

SPRAWOZDANIE

Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pułtusku za okres od 01.01.2006 do 31.12.2006 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. 34 – 38 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (DzU z 2005 r. Nr 244, poz. 2080).

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

Art. 37. 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 Pułtusku Nr IV/39/03 z dnia 21 lutego 2003 r. *w sprawie: powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów.*

Stanowisko rzecznika jest ściśle podporządkowane Radzie Powiatu i bezpośrednio przed nią rzecznik ponosi odpowiedzialność, jednakże czynności z zakresu prawa pracy wobec rzecznika wykonuje Starosta.

Rzecznik Konsumentów pełni funkcję jednoosobowo.

Wymiar czasu pracy wynosi ½ etatu.

Swoje obowiązki wykonuje w Starostwie Powiatowym w Pułtusku,
ul. Białowiejska 5.

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 15 GRUDNIA 2000 R. 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 – DzU 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 2006 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 2006 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów zwróciło się o pomoc:

- 234 konsumentów osobiście
- 415 konsumentów telefonicznie

Ogółem udzielono 649 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.

Coraz częściej zdarza się, że przedsiębiorcy zwracają się do rzecznika z prośbą o informacje na temat swoich obowiązków wobec konsumenta – otrzymują wówczas wszelkie niezbędne informacje i materiały.

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 2006 przedstawia tabela
z wyszczególnieniem na grupy tematyczne.**

Tabela Nr 1:

<i>Przedmiot sprawy:</i>	<i>Rodzaj udzielonych porad</i>		<i>Ogółem</i>
	<i>osobiste</i>	<i>telefoniczne</i>	
I Umowy sprzedaży, w tym:	177	270	447
<i>Drzwi</i>	25	7	32
<i>okna</i>	6	9	15
<i>Wyposażenie wnętrz</i>	12	16	28
<i>Sprzęt RTV i AGD</i>	27	61	88
<i>Sprzęt komputerowy</i>	3	19	22
<i>Odzież</i>	8	18	26
<i>Obuwie</i>	33	69	102
<i>Telefony komórkowe i karty telefoniczne</i>	21	36	57
<i>Samochody, motocykle, rowery i akcesoria</i>	11	10	21
<i>Materiały budowlane</i>	12	1	13
<i>Kosmetyki</i>		4	4
<i>Sprzęt rehabilitacyjny</i>		3	3
<i>Artykuły spożywcze</i>	1	8	9
<i>Artykuły jubilerskie</i>	3		3
<i>Okulary</i>	5	2	7
<i>Książki</i>	3		3
<i>Inne</i>	7	7	14
II Usługi, w tym:	50	120	170
<i>Bankowe</i>	5	10	15
<i>Ubezpieczeniowe</i>	6	12	18
<i>Telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)</i>	14	16	30
<i>Dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)</i>	8	13	21
<i>Motoryzacyjne (serwis)</i>		6	6
<i>Turystyczne i hotelarskie</i>	1	3	4
<i>Remontowo – budowlane</i>	4	26	30
<i>Pralnicze</i>	4	13	17

<i>Przedmiot sprawy:</i>	<i>Rodzaj udzielonych porad</i>		<i>Ogółem</i>
	<i>osobiste</i>	<i>telefoniczne</i>	
<i>Lotnicze</i>	1		1
<i>Kominiarskie</i>	1		1
<i>Optyczne</i>	4	12	16
<i>Edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)</i>	2	2	4
<i>Naprawa sprzętu RTV i AGD</i>		2	2
<i>Inne</i>		5	5
III Umowy poza lokalem i na odległość	7	25	32
RAZEM	234	415	649

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. 37 ust. 4 i w związku z art. 37 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 wprowadzonego z dniem 1 maja 2004 roku przepisu art. 106 a wspomnianej

ustawy, który przewiduje karanie grzywną osób naruszających obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji, co spowodowało nadesłanie odpowiedzi.

Rzecznik wystąpił tylko w jednym przypadku, gdy mimo pouczeń przedsiębiorca, prowadzący działalność gospodarczą, nie udzielił żądanych wyjaśnień i informacji, w związku z powyższym skierowano na policję pisemne zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia z art. 106 a ww. ustawy.

