

**Uchwała Nr XVII/123/08**

**Rady Powiatu w Pułtusku**

**z dnia 18 marca 2008r.**

*w sprawie: zatwierdzenia sprawozdania z działalności  
Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2007.*

Na podstawie art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (j.t. Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz.1592 z późn. zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 50 poz. 331 ze zm.) Rada Powiatu w Pułtusku uchwala, co następuje:

§1.

Zatwierdzić sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2007, w brzmieniu załącznika do uchwały.

§2.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCY RADY  
/-/ Czesław Czerski

# **S P R A W O Z D A N I E**

POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

**W PUŁTUSKU ZA OKRES 01.01.2007 DO 31.12.2007 ROKU**

## **I WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W PUŁTUSKU**

### **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. 39 – 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (DzU 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 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. 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 2007 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 2007 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 01 stycznia do 31 grudnia 2007 r.  
do Powiatowego Rzecznika Konsumentów zwróciło się o pomoc:**

- **230** konsumentów osobiście
- **476** konsumentów telefonicznie

### **Ogółem udzielono 706 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 informacje 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 2007 przedstawia tabela z wyszczególnieniem na grupy tematyczne.***

Tabela nr 1:

<b>Przedmiot sprawy</b>	<b>Rodzaj udzielanych porad</b>		<b>Ogółem</b>
	<b>osobiste</b>	<b>telefoniczne</b>	
<b>I. Umowy sprzedaży, w tym</b>	<b>154</b>	<b>320</b>	<b>474</b>
wyposażenie wnętrz	19	24	43
sprzęt RTV i AGD	32	67	99
sprzęt komputerowy	7	20	27
odzież	9	22	31
Obuwie	26	78	104
telefony komórkowe i karty telefoniczne	21	35	56
samochody, rowery, motorowery i akcesoria	7	14	21
materiały budowlane	10	9	19
Kosmetyki	--	3	3
Okna	5	22	27
drzwi	10	15	25
art. Spożywcze	--	6	6
Inne (siłownik bramy, lornetka, aparat cyfrowy, aparat fotograficzny, wózek dziecięcy)	8	5	13
<b>II. Usługi, w tym:</b>	<b>66</b>	<b>134</b>	<b>200</b>
bankowe	7	10	17
ubezpieczeniowe	4	14	18
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	25	30	55
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	5	14	19
motoryzacyjne (serwis)	1	8	9
turystyczne i hotelarskie	--	4	4
remontowo – budowlane	5	23	28
pralnicze	4	16	20
pocztowe, kurierskie	3	--	3
kamieniarskie	4	4	8
optyczne	2	1	3
lotnicze	3	1	4
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	6	7
naprawa sprzętu RTV i AGD	--	3	3
krawieckie	1	--	1
Inne	1	--	1
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość:</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>32</b>
<b>RAZEM:</b>	<b>230</b>	<b>476</b>	<b>706</b>

## 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 2007 roku prowadzono 37 spraw z wniosków pisemnych konsumentów** o podjęcie odpowiednich działań i udzieleniu stosownej pomocy, z czego na dzień 31 grudnia 2007 r. zakończono 36.

- zakończone pozytywnie - **36**
- zakończone negatywnie - **0**
- sprawy w toku – **1**

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 elewacji domu mieszkalnego.

Już po trzech miesiącach od wykonania umowy farba zaczęła pękać i odchodzić od podłoża. Po dokonaniu oględzin wykonawca stwierdził, że przyczyną odchodzenia farby od ściany jest niewłaściwa jakość emulsji i zasugerował konsumentce złożenie reklamacji u producenta farby.

W odpowiedzi na złożoną reklamację, fabryka farb i lakierów przeanalizowała protokół reklamacyjny, sporządzony w miejscu oględzin oraz próbki płatów farby odchodzącej od podłoża i stwierdziła, że przyczyną powstania wady wymalowania nie jest zła jakość emulsji. Płaty emulsji wskazują na to, że przyczyną odrywania się emulsji od podłoża jest jej

niewłaściwe przygotowanie przed malowaniem. Właściwie zagruntowane podłoże zgodnie z opisem na etykiecie wyrobu, powinno być matowe. Próbki dostarczone do badań wskazują, że podłoże jest skredowane, a wykonana impregnacja była niewystarczająca.

W związku z zaistniałą sytuacją, konsumentka posiłkując się opinią producenta, ponownie skierowała reklamację do wykonawcy i wezwała go do usunięcia wad źle wykonanego dzieła. Wykonawca nie uznał roszczenia konsumentki.

