

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

W WĄGROWCU

Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
za rok 2010

OPRACOWAŁ:

Zbigniew Byczyński

Wągrowiec, marzec 2011 r.

1. STAN PRAWNY DZIAŁANIA RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Polski ustawodawca część zadań związanych z ochroną konsumentów, powierzył samorządowi powiatowemu (art. 14 ust. 1 pkt. 18 ustawy o samorządzie powiatowym). Zadań z tego zakresu nie wykonuje samorząd gminny. W ustawach samorządowych brak jednak zapisów wskazujących, jakie konkretne zadania