

30 STY. 2009

SPRAWOZDANIE

L.dz. 1391
Podpis fm

POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W PUŁTUSKU ZA OKRES 01.01.2008 DO 31.12.2008 ROKU

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W PUŁTUSKU

1. Formalno – prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd szczebla powiatowego jako zadania własne (art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym).

Zadania te oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim: przepisy art. 37 – 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U z 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.).

Przepisy te powołały instytucję – **powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów** o kompetencjach doradczych i procesowych.

Art. 42. 1. Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów należy:

- 1) zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 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) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;

5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

2. Rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

3. Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

4. Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, działając na podstawie ust. 1 pkt 3, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.

5. Do rzecznika konsumentów stosuje się odpowiednio przepis art. 63 Kodeksu postępowania cywilnego.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów został powołany Uchwałą Rady Powiatu w Pułtuskach Nr IV/39/03 z dnia 21 lutego 2003 r. w sprawie: *powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów.*

Rzecznik Konsumentów pełni funkcję jednoosobowo. Wymiar czasu pracy wynosi ½ etatu. Swoje obowiązki wykonuje w Starostwie Powiatowym w Pułtuskach, ul. 3 Maja 20.

Interesanci przyjmowani są 5 razy w tygodniu – od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 12.00

Zajmuje samodzielne pomieszczenie biurowe, co ułatwia bezpośredni, nieskrępowany kontakt z konsumentami.

II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007R. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

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

1.1. Ogólna charakterystyka problemów, z jakimi zgłaszali się konsumenci.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów zapewniał bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informację prawną w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Zasadniczy trzon spraw zgłaszanych przez konsumentów związany jest z realizacją uprawnień konsumenckich z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową (na podstawie ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego – Dz.U Nr 141, poz. 1176).

Konsumenci zgłaszali trudności w dochodzeniu swych uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową. Udzielane konsumentom porady dotyczyły, w szczególności problematyki związanej z odpowiedzialnością sprzedawców za niezgodność towarów z umową.

O pomoc prawną zwracali się nabywcy towarów, którzy nie byli zorientowani, w jaki sposób można skutecznie złożyć reklamację, a także konsumenci, którzy po przedstawieniu swoich żądań otrzymywali negatywne odpowiedzi od sprzedawców lub przedsiębiorców.

Najczęstszym tematem spraw zgłaszanych przez konsumentów, zarówno osobiście, jak również telefonicznie, są problemy z nieuczciwymi sprzedawcami, którzy sprzedają towary złej jakości

i bronią się przed odpowiedzialnością.

W 2008 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wpłynęły sprawy dotyczące następujących zagadnień:

- skargi dotyczące sposobów załatwiania reklamacji, a w szczególności odmowa przyjęcia, przewlekłe załatwienie, załatwienie reklamacji niezgodne z żądaniem konsumenta, niedotrzymanie ustawowego terminu rozpatrzenia reklamacji, we wszystkich sprawach udzielono porady prawnej, a w przypadkach, gdy nie było to wystarczające, rzecznik podejmował interwencję osobistą lub telefoniczną, wystosowano również pisma interwencyjne
- skargi dotyczące nieprawidłowego prowadzenia sprzedaży na odległość – udzielono porady prawnej, rzecznik podejmował interwencję telefoniczną
- skargi dotyczące nieprawidłowego prowadzenia sprzedaży poza siedzibą przedsiębiorstwa – udzielono porady prawnej, rzecznik podejmował interwencję telefoniczną.

Przestrzeganie w Polsce praw konsumenta wciąż niestety pozostawia wiele do życzenia. Nierzadko sprzedawcy, korzystając z niewystarczającej wiedzy prawnej konsumentów, bez uzasadnienia odmawiają uznania reklamacji, przeciągają ich rozpatrzenie w nieskończoność lub bezpodstawnie odsyłają nabywcę wadliwego produktu do producenta.

