

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZCZYTNIIE ZA ROK 2007.

„ Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwa oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.” – Konstytucja Rzeczypospolitej art. 76.

ZADANIA RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Zgodnie z przepisami ustawy o samorządzie powiatowym ochrona praw konsumenta należy do zadań publicznych o charakterze ponadgminnym. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331), zwanej dalej ustawą, która m. in. określa rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcję i zadania rzeczników konsumentów. Podstawowym i nadrzędnym celem rzecznika jest ochrona praw i interesów konsumentów. Zadania te realizowane są poprzez prowadzenie szeroko pojętej edukacji , szczególnie poprzez wprowadzanie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych oraz poprzez zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w rozwiązywaniu problemów , z którymi sam konsument nie jest w stanie sobie poradzić. Rzecznik Powiatowy w Szczytnie swoje czynności i zadania związane z obsługą konsumentów wykonuje jednoosobowo. Zgodnie ze Statutem Powiatu jest to samodzielne stanowisko podległe bezpośrednio Staroście. Rzecznik przyjmuje interesantów (konsumentów) od poniedziałku do piątku, w godzinach urzędowania Starostwa Powiatowego w Szczytnie, od godz. 7.30 do 15.30. Zgodnie z art. 43 ust.1 ustawy, rzecznik konsumentów w terminie do 31 marca każdego roku przedkłada Radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone przez Radę sprawozdanie rzecznik przekazuje Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

Do zakresu ustawowych działań i uprawnień Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy:

1. Zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów.
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
3. Uczestnictwo w realizacji zadania samorządu powiatowego w zakresie wprowadzania elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.
4. Wytaczanie powództw oraz wstępowanie do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów w trybie określonym przepisami prawa materialnego.
5. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz właściwą dla województwa Warmińsko-Mazurskiego Delegaturą w Bydgoszczy.
6. 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.
7. Podejmowanie działań interwencyjnych i mediacyjnych w sporach pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą w ramach upoważnień ustawowych.
8. Wykonywanie innych zadań, określonych w ustawie lub odrębnych przepisach.

REALIZACJA ZADAŃ W 2007 R.

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

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnej w zakresie obowiązujących przepisów dotyczących konsumentów. Poradnictwo konsumenckie prowadzone było telefonicznie, drogą mailową bądź bezpośrednio interesantom zgłaszającym się osobiście do biura rzecznika. Wykonując to zadanie rzecznik dokonuje analizy zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta, przedstawia konsumentowi możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu, podejmuje bezpośrednie interwencje u przedsiębiorców (telefonicznie lub

osobiście), przeprowadza mediacje, sporządza pisemne wystąpienie 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 konsumenci otrzymywali wzory pism (reklamacyjnych, odstąpienia od zawartej umowy, pozwów itp.) stosownie do określonej sytuacji prawnej konsumenta oraz pomoc w ich wypełnieniu.

Liczba porad , informacji i wyjaśnień dotyczących przepisów obowiązującego prawa udzielanych konsumentom systematycznie wzrasta. W 2007 r. z pomocy Rzecznika skorzystało łącznie 248 mieszkańców Powiatu Szczycieńskiego. W wielu zasadnych sprawach wymagających podjęcia działań Rzecznika wystarczyła bezpośrednia telefoniczna lub osobista interwencja u przedsiębiorcy. Porady telefoniczne i osobiste nie polegały tylko i wyłącznie na wskazaniu trybu postępowania w danej sprawie lub kierowaniu konsumenta do właściwej instytucji lecz podejmowane były działania mające na celu szybkie załatwienie sprawy poprzez nawiązanie kontaktu z przedsiębiorcą i przedstawienie mu odpowiedniej argumentacji. Takie działania interwencyjne , jak również prowadzone w tej formie mediacje z przedsiębiorcą prowadziły do korzystnych dla konsumentów rozwiązań nurtujących ich problemów.

Wzrastająca liczba interesantów korzystających z pomocy Rzecznika świadczy o potrzebie istnienia tej instytucji, wzroście świadomości mieszkańców Powiatu w zakresie praw przysługujących im jako konsumentom oraz dzięki działaniom UOKiK i lokalnej prasy , promującym instytucje rzecznika .