W 2006 roku prowadzono 35 spraw z wniosków pisemnych konsumentów o podjęcie odpowiednich działań i udzieleniu stosownej pomocy, z czego na dzień 31 grudnia 2006 r. Zakończono 33.

- zakończone pozytywnie - 29
- zakończone negatywnie - 4
- sprawy w toku - 2

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.

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów.

Tabela Nr 2:

<i>Wyszczególnienie</i>	<i>Ogółem ilość wystąpień</i>	<i>Zakończone pozytywnie</i>	<i>Zakończone negatywnie</i>	<i>Sprawy w toku</i>
I Usługi, w tym:	12	12		
<i>Telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)</i>	5	5		
<i>Bankowe</i>	1	1		
<i>Remontowo – budowlane</i>	1	1		
<i>Optyczne</i>	2	2		
<i>Turystyczne</i>	1	1		
<i>Edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)</i>	2	2		
II Umowy sprzedaży, w tym:	21	15	4	2
<i>Okna</i>	2		1	1
<i>Drzwi</i>	4	3	1	
<i>Sprzęt komputerowy</i>	1	1		
<i>Obuwie</i>	4	3	1	
<i>Materiały budowlane</i>	1	1		
<i>Sprzęt RTV i AGD</i>	5	5		
<i>Okulary</i>	2	1	1	
<i>Wyposażenie wnętrz</i>	1			1
<i>Artykułu jubilerskie</i>	1	1		
III Umowy poza lokalem i na odległość	2	2		
RAZEM	35	29	4	2

3. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym stanowią jeden z najważniejszych elementów pracy rzecznika. Mają one charakter kontynuacji i są adresowane do jak najszerszego grona odbiorców. Doceniając rolę mediów we współczesnym świecie rzecznik opracował cykl publikacji na temat: “Co należy

wiedzieć przy zawarciu umowy sprzedaży, dostawy, o dzieło, komisu, czyli sprzedaż konsumencka” w świetle przepisów obowiązujących od 1 stycznia 2003 r. ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (DzU Nr 144, poz. 1176).

Część przygotowanych materiałów opublikował „Tygodnik Pułtuski” w roku 2006, pozostałe informacje ukazały się w roku następnym. Czytelnicy „Tygodnika Pułtuskiego” mogą uzyskać wiedzę na temat przepisów ww. ustawy, dowiedzieć się, jakich informacji powinien udzielić sprzedawca i za co odpowiada wobec kupującego. W ocenie rzecznika, współpraca z prasą lokalną stanowi bardzo skuteczny sposób docierania do konsumentów i kształtowania nowoczesnej świadomości konsumenckiej mieszkańców powiatu pułtuskiego.

Z informacjami o prawach konsumenta rzecznik starał się dotrzeć do młodzieży, uczniów pułtuskich szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych. We współpracy z Dyrektorami szkół kontynuowano realizację cyklu zajęć edukacyjnych, poświęconych aktualnemu stanowi praw konsumenckich.

W roku 2006 cykl tego typu zajęć zrealizowano w następujących placówkach:

1. 19 września 2006 r. w Zespole Szkół im. B. Prusa w Pułtusku przeprowadzono w klasach o profilu technik – handlowiec dwugodzinne zajęcia, połączone z ćwiczeniami doskonalącymi praktyczną umiejętność zastosowania praw konsumentów.
2. 1 grudnia 2006 r. w Zespole Szkół Nr 4 w Pułtusku przeprowadzono cykl zajęć w klasach drugich w wymiarze dwóch godzin lekcyjnych.

Dzięki zastosowaniu metod aktywizujących uczniowie mogli uzyskać nie tylko wiedzę teoretyczną, ale w praktyce zastosować przysługujące im jako konsumentom prawa. Zadawali wiele pytań, na które na bieżąco otrzymywali odpowiedzi.

Do podejmowanych działań edukacyjno - informacyjnych rzecznik wykorzystywał również każdą formę indywidualnego kontaktu zarówno z konsumentami, jak i przedsiębiorcami.

Rozwiązywanie konkretnych problemów stawało się często punktem wyjścia do udzielenia szerszych informacji o znaczeniu profilaktycznym, chroniącym konsumenta w przyszłości. Priorytetem była również jasność, komunikatywność przekazywanych informacji i interpretacji przepisów, formułowanych w trudnym dla konsumenta języku prawniczym.