Każda zgłaszana sprawa była szczegółowo analizowana. Konsumentom otrzymywali wytyczne o tym, jakie działania muszą podjąć oraz jakie informacje ująć w pisemnych zgłoszeniach reklamacyjnych do przedsiębiorców.

W wielu przypadkach rzecznik pomagał konsumentom w przygotowaniu stosownych pism np. pisemnych reklamacji, oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawieranej na odległość bądź poza lokalem przedsiębiorstwa, kierowano również konsumentów

do branżowych rzeczoznawców w celu uzyskania ich opinii, czy reklamacja jest faktycznie zasadna czy też nie.

Na liczne prośby konsumentów dokonywałam również interpretacji postanowień zawartych w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, niejednokrotnie pomagałam w wyjaśnianiu treści umowy kupna – sprzedaży czy zapisów karty gwarancyjnej.

Okazuje się, że wiedza klientów na temat przysługujących im praw jest wysoce niewystarczająca i dlatego jej popularyzacja jest konieczna.

W okresie sprawozdawczym od stycznia do grudnia 2008 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów zwróciło się o pomoc:

- 247 konsumentów osobiście
- 598 konsumentów telefonicznie

Ogółem udzielono 845 porad.

Większość spraw, bez względu na formę zgłoszenia, rozpatrywano w zależności od rangi problemu; niektóre na miejscu poprzez udzielenie porady prawnej i zaproponowanie konsumentowi dalszego sposobu postępowania, inne poprzez przeprowadzenie rozmowy telefonicznej z drugą stroną i wyjaśnienie bezpośrednio przedmiotu zaistniałego sporu, jeszcze inne poprzez wymianę korespondencji.

Jeden z istotnych problemów to istniejące ciągle fałszywe przeświadczenie konsumentów, że zakupiony towar może być zwrócony w ciągu 5 dni. Wielokrotnie rzecznik informował, że pełnowartościowy towar bez wad nie podlega zwrotowi, taki towar można zwrócić, oddać lub wymienić na inny tylko za zgodą sprzedawcy, dlatego namawiam

kupujących do rozwagi, dokładnego przemyślenia podejmowanych decyzji, sprawdzania, mierzenia.

Doradzam stanowczo, by ewentualny zwrot zakupionego towaru uzgodnić ze sprzedawcą już w momencie zakupu, wówczas sytuacja jest jasna i nie skutkuje późniejszymi konsekwencjami.

Z satysfakcją odbieram telefony od przedsiębiorców z zapytaniami dotyczącymi „Jak rozpatrzeć sprawę konsumencką ?” Przedsiębiorcy, którzy zwracają się do rzecznika z prośbą o informację na temat swoich obowiązków wobec konsumentów – otrzymują wszelkie niezbędne materiały i wytyczne. Jest to w moim odczuciu pozytywny znak poszanowania drugiego – słabszego uczestnika obrotu gospodarczego – konsumenta, wynikający bezpośrednio z konsekwentnie prowadzonych działań rzecznika.

**Ilość udzielonych porad konsumenckich w roku 2008 przedstawia tabela
z wyszczególnieniem na grupy tematyczne.**

Tabela nr 1:

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielanych porad		Ogółem
	osobiste	telefoniczne	
I. Umowy sprzedaży, w tym	146	378	524
wyposażenie wnętrz	5	34	39
sprzęt RTV i AGD	23	63	86
sprzęt komputerowy	4	26	30
odzież	20	32	52
obuwie	31	91	122
telefony komórkowe i karty telefoniczne	19	40	59
samochody, rowery, motorowery i akcesoria	6	13	19
materiały budowlane	12	22	34
zabawki	3	1	4
okna	4	19	23
drzwi	9	21	30
art. Spożywcze	1	8	9
Inne (pompka do opryskiwacza, kosiarka, plecak, portfel skórzany, książka, gitara, torebka, aparat cyfrowy, wózek dziecięcy)	9	8	17
II. Usługi, w tym:	90	196	286
bankowe	14	10	24
ubezpieczeniowe	2	6	8
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	33	24	57
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	6	25	31
motoryzacyjne (serwis)	5	17	22
turystyczne i hotelarskie	1	8	9
remontowo – budowlane	15	33	48
pralnicze	5	28	33
pocztowe, kurierskie	--	3	3
kamieniarskie	1	15	16
optyczne	1	7	8
lotnicze	2	1	3
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	--	2	2
naprawa sprzętu RTV i AGD	1	11	12
fryzjerskie	1	2	3
Inne	3	4	7
III. Umowy poza lokalem i na odległość:	11	24	35
RAZEM:	247	598	845