W 2007 r. skargi zgłaszane przez konsumentów w większości dotyczyły niezgodności towaru z umową i związanych z tym problemem rozpatrywania reklamacji przez drugą stronę umowy. W wielu sytuacjach sprzedawcy narzucali konsumentom tryb dochodzenia roszczeń z tytułu posiadanej gwarancji, mimo iż sposób zachowania konsumentów wyraźnie wskazywał na to, że od sprzedawcy oczekują zaspokojenia ich roszczeń. Nieporozumienia na tym tle w dużym stopniu wynikają z nieznaności przepisów obowiązującego prawa przez obie strony lub interpretowania go w sposób odmienny od ogólnie obowiązującego.

Jak wynika z załączonej tabeli nr 1 znaczącą grupę reklamowanych towarów stanowiło obuwie, sprzęt RTV AGD , telefony komórkowe oraz artykuły wyposażenia wnętrz. Należy zwrócić uwagę na fakt, że sprzedaż telefonów komórkowych odbywa się przy zawieraniu podwójnych umów: na usługi telekomunikacyjne i umowy sprzedaży aparatu telefonicznego. Konsumenci mają problemy ze zidentyfikowaniem tego rodzaju umowy i nie wiedzą, że za sprzedany telefon komórkowy z tytułu niezgodności z umową odpowiada sprzedawca. Salony

operatorów telefonii komórkowej, nie będące salonami firmowymi zazwyczaj kierują reklamację aparatów telefonicznych na drogę dochodzenia roszczeń z tytułu posiadanej gwarancji, zrzucając z siebie odpowiedzialność przewidzianą ustawą konsumencką. Z kolei gwaranci i producenci winą za nieprawidłowo działający telefon obarczają konsumentów, którzy w takiej sytuacji czują się bezsilni.

Taka sama sytuacja ma miejsce przy reklamowaniu sprzętu RTV AGD, czyli zawsze wtedy kiedy konsument otrzymuje gwarancję producenta na kupowany towar. Sprzedawca wychodzi wówczas z założenia, że konsument, który otrzymał od producenta gwarancję na dany towar powinien z niej korzystać i prawie zawsze kieruje dochodzenie roszczeń konsumenta z reżimu gwarancyjnego.

W sytuacji, kiedy konsument nie otrzymuje gwarancji producenta, np. przy zakupie obuwia, sprzedawcy bardzo często warunkują rozpatrzenie reklamacji od stanowiska producenta lub podmiotu, u którego dokonali zakupu towaru. Klienci nie mając dostatecznej wiedzy konsumenckiej często godzą się na takie zachowanie i czekają na rozpatrzenie reklamacji, niejednokrotnie dowiadując się osobiście u sprzedawcy o stanowisko producenta. Mając na uwadze takie zachowanie sprzedawców obuwia na terenie Powiatu, Rzecznik podjął działania zmierzające do wyeliminowania takich sytuacji poprzez akcję edukacyjną skierowaną do właścicieli tych sklepów. Odrębny problem stanowią opinie rzeczoznawców dotyczące reklamowanego obuwia, wystawiane na zlecenie sklepu. Szczególny problem stanowi tutaj markowe obuwie sportowe, które powinno odpowiadać zapewnieniom reklamowym producenta, za które sprzedawca bierze odpowiedzialność. Niestety sprzedawcy uchylają się od tej odpowiedzialności, przerzucają winę na konsumenta, tłumacząc powstałą wadę złym użytkowaniem obuwia, niezgodnym z jego przeznaczeniem.