Wobec niemożności wyegzekwowania od firmy swoich roszczeń, konsumentka zwróciła się do rzecznika o pomoc instytucjonalną. Rzecznik wystąpił z pismem do firmy wskazując obowiązujące przepisy prawne i wnosząc o realizację zasadnego roszczenia, zgodnie z żądaniem konsumentki.

W biurze PRK doszło do spotkania stron, 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 za nienależycie wykonaną elewację domu mieszkalnego. Zapłata powyższej kwoty nastąpiła w obecności rzecznika.

Charakterystycznym dla sposobu działania rzecznika przykładem jest sprawa konsumencka dotycząca reklamacji drzwi łazienkowych.

Po krótkim okresie użytkowania okazało się, że przedmiotowy towar nie spełnia wymogów jakościowych. Na płycie drzwiowej powstały burchle, z których odpadał lakier. W tej sytuacji konsumentka reklamowała nieudany zakup. Sprzedawca przyjął zgłoszenie reklamacyjne, po czym przekazał reklamację do producenta drzwi.

Producent poinformował, że wpłynęło do firmy zgłoszenie reklamacyjne dotyczące skrzydła drzwiowego z powodu powstania na skrzydle spęczeń z których odpada lakier. W miejscu spęczenia nastąpiło złuszczenie się powłoki lakierniczej.

Producent bez dokonania oględzin drzwi, nie uznał reklamacji.

Stwierdził jedynie, że „ ... z doświadczenia wiemy, że reklamowane łuszczenie się lakieru w tego rodzaju skrzydle powstaje wskutek nadmiernego zawilgocenia wyrobu ...”.

Dysponując powyższymi dokumentami, konsumentka złożyła do rzecznika wnioszek o pomoc i interwencję.

W ocenie rzecznika sprawa kwalifikowała się przede wszystkim do podjęcia mediacji, by obie strony zaistniałego sporu doszły do porozumienia.

W toku działań podjętych przez rzecznika, okazało się że firma wobec której konsumentka zgłosiła skargę, wykazuje dobrą wolę, by reklamację uznać. Interwencja rzecznika spowodowała, że wkrótce dokonano wymiany skrzydła drzwiowego na nowe, a zatem próba polubownego załatwienia sprawy, wszczęta przez rzecznika zakończyła się korzystnie dla konsumentki.

**Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów.**

**Tabela nr 2:**

<b>Wyszczególnienie</b>	<b>Ogółem ilość wystąpień</b>	<b>Zakończone pozytywnie</b>	<b>Zakończone negatywnie</b>	<b>Sprawy w toku</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>--</b>	<b>1</b>
<i>telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)</i>	4	4	--	--
<i>bankowe</i>	2	2	--	--
<i>kamieniarskie</i>	1	--	--	1
<i>remontowo – budowlane</i>	1	1	--	--
<i>przewóz osób</i>	1	1	--	--
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
<i>wyposażenie wnętrz</i>	3	3	--	--
<i>okna</i>	1	1	--	--
<i>drzwi</i>	4	4	--	--
<i>sprzęt komputerowy</i>	1	1	--	--
<i>obuwie</i>	6	6	--	--

<i>odzież</i>	1	1	--	--
<i>telefony komórkowe i karty telefoniczne</i>	6	6	--	--
<i>sprzęt RTV i AGD</i>	1	1	--	--
<i>materiały i narzędzia budowlane</i>	3	3	--	--
<i>inne (wózek dziecięcy, siłownik bramy)</i>	2	2	--	--
<b>RAZEM:</b>				
	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>--</b>	<b>1</b>

### **3. Działalność edukacyjno – informacyjna.**

Mając na uwadze, iż ideą nowoczesnego kształcenia jest wypuszczanie w świat młodych ludzi przygotowanych do współtworzenia społeczeństwa informacyjnego i obywatelskiego, rzecznik podjął w 2007 roku inicjatywę przeprowadzenia działań edukacyjnych, popularyzujących wiedzę o prawach konsumentów.

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

W roku 2007 cykl tego typu zajęć zrealizowano w następujących placówkach:

1. - 17 października 2007 r.

- 08 listopada 2007 r. zajęcia edukacyjne rzecznik przeprowadził w Zespole Szkół Zawodowych im. Jana Ruszkowskiego w Pułtusku w klasach o profilu handlowym dwugodzinne zajęcia, połączone z ćwiczeniami doskonalącymi praktyczną umiejętność zastosowania praw konsumentów.