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

2.1. Ogólna charakterystyka tematów interwencji, z jakimi rzecznik występował do przedsiębiorców.

Korzystając z ustawowego uprawnienia rzecznik podejmował interwencje w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów u przedsiębiorców (sprzedawców, usługodawców, producentów, gwarantów, operatorów).

Większość spraw wniesionych na piśmie, z którymi zwracali się konsumenci do rzecznika, wymagała wystąpień do przedsiębiorcy o udzielenie wyjaśnień i informacji. Zgodnie z postanowieniem art. 42 ust. 4 i w związku z art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do jego uwag i opinii.

W praktyce mimo takiego obowiązku nie wszyscy przedsiębiorcy wywiązywali się z niego. Ponowne wezwania rzecznik wysyłał z przywołaniem przepisu art. 114 a wspomnianej ustawy, który przewiduje karanie grzywną osób naruszających obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji, co spowodowało nadesłanie odpowiedzi.

W 2008 roku prowadzono 44 sprawy z wniosków pisemnych konsumentów o podjęcie odpowiednich działań i udzieleniu stosownej pomocy, z czego na dzień 31 grudnia 2008 r. zakończono 44.

- zakończone pozytywnie - **42**
- zakończone negatywnie - **2**
- sprawy w toku – **0**

Realizacja tego zadania jest ściśle związana z poradnictwem, gdyż po otrzymaniu porady i osobistej nieskutecznej interwencji w sprzedawcy czy usługodawcy, konsumenci wracali do rzecznika z prośbą o interwencję w danej sprawie.

Występując do kontrahenta rzecznik wskazuje na prawny aspekt sprawy, prosi o wyjaśnienie lub jego stanowisko w sprawie, następnie doprowadza do konfrontacji z konsumentem w obecności rzecznika, gdzie rzecznik pełni rolę mediatora. Analiza kierowanych skarg w tym zakresie pozwala stwierdzić, iż przedsiębiorcy nie zawsze stosują obowiązujące przepisy prawne. Między innymi nie wypełniają protokołów reklamacyjnych, nie wręczają konsumentom zawierającym umowy poza lokalem przedsiębiorstwa wzorów oświadczeń o odstąpieniu od umowy, nie respektują obowiązków związanych z informowaniem konsumentów o możliwości odstąpienia przez nich w terminie 10 - dniowym od zawieranych umów.

Większość podjętych działań wobec przedsiębiorców zakończyła się z pozytywnym skutkiem dla konsumentów poprzez zastosowanie się do zaleceń rzecznika.

Przykładem, który jest moim zdaniem dobrą egzemplifikacją podejmowanych działań, może być dochodzenie roszczeń konsumentki z tytułu nienależycie wykonanej umowy o dzieło – wykonanie tynków na

parterze domu mieszkalnego.

W wykonanej pracy ujawniły się wady – krzywe ściany i nierówne glify okienne. Wykonawca wykazał dobrą wolę do usunięcia wszystkich usterek. Jednak tego nie zrobił. Wobec niemożności wyegzekwowania swoich roszczeń, konsumentka zwróciła się do rzecznika o pomoc instytucjonalną.