Dużym problemem dla konsumentów stanowią też usługi bankowe i umowy z tym związane. Bogata oferta usług bankowych i banków proponujących te usługi stwarza ogromne niebezpieczeństwo dla konsumentów, którzy w lekkomyślny sposób podchodzą do podpisywanych umów na różnego rodzaju kredyty, nie czytając dokładnie warunków umowy. Szczególne problemy wynikają przy podpisywaniu umów na kredyt konsumencki zaciągnięty w celu sfinalizowania zakupu towaru. Konsument nie ma świadomości, że mogą od tak zawartej umowy odstąpić w ciągu 10 dni bez podania przyczyny. Taka sama sytuacja ma miejsce przy dokonywaniu zakupów na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, które finansowane są kredytem konsumenckim. Przedsiębiorcy prowadzący tego typu działalność nagminnie nie przestrzegają postanowień ustawy konsumenckiej i ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez

produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 r., utrudniając konsumentom skorzystanie z przysługujących im uprawnień do odstąpienia od zawartej umowy w 10 dniowym terminie, bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów. Na nieuczciwą działalność takich firm narażone są przede wszystkim osoby starsze, samotnie zamieszkujące, które pod wpływem uroku osobistego przedstawiciela takiej firmy podpisują umowę zarówno na zakup towaru jak i kredyt konsumencki, celem sfinansowania zakupu. W kilku tego typu sprawach pomoc Rzecznika, polegająca na szybkiej interwencji i napisaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy okazała się jedyną drogą uniknięcia poważnych problemów związanych z zawarciem takiej umowy.

Istotny problem stanowiły też sprawy dotyczące nienależytego wykonania usług remontowo-budowlanych. Dotyczyły w szczególności montażu okien i drzwi oraz paneli podłogowych. We wszystkich tych sprawach uzyskano pozytywne dla konsumentów zakończenie.

Struktura i ilość udzielonych porad została szczegółowo przedstawiona w **Tabeli nr 1 : zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów (załącznik do sprawozdania)**.

W zestawieniu udzielonych porad przedstawiono te skargi i sprawy, które nie wymagały pisemnego wystąpienia skierowanego do przedsiębiorcy a jedynie interwencji telefonicznej lub osobistej . Pozostałe sprawy zostały zakwalifikowane jako bardziej skomplikowane, dla których podjęto odmienne działanie i przedstawiono je w odrębnej tabeli. W zestawieniu porad przedstawionych w tabeli nr 1 większość spraw i skarg, które te porady dotyczyły, uzyskała pomyślne zakończenie , nie wymagające podejmowania dalszych działań.

2. Wystąpienie do przedsiębiorcy w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W sprawach, które wymagały zbadania i wyjaśnienia, Rzecznik w ramach swoich ustawowych uprawnień występował do przedsiębiorcy w imieniu i na rzecz konsumenta o przedstawienie swojego stanowiska w przedmiotowej sprawie. Po przedstawieniu argumentów na podstawie zgromadzonych dowodów i materiałów , rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia spornej sprawy z konsumentem i wnosił o jego realizację w odpowiednim terminie lub przedstawienie argumentów uzasadniających odmienne stanowisko przedsiębiorcy w sprawie.

Niektóre z prowadzonych spraw wymagały dużego zaangażowania ze strony rzecznika aby poprzez stosowanie odpowiedniej i wyczerpującej argumentacji doprowadzić do pozytywnego zakończenia sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Zdarzały się również sytuacje, w których po przedstawieniu materiałów dowodowych drugiej strony, czyli przedsiębiorcy rzecznik rezygnował z dalszego dochodzenia roszczeń ze względu na uchybienia leżące po stronie konsumenta. Nie zawsze konsumenci, którzy zgłaszali się do rzecznika ze swoimi problemami spełniali warunki do ochrony konsumenckiej określone ustawą. Szczególnie dotyczy to sytuacji, kiedy konsumenci nie zgłaszali reklamacji w odpowiednim czasie lub nie posiadali pisemnego jej zgłoszenia z jednoczesnym podaniem żądania wobec przedsiębiorcy. Miało to wpływ na dalszy przebieg postępowania reklamacyjnego.

