracowników zajmujących się reklamacjami oraz otrzymał materiały edukacyjne w formie broszur oraz przepisów ustawy.

Zapewnienie konsumentom efektywnego dochodzenia roszczeń było realizowane poprzez podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów i prowadzenie mediacji z przedsiębiorcami. Zakres i formy tej pomocy były zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Z praktyki Rzecznika wynika jednak, że polubowna droga załatwiania spraw jest przyjmowana przez konsumentów najchętniej.

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów

W okresie sprawozdawczym rzecznik nie uczestniczył bezpośrednio w wytaczaniu powództw i nie wstępował do toczącego się postępowania. Pomoc w sporządzaniu pozwów sądowych, odbywała się po przeprowadzeniu całości postępowania interwencyjnego, które nie przyniosło polubownego zakończenia. Łącznie Rzecznik sporządził 3 pozwy sądowe wniesione indywidualnie przez konsumentów dotyczące egzekwowania praw wynikających z niezgodności z umową zakupionych towarów oraz 1 pozew dotyczący nienależytego wykonania usług (budowlanych). Rzecznik przygotował również 1 pozew, który został skierowany do rozpatrzenia przez Polubowny Sąd Konsumencki działający przy Warmińsko – Mazurskim Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Olsztynie. Pozostałe pisma sporządzone przez Rzecznika były to zarzuty od nakazu zapłaty, w 3 przypadkach dotyczące świadczenia usług dostępu do Internetu oraz jeden dotyczący egzekwowania zobowiązań z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	**negatywne**		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-----	------	------	-----
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	------	------	-----	------
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	1	1	1	3
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	-----	-----	1
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-----	1	-----	1
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-----	-----	-----	-----
7.	Inne	2	1	1	4
	RAZEM	**4**	**3**	**2**	**9**

4. **Działanie o charakterze edukacyjno- informacyjnym**

W ramach prowadzonego poradnictwa konsumenckiego przekazuję na bieżąco materiały dotyczące edukacji konsumenckiej. Ulotki i broszury znajdują się na stoliku przed pokojem Rzecznika oraz są rozkładane na korytarzach starostwa powiatowego. Na bieżąco jest też aktualizowana tablica informacyjna Rzecznika znajdująca się przed wejściem do biura. Znajdują się tam istotne informacje dotyczące pracy Rzecznika, gdzie można uzyskać poradę gdy rzecznik nie przyjmuje, komunikaty UOKiK, aktualne informacje dotyczące działań na rzecz konsumentów. Materiały te otrzymuję nieodpłatnie w ramach współpracy z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz organizacji, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów. W 2009 r. spotykałam się z młodzieżą dwóch klas Zespołu Szkół Nr 2 w Szczytnie oraz z młodzieżą Zespołu Szkół Nr 1 na zajęciach z przedmiotu przedsiębiorczość przekazując wiedzę o prawach konsumenckich. Zostały wówczas przekazane uczniom materiały edukacyjne popularyzujące wiedzę o prawach konsumentów opracowywane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie.

W marcu 2009 r. obchodzony był Światowy Dzień Konsumenta, który przebiegał pod hasłem **Konsument i jego rzecznik** co wiązało się z okrągłą 10 rocznicą powołania do życia instytucji rzecznika praw konsumenta. Z tej okazji rzecznik konsumentów przy współpracy z nauczycielami Zespołu Szkół Nr 1 w Szczytnie przeprowadził wśród młodzieży klas o profilu ekonomicznym konkurs wiedzy konsumenckiej. Zwycięzcy konkursu otrzymali dyplomy oraz ufundowane przez Starostę Szczycieńskiego Jarosława Matłacha nagrody w postaci Monografii oraz Albumów przyrody Powiatu Szczycieńskiego. Młodzież z Koła Młodych Konsumentów, którego opiekunami są Panie: Jadwiga Kolb i Iwona Wojciechowska, przeprowadziła akcję informacyjną – przygotowania i rozdawania klientom marketu „Kaufland" w Szczytnie ulotek z informacjami na temat zadań powiatowego rzecznika konsumentów ze wskazaniem siedziby oraz numeru telefonu pod jakim konsumenci mogą uzyskać poradę.

W mojej pracy codziennie spotykam się z problemami konsumentów wynikającymi głównie z niewiedzy i nieznajomości praw jakie im przysługują. Stąd edukacja konsumencka jest bardzo istotnym zadaniem, mającym na celu ugruntowanie wiedzy konsumenckiej.

5. **Wnioski w sprawach stanowienia prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów był informowany o terminach i tematyce sesji Rady Powiatu Szczycieńskiego i uczestniczył w tych obradach. W roku sprawozdawczym 2009 nie występowała konieczność składania przez Rzecznika wniosków w sprawie zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony praw konsumentów.

6. **Współdziałanie z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.**

W 2009 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów utrzymywał stałą współpracę z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Urzędem Regulacji Energetyki Oddział Terenowy z siedzibą w Gdańsku, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie, Federacją Konsumentów Oddział w Olsztynie, Inspekcją Sanitarną w Szczytnie, Telekomunikacją Polską.

Współpraca polegała przede wszystkim na wymianie ważnych i istotnych z punktu widzenia ochrony konsumenta informacji, przekazywaniu publikacji o tematyce konsumenckiej oraz uczestnictwa w organizowanych szkoleniach.

W 2009 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szczytnie brał udział w następujących szkoleniach i seminariach :

- w dniach 1-2 kwietnia 2009 r. w Olsztynie – szkolenie zorganizowane na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ze środków UE w zakresie zmian do konsumenckiego aqius oraz ich konsekwencje dla instytucji zajmujących się ochroną konsumenta
- w dniu 13 maja 2009 r. w Olsztynie – spotkanie zorganizowane przez Telekomunikację Polską i PTK Centertel na temat nowych usług i sposobu rozpatrywania reklamacji konsumenckich.
- w dniach 4-5 czerwca 2009 w Rucianem Nidzie seminarium z zakresu realizacji ochrony konsumentów przez Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów zorganizowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piszu, z udziałem przedstawicieli operatora Polkomtel S.A. oraz Urzędu Regulacji Energetyki OT Gdańsk.

- 22 października 2009 r. seminarium dla rzeczników „Pułapki przy podpisywaniu umów dotyczących produktów bankowych – kredyty i lokaty, wcześniejsza spłata kredytu, zerwanie lokaty" zorganizowane przez Komisję Nadzoru Finansowego w Warszawie
- 10-12 grudnia 2009 r. – warsztaty w Kartuzach nt. „Rzecznik konsumentów w postępowaniu przez sądem cywilnym" zorganizowane przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów

7. Podsumowanie

Niniejsze sprawozdanie stanowi odzwierciedlenie podejmowanych działań w zakresie ochrony praw konsumentów. Z perspektywy pracy na tym stanowisku należy stwierdzić, że instytucja ta jest niezwykle potrzebna. Przyczynia się do wzrostu świadomości konsumentów w zakresie praw im przysługujących w stosunkach z przedsiębiorcami, o czym świadczy systematycznie rosnąca liczba Konsumentów zgłaszających się do Rzecznika.

Należy stwierdzić, że wiele konsumentów jest już świadoma tego, iż nie jest pozostawiona sama sobie w trudnych sprawach dotyczących zawartych umów i ich egzekwowania lecz może liczyć na osobę, która w ramach swoich ustawowych uprawnień służy im nieodpłatną pomocą i będzie działała w ich imieniu.

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego działania , w obliczu tak różnych problemów konsumenckich, wymaga dużego zaangażowania i ciągłego usprawniania pracy na tym stanowisku. Popularyzacja praw konsumenta jak również urzędu rzecznika, w pozytywny sposób wpłynęła na świadomość swoich praw mieszkańców powiatu, jak również znajomość działania samorządu w zakresie ochrony praw konsumenta.

Sporządziła:

Katarzyna Kostiuk

Powiatowy Rzecznik Konsumentów