Rzecznik zorganizował spotkanie stron w swoim biurze, które dokonały ustnych uzgodnień, doszły do porozumienia i przyjęły za satysfakcjonujący sposób rozstrzygnięcia istniejącego pomiędzy nimi sporu. Została zawarta ugoda. Właściciel firmy zobowiązał się do zwrotu ustalonej kwoty 3.000 PLN za nienależyte wykonanie tynków. Zapłata powyższej kwoty nastąpiła w obecności rzecznika.

Inny przykład to reklamacja deski podłogowej z drewna egzotycznego – merbau o wartości 15.537,94 PLN.

Po ułożeniu i wylakierowaniu parkietu na całości powierzchni 89 m² pojawiły się jasne przebarwienia w postaci pasków w poprzek deski. W ocenie konsumentów wada ta jest efektem nieprawidłowego suszenia, kiedy to deski leżały na przekładkach i wysychały nierównomiernie.

W odpowiedzi na złożoną reklamację sprzedawca poinformował, iż sprawę przekazał do importera posadzki drewnianej. Ocena zamontowanej posadzki wymaga badań, co pozwoli na podjęcie odpowiedniej decyzji.

Jednocześnie stwierdził, że materiał posadzkowy był pozbawiony wad technicznych i estetycznych. Przebarwienia drewna, występujące po wylakierowaniu posadzki drewnianej są wadami ukrytymi produktu, wynikają z nieprawidłowego suszenia drewna podczas produkcji parkietu, o których sprzedawca nie wiedział ani w momencie sprzedaży, ani podczas jego montażu.

Interwencja rzecznika u sprzedawcy i importera parkietu spowodowała szybkie podjęcie decyzji o naprawie posadzki poprzez jej wyszlifowanie i zastosowanie jako warstwy wykończeniowej lakieru na bazie rozpuszczalników, olejo – wosku lub koloryzującego podkładu pod lakier. Próba polubownego załatwienia sporu, wszczęta przez rzecznika, zakończyła się korzystnie dla konsumentów.

Charakterystycznym dla sposobu działania rzecznika przykładem jest sprawa konsumencka dotycząca świadczenia usług telekomunikacyjnych. Bez zgody konsumentki został zmieniony plan taryfowy. Po interwencji rzecznika został bezpłatnie przywrócony plan Twój MIX 50 i dokonano weryfikacji na koncie abonenckim. Podjęto decyzję o pozytywnym ustosunkowaniu się do wniosku dotyczącego korekty rachunku o wartość opłat naliczonych za wiadomości SMS. Po korekcie należność za kwestionowaną fakturę wyniosła 106,66 (a nie jak pierwotnie 326,47) bez możliwości dokonania korekty i podstaw do anulowania prawidłowo naliczonych opłat. Rozwiązanie to w pełni zaspokoilo roszczenie konsumentki.

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Tabela nr 2:

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	20	18	2	--
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	13	11	2	--
Motoryzacyjne	1	1	--	--
Kamieniarskie	1	1	--	--
remontowo – budowlane	5	5	--	--
II. Umowy sprzedaży, w tym:	22	22	--	--
wyposażenie wnętrz	1	1	--	--
Okna	1	1	--	--
Drzwi	2	2	--	--
samochody, rowery, akcesoria, pojazdy samochodowe	2	2	--	--
Obuwie	5	5	--	--
Odzież	3	3	--	--
telefony komórkowe i karty telefoniczne	2	2	--	--
sprzęt RTV i AGD	2	2	--	--
materiały i narzędzia budowlane	2	2	--	--
Inne (pompka do opryskiwacza, torebka)	2	2	--	--
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2	2	--	--
RAZEM:	44	42	2	--

3. Działalność edukacyjno – informacyjna.

Edukacja konsumentów to proces wspierania obywateli, aby stawali się bardziej wykwalifikowani, wykształceni i odpowiedzialni jako konsumenci. Pomaga ludziom zwiększyć zrozumienie towarów i usług oraz rozwinąć umiejętności i pewność, aby stawali się bardziej świadomi swoich praw na rynku konsumenckim, dokonywali bardziej poinformowanych wyborów i wiedzieli, dokąd należy udać się po pomoc.