Jak przedstawia załącznik nr 2 do sprawozdania (**tabela nr 2**) w 2007 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szczytnie, w 75 przypadkach podjął pisemną interwencję w celu wyjaśnienia spraw z przedsiębiorcami. Na 75 skierowanych wystąpień, w 44 przypadkach udało się doprowadzić do pozytywnego zakończenia sporu, w 27 sprawach przedsiębiorcy utrzymali swoje stanowisko w sprawie, które wynikało między innymi z tego, że posiadali argumenty przemawiające na ich korzyść. W 4 przypadkach sprawy nie uzyskały na koniec roku 2007 swojego rozstrzygnięcia i w dalszym ciągu są w toku postępowania.

Najliczniejsza kategoria spraw w jakich podejmowane były pisemne interwencje i wyjaśnienia to przede wszystkim umowy sprzedaży i usługi. W kategorii sprzedaży dominowały interwencje związane z reklamacją obuwia, wyposażenia wnętrz, sprzętu RTV AGD. Natomiast w kategorii usług najwięcej problemów konsumenci mieli z usługami bankowymi, które szczególnie dotyczyły zawierania umów kredytu konsumenckiego na zakup towarów konsumpcyjnych oraz usług telekomunikacyjnych.

Tabela nr 2 szczegółowo przedstawia zestawienie spraw, w których została podjęta pisemna interwencja celem wyjaśnienia zaistniałego problemu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą (**załącznik nr 2 do sprawozdania**).

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

W 2007 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie skorzystał z przysługującego mu prawa do wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz nie wstępował do toczącego się postępowania sądowego na wniosek konsumenta.

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu przez rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencji działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów oferował swoją pomoc w napisaniu pozwów i innych pism procesowych. Z pomocy tej skorzystały osoby, które zdecydowały się skierować sprawę na drogę postępowania sądowego za nienależycie wykonaną usługę, oraz osoba, która dochodziła swoich praw przed sądem polubownym. Nienależycie wykonana usługa bankowa była przedmiotem sporu, który swoje rozstrzygnięcie znajdzie przed Arbitrem Bankowym. W tych wszystkich przypadkach rzecznik służył pomocą w dokumentowaniu i analizowaniu spraw oraz w napisaniu pozwów do odpowiednich organów.

Zbyt mały procent spraw, które znajdują swoje rozstrzygnięcie przed sądami wynika z tego, że konsument nie decyduje się na taki krok, argumentując swoją decyzję zbyt niską wartością sporu w stosunku do dużego zaangażowania osobistego i środków finansowych.

Tabela nr 3 przedstawia : wytaczanie powództw na rzecz konsumentów (załącznik nr 3 do sprawozdania).

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

W 2007 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 2007 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szczytnie brał udział w następujących szkoleniach i seminariach :
- w dniach 8-9 lutego 2007 r. w Olsztynie – warsztaty na temat usług finansowych, kredytu konsumenckiego i nadmiernego zadłużenia – organizowane przez UOKiK w Warszawie w ramach umowy bliźniaczej, realizowanej we współpracy z Anglią i Danią.

- w dniu 30 marca 2007 r. w Bartoszycach – seminarium z zakresu realizacji ochrony konsumentów przez Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów – organizowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Bartoszycach.
- w dniu 18 kwietnia 2007 r. w Olsztynie – spotkanie zorganizowane przez Telekomunikację Polską i PTK Centertel na temat nowych usług i sposobu rozpatrywania reklamacji konsumenckich..
- w dniach 14-15 czerwca 2007 r. – seminarium rzeczników zorganizowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piszcu, poświęcone szerokiej problematyce konsumenckiej m.in. uprawnień gwarancyjnych, klauzul abuzywnych stosowanych w umowach z konsumentami, reklamacji aparatów komórkowych , zakupu towaru przez Internet itp.
- w dniu 24 października 2007 r. w Gdańsku – szkolenie poświęcone zagadnieniom upowszechniania wiedzy na temat otwarcia rynku energii elektrycznej i gazu, zorganizowane przez Urząd Regulacji Energetyki Północny Oddział Terenowy z siedzibą w Gdańsku.
- w dniu 13 listopada 2007 r. w Olsztynie- spotkanie zorganizowane przez Telekomunikację Polską i PTK Centertel, na temat obsługi konsumentów i wprowadzonych zmianach do oferty usługowo-produktowej przez te firmy.