2. – 29 i 30 listopada 2007 r. w Publicznym Gimnazjum nr.1 im. Klaudyny Potockiej w Pułtusku przeprowadzono cykl zajęć w klasach trzecich 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. Zainteresowanie uczniów było ogromne, ich udział w zajęciach dowiódł, że istnieje duże zapotrzebowanie na informację dotyczące praw konsumentów.

Okazuje się, że budzenie świadomości konsumenckiej wśród młodych ludzi to podstawa edukacyjnej działalności rzecznika. Warto dodać, iż oferta edukacyjna rzecznika spotkała się z dużym zainteresowaniem oraz życzliwym przyjęciem, co pozwala mieć nadzieje na udaną współpracę.

Słuchacze otrzymali od rzecznika ulotki informacyjne o tematyce konsumenckiej wydane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Charakter kontynuacji miała również współpraca rzecznika z mediami w celu propagowania praw konsumenckich ze szczególnym uwzględnieniem zmian i aktualizacji obowiązujących przepisów.

Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym stanowią jeden z najważniejszych elementów w pracy rzecznika i są adresowane do jak najszerszego grona odbiorców.

„Tygodnik Pułtuski” zamieszczał publikacje 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 (Dz.U. Nr 144, poz. 1176).

W wywiadzie przeprowadzonym przez dziennikarkę „Tygodnika Ciechanowskiego” wyjaśniłam, na czym polega praca rzecznika, miałam również okazję, by udzielić czytelnikom istotnych wskazówek dotyczących załatwiania spraw konsumenckich.

Udzielałam porad w ważnej kwestii procedur reklamowania towaru niezgodnego z umową. Odnosząc się do licznych zapytań konsumentów, przedstawiłam zasady udzielania i korzystania z gwarancji oraz obowiązki sprzedawcy wobec konsumentów.

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 udzielania 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.

### **3. 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 2007 r.

rzecznik konsumentów współpracował:

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

Nawiązana współpraca polegała głównie na:

- Ø udziale w szkoleniach organizowanych przez powyższe podmioty,
- Ø 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.

#### **4. 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 2007 roku rzecznik uczestniczył w następujących formach szkolenia:

1. Szkolenie / warsztaty na temat usług finansowych, kredytu konsumenckiego i nadmiernego zadłużenia zorganizowane przez UOKiK w Warszawie w dniach 1-2 lutego 2007r.;
2. Spotkanie z przedstawicielami organizacji konsumenckich zorganizowane przez TP S.A. w dniu 12 kwietnia 2007r. – współpraca TP z UAE, oferta i obsługa w ORANGE;
3. Szkolenie / warsztaty na temat handlu elektronicznego zorganizowane przez UOKiK w Warszawie w dniu 30 maja 2007r.;
4. Spotkanie poświęcone prezentacji działalności Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Warszawie zorganizowane przez Dyrektora Inspekcji Handlowej w Ciechanowie w dniu 30 sierpnia 2007r.;
5. Spotkanie z powiatowymi i miejskimi rzecznikami konsumentów zorganizowane przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w Warszawie dotyczące liberalizacji rynku energii i gazu, realizacji prawa zmiany sprzedawcy – w dniu 22 października 2007r.;
6. Spotkanie z przedstawicielami organizacji konsumenckich zorganizowane przez TP S.A. oraz PTK Centertel dotyczące obsługi

klientów i oferty usługowo-produktowej zarówno TP jak i PTK - w dniu 25 października 2007r.

### **Podsumowanie**

W zaprezentowanym sprawozdaniu przedstawiłam najważniejsze zadania jakie realizowałam na rzecz ochrony praw i interesów konsumentów.

Priorytetowe w podejmowanych przeze mnie działaniach było informowanie, konsultowanie, formułowanie porad oraz uświadamianie konsumentom pełnego zakresu ich praw.

Kontynuowałam te poczynania, które wcześniej już przynosiły dobre efekty. Planowałam prace ze świadomością konieczności poszerzania jej zakresu, gdyż potrzeby w dziedzinie budzenia świadomości konsumenckiej wśród społeczności powiatu pułtuskiego są bardzo duże, wymagają nie tylko prostej konsultacji, ale wymagają rozbudowania, wprowadzania na bieżąco aktualizowanych rozwiązań.

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

Do Rady Powiatu zwracam się o zatwierdzenie przedłożonego sprawozdania.

Opracował: Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku Longina Liszewska