Edukacja konsumentów jest ważna we wszystkich transakcjach. Różnorodność produktów i usług oferowanych obywatelom bardzo wzrosła. Konsumenci stoją obecnie przed bardziej skomplikowanymi wyborami i zaawansowanymi metodami marketingowymi i muszą być w stanie odpowiednio na nie reagować.

Skuteczna praca o charakterze edukacyjnym musi mieć charakter ciągły, winna być adresowana przede wszystkim do młodych konsumentów, którzy mają w ten sposób szansę bardzo wcześnie kształtować świadome, mądre postawy konsumenckie.

Dzieci i młodzież to priorytetowa grupa docelowa dla inicjatyw edukacji konsumenckiej. Młodzi ludzie są szczególnie podatni na naciski konsumenckie, mają podstawową moc nabywczą i są w stanie wywrzeć wielki wpływ na zakupy swoich rodziców. Zapewnienie im umiejętności działania jako odpowiedzialni konsumenci jest jeszcze ważniejsze w perspektywie ich roli jako przyszłych rodziców.

W roku 2008 rzecznik kontynuował realizację opracowanego wcześniej cyklu zajęć edukacyjnych poświęconych informacji o prawach konsumenta. Tego typu zajęcia zostały, zgodnie z wcześniejszymi doświadczeniami wzbogacone o projekty atrakcyjnych dla młodzieży ćwiczeń, doskonalących praktyczną umiejętność posługiwania się w/w prawami w konkretnych sytuacjach.

W dniach 17 i 20 listopada 2008 roku zajęcia z zakresu wiedzy konsumenckiej rzecznik przeprowadził w Zespole Szkół im. B. Prusa w Pułtusku. Ich uczestnikami byli uczniowie klas trzecich, około 135 osób. W dniu 4 grudnia 2008 roku w Liceum Ogólnokształcącym im. P. Skargi w Pułtusku w klasach pierwszych przeprowadzone zostały zajęcia edukacyjne poświęcone aktualnemu stanowi praw konsumenckich oraz doskonalące praktyczne umiejętności zastosowania tych praw. W cyklu 2 godzinnych spotkań uczestniczyło około 205 osób. Słuchacze otrzymali od rzecznika aktualne informacje w formie plansz z adresami, telefonami instytucji zajmujących się ochroną prawną konsumentów oraz ulotki informacyjne o tematyce konsumenckiej wydane przez UOKiK.

W Europejskiej Wyższej Szkole Prawa i Administracji w Warszawie powstała praca magisterska na temat : „ Ochrona prawna konsumentów w praktyce” pisana pod kierunkiem prof. Dr hab. Andrzeja Biercia. Student piszący korzystał z informacji udzielanych przez rzecznika. Otrzymał również materiały, dotyczące sposobu rozstrzygania konkretnych spraw konsumenckich na terenie powiatu pułtuskiego.

Każdy indywidualny kontakt z konsumentami zgłaszającymi się do rzecznika wykorzystywałam jako okazję do działań o charakterze edukacyjno – informacyjnym. Nie ograniczałam się do przekazywania wiedzy tylko o konkretnej sprawie, informowałam także szerzej o przysługujących konsumentom uprawnieniach, dbając o jasność i komunikatywność informacji.

Istotne znaczenie dla konsumenta ma znajomość przepisów, bowiem tylko wtedy może skutecznie bronić swoich praw i dochodzić roszczeń w przypadku ich naruszania.

Wiedza konsumentów na temat przysługujących im praw jest wysoce niewystarczająca i dlatego jej popularyzacja jest konieczna.

4. Współdziałanie z podmiotami zajmującymi się ochroną interesów konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku współdziałał aktywnie z innymi podmiotami, do których należy prawna i statutowa ochrona interesów konsumentów. Stosownie do wymogów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w ramach wymaganej ustawowo współpracy, w 2008 r. rzecznik konsumentów współpracował:

- Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- Delegaturą Urzędu ochrony Konkurencji i Konsumentów dla m.st. Warszawy,
- Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Warszawie,
- Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich,
- Powiatowymi / Miejskimi Rzecznikami Konsumentów.

Nawiązana współpraca polegała głównie na:

- udziale w szkoleniach organizowanych przez powyższe podmioty,
- korzystaniu z cennych konsultacji, poradnictwa, a także otrzymywaniu materiałów np. Biuletynu, który ze względu na zwarte w nim interpretacje, wyjaśnienia, poglądy jest bardzo przydatnym materiałem w bieżącej pracy.

Nawiązane kontakty podczas szkoleń pozwalają na wymianę doświadczeń i wzajemne konsultacje. Ścisłą współpracę utrzymuje z rzecznikami województwa mazowieckiego, co pozytywnie wpływa na skuteczność podejmowanych działań i wzbogaca gamę stosowanych rozwiązań.

5. Udział w szkoleniach i samokształcenie rzecznika.

Zmieniające się przepisy prawne, wielość spraw i różny ich charakter powodują, że rzecznik musi stale pogłębiać swoją wiedzę i to nie tylko w zakresie przepisów praw konsumenckiego, ale również w innych dziedzinach życia gospodarczego.

W 2008r. rzecznik uczestniczył w następujących formach szkolenia:

1. Debata „ Konsument w sieci – zanim klikniesz – poznaj swoje prawa ”
zorganizowana przez UOKiK – Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej w W-wie w dniu 14 marca 2008 roku. Celem spotkania była próba zdiagnozowania sytuacji konsumenta na rynku e-commerce oraz przybliżenia praw i obowiązków słabszych uczestników rynku korzystających z zakupów w sieci.
2. Szkolenie związane ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej oraz z racjonalizacją zużycia energii i energooszczędnością zorganizowane przez Urząd Regulacji Energetyki w Warszawie w dniu 28 marca 2008 roku.
3. Spotkanie z przedstawicielami organizacji konsumenckich zorganizowane przez TP S.A. oraz PTK Centertel w dniu 4 kwietnia 2008 roku – obsługa klientów i oferta usługowo – produktowa.
4. Spotkanie z panią Megleną Kunevej - Komisarzem Unii Europejskiej ds. Ochrony Konsumentów zorganizowane przez Przedstawicielstwo Komisji Europejskiej w Warszawie w dniu 27 czerwca 2008 roku. Celem spotkania było zapoznanie się pani Komisarz ze stanem ochrony praw konsumenckich w Polsce.

5. Debata pt.: „Konsumenci usług energetycznych i telekomunikacyjnych a regulacje rynku” zorganizowana przez Centrum Komunikacji Medialnej oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w W-wie w dniu 10 września 2008 roku.
6. Spotkanie z organizacjami reprezentującymi konsumentów zorganizowane przez TP S.A. oraz PTK Centertel w W-wie w dniu 29 października 2008 roku – problematyka związana z obsługą klientów w Grupie TP, aktualną ofertą usługowo – produktową, zmiany w Planie Numeracji Krajowej.

Podsumowanie

Kompleksowe działania rzecznika pozwalają realizować w bardzo szerokim zakresie jedno z podstawowych zadań samorządu terytorialnego, jakim jest ochrona praw konsumenta.

Jak ważna jest rola rzecznika mogą ocenić tylko sami konsumenci, dla których rzecznik był przysłowiową „ostatnią deską ratunku” oraz mnogość i zakres spraw, którymi zajmował się rzecznik.

Obok niesienia pomocy w rozstrzyganiu wielokrotnie trudnych i kontrowersyjnych problemów konsumenckich, priorytetowym zadaniem rzecznika było systematyczne kształtowanie świadomości praw konsumenckich wśród społeczności powiatu pułtuskiego.

Forma przedstawionego sprawozdania odzwierciedla zakres podejmowanych przez rzecznika działań, jest także podstawą do sformułowań wniosków do dalszej pracy.

Opracował: Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku
Longina Liszewska