5. Działanie o charakterze edukacyjno- informacyjnym.

Wzorem lat ubiegłych w 2007 r. rzecznik kontynuował działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Tablica ogłoszeń mieszcząca się przy biurze rzecznika była na bieżąco uzupełniana o informacje dotyczące spraw konsumenckich oraz komunikaty o produktach niebezpiecznych. Broszury i materiały edukacyjne przesyłane przez UOKiK w Warszawie oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Federację Konsumentów były wykładane i uzupełniane w celu ciągłej dostępności do informacji. Każdy z konsumentów zgłaszających się do rzecznika był wyposażony w komplet broszur i materiałów o tematyce konsumenckiej.

W związku z narastającą liczbą skarg na niezgodny z prawem sposób załatwiania reklamacji obuwia Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szczytnie zorganizował szkolenie dla właścicieli i sprzedawców sklepów obuwniczych z terenu Szczytna, na którym szczegółowo została omówiona ustawa konsumencka oraz zasady rozpatrywania reklamacji towaru. Uczestnicy zostali wyposażeni w komplet broszur i materiałów dotyczących tego

problemu. Wszyscy wyrazili swoją wdzięczność za zorganizowanie takiego spotkania i wykazali chęć współpracy w zakresie rozwiązywania problemów z konsumentami.

Ponadto w ramach działań edukacyjnych zostały przeprowadzone zajęcia w szkołach, których tematyka przybliżyła dzieciom i młodzieży wiedzę z zakresu ochrony konsumenta. Edukacją objęte zostały dzieci ze Szkoły Podstawowej nr 1 w Szczytnie i młodzież z Zespołu Szkół nr 1 w Szczytnie oraz Gimnazjum nr 3 w Szczytnie. W miesiącu marcu przeprowadzono zajęcia edukacyjne w oddziałach IV-VI Szkoły Podstawowej nr 1 w Szczytnie. Łącznie w tej szkole Powiatowy Rzecznik Konsumentów przeprowadziła osobiście 17 zajęć lekcyjnych, podczas których przekazano najważniejsze informacje z zakresu ochrony konsumentów, uzupełnione o odpowiednie broszury i materiały.

W ramach realizacji projektu „Masz prawo”- ogólnopolska edukacja młodych konsumentów” finansowanym przez Unię Europejską oraz UOKIK do udziału w tym projekcie zakwalifikowane zostało Gimnazjum z Oddziałami Integracyjnymi Nr 2 w Szczytnie. Zgodnie z założeniami tego projektu edukacją zostały objęte 4 klasy gimnazjalne a zajęcia odbyły się w dwugodzinnym bloku edukacyjnym, w każdej z wybranych klas. Podczas zajęć młodzież czynnie uczestniczyła w zajęciach zgłaszając swoje problemy związane z tą tematyką oraz przedstawiając różnego rodzaju scenki rodzajowe przygotowane zgodnie z materiałami dydaktycznymi dla trenerów. Na zakończenie zajęć rozdano młodzieży materiały szkoleniowe w formie broszur i zakładki do książek oraz każdy uczeń wypełnił specjalnie przygotowaną ankietę, dotyczącą przeprowadzonych zajęć i korzyści z tego płynących. Po zakończeniu zajęć w szkole ankiety te zostały przesłane do Stowarzyszenia Konsumentów Polskich.

W listopadzie 2007 r. przeprowadzono 3 zajęcia edukacyjne z zakresu wiedzy konsumenckiej w klasach licealnych Zespołu Szkół nr 1 w Szczytnie. Zajęcia zostały przeprowadzone w ramach przedmiotu : przedsiębiorczość. Młodzież uczestnicząca w zajęciach, szczególnie zainteresowana tą problematyką, wyszła z inicjatywą założenia Koła Młodych Konsumentów, które w swoim założeniu będzie współpracowało z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów oraz Oddziałem Federacji Konsumentów w Olsztynie. Pierwsze inauguracyjne spotkanie Koła Młodych Konsumentów odbyło się 12 grudnia 2007 r. w Sali Sesyjnej Starostwa Powiatowego w Szczytnie, w którym uczestniczyli Starosta Szczycki Pan Jarosław Matlach, Prezes Oddziału Olsztyńskiego Federacji Konsumentów Pani Halina Kulka oraz pedagodzy i uczniowie Zespołu Szkół Nr 1 w Szczytnie. Spotkanie zostało przygotowane i poprowadzone przez Rzecznika Konsumentów w Szczytnie, a pierwszy wykład z dziedziny usług bankowych poprowadziła Pani Katarzyna Figórnjak – doradca PKO

Bank Polski Oddział w Szczytnie. Jednocześnie młodzież należąca do tego koła została sympatykami Federacji Konsumentów i została wyposażona w specjalnie przygotowany z tej okazji zestaw materiałów edukacyjnych.

Formą działań edukacyjnych prowadzonych przez rzecznika było promowanie wiedzy konsumenckiej oraz prezentowanie problematyki z tym związanej w lokalnej telewizji kablowej oraz Kurierze Szczycieńskim udostępnianym na stronie internetowej powiatu szczycieńskiego: www.powiat.szczytno.pl

6. 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 omawianym okresie sprawozdawczym nie zachodziła potrzeba składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów.

7. Podsumowanie

Podsumowując działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku ,z perspektywy pracy na tym stanowisku należy stwierdzić, że instytucja ta jest niezwykle potrzebna , na co wskazuje stale rosnąca liczba zgłaszających się o pomoc konsumentów.

Napawa optymizmem fakt, 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 pomocą i będzie działała w ich imieniu. Popularyzacja w lokalnej telewizji i prasie 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.

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. Chcąc jak najszybciej doprowadzić do pozytywnego zakończenia sprawy rzecznik podejmuje działania poprzez interwencję osobistą lub telefoniczną, co znacznie skraca czas rozwiązania problemu .

Rosnąca liczba interwencji i poradnictwa świadczy o bezradności konsumentów w sporach z przedsiębiorcami i sprzedawcami. Aby zapobiec tego typu problemom, w 2008 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szczytnie będzie starał się szczególnie dotrzeć do szerokiej rzeszy konsumentów poprzez propagowanie wiedzy konsumenckiej nie tylko w szkołach, lecz również poprzez prowadzone akcje wspólnie z Kołem Młodych Konsumentów na łamach lokalnej prasy i lokalnej telewizji kablowej oraz poprzez rozdawanie broszur i materiałów edukacyjnych.

Jedną z form wpływania na zmniejszenie problemów konsumenckich związanych z reklamacjami jest edukacja sprzedawców i właścicieli sklepów. Ta forma sprawdziła się w praktyce i będzie dalej rozszerzana w 2008 r. Współpraca i edukacja właścicieli sklepów wpływa bezpośrednio na lepsze wzajemne stosunki w relacji konsument-sprzedawca, a pośrednio na zmniejszenie skarg konsumenckich. Problemy rozwiązywane są na drodze negocjacji i mediacji, niejednokrotnie z udziałem rzecznika. Polubowna forma załatwiania spraw jest przyjmowana przez konsumentów najchętniej.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów są dobrze oceniane przez konsumentów, natomiast spora skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu. Konsumenty wyrażają swoje zadowolenie poprzez telefoniczne lub osobiste podziękowanie za pomoc w załatwieniu problemu. Zadowolenie i uśmiech na twarzy konsumentów jest najlepszym dowodem na to, że taka instytucja jest niezwykle potrzebna i w sposób należyty spełnia swoje zadania.

Zainteresowanie młodzieży tematyką konsumencką oraz powstanie koła zainteresowań, które tą tematyką będzie się zajmowało, świadczy o wzrastającej świadomości społeczeństwa w zakresie praw konsumenta oraz pozwala twierdzić, że w przyszłości wszyscy chcemy być świadomymi konsumentami aby w pełni móc z tych praw korzystać.

Sporządziła:

Wiesława Alicja Bojarska

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Załączniki do sprawozdania:

1. **Tabela nr 1:** zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.
2. **Tabela nr 2:** występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.
3. **Tabela nr 3:** wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.