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 2006 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 utrzymuję 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 prawa konsumenckiego, ale również w innych dziedzinach życia gospodarczego.

W 2006 roku rzecznik uczestniczył w następujących formach szkolenia:

1. Szkolenie rzeczników konsumentów zorganizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie w dniach 27 – 28.02.2006 na temat:
 - dochodzenie roszczeń konsumenckich przed sądem,
 - rozstrzyganie sporów konsumenckich wewnątrz państwa UE
 - ustawa o sprzedaży konsumenckiej
 - problematyka usług turystycznych
2. Konferencja inaugurująca kampanię edukacyjną dla dzieci i młodzieży *“Moje konsumenckie ABC”* zorganizowana przez Prezesa UOKiK w Warszawie w dniu 2 marca 2006 r.
3. Spotkanie z przedstawicielami organizacji konsumenckich zorganizowane przez Telekomunikacje Polską w dniu 27.04.2006 r. na temat obsługi klientów oraz oferty usługowej TP S.A. i PTK Centertel.
4. Szkolenie rzeczników konsumentów zorganizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich wraz z Kancelarią Adwokacką Prawa Konkurencji na temat: *“Wzmocnienie polityki ochrony konsumentów”* w Warszawie w dniach 27 – 28.07.2006 r.
5. Seminarium rzeczników konsumentów zorganizowane przez Miejskiego

Rzecznika Konsumentów w Płocku w dniach 6 – 8.09.2006 r. Omawiane były następujące zagadnienia:

- dochodzenie roszczeń konsumenckich w postępowaniu uproszczonym
 - dochodzenie roszczeń konsumenckich z tytułu nienależycie wykonanej umowy o dzieło
 - dochodzenie roszczeń konsumenckich w postępowaniu karnym i upadłościowym
6. Konferencja naukowa podsumowująca Kampanię edukacyjną dla dzieci i młodzieży *“Moje Konsumenckie ABC”* zorganizowana przez Prezesa UOKiK w Warszawie w dniu 14.09.2006 r.
 7. Spotkanie z organizacjami konsumenckimi zorganizowane przez Telekomunikację Polską S.A. w dniu 16.10.2006 r. - problematyka dotyczyła aktualnej oferty usługowo – produktowej TP S.A. i Orange i Obsługi Klientów
 8. Seminarium rzeczników konsumentów zorganizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich we współpracy z Biurem Informacji Kredytowej w dniach 26 – 27.10.2006 r. na temat działalności biura: zasady gromadzenia, przetwarzania i udostępniania informacji przez BIK oraz funkcjonowanie rynku nieruchomości
 9. Konferencja *“Ochrona konsumentów kupujących towary lub usługi zagranicą”* - pozasądowe rozstrzyganie sporów w UE zorganizowana przez Wiceprezesa UOKiK w Warszawie w dniu 28.01.2006 r.

Podsumowanie

Jednym z najważniejszych zadań samorządu terytorialnego jest ochrona praw konsumenta. Działania rzecznika podejmowane w roku 2005 wpisują się w realizację powyższego zadania.

Różnorodność form pracy rzecznika, pogłębianie i poszerzanie jego wiedzy

sprzyjało większej skuteczności podejmowanych interwencji, liczba rozpatrywanych przez rzecznika spraw w roku 2006 wzrosła w sposób znaczący, poszerza się również zakres i stopień złożoności wpływających skarg konsumenckich.

W związku z bardzo dynamiczną sytuacją na rynku, działania mające na celu kształtowanie świadomości praw konsumenckich wśród społeczności powiatu pułtuskiego wymagają nie tylko prostej konsultacji, ale wymagają rozbudowania, wprowadzania na bieżąco aktualizowanych rozwiązań.

Powyższe sprawozdanie dokumentuje zakres podejmowanych przez rzecznika działań. Jego charakter pozwala na zdefiniowanie najważniejszych zadań i sformułowanie wniosków do dalszej pracy.

Do Rady Powiatu zwracam się o zatwierdzenie powyższego sprawozdania.

Opracował: Longina Liszewska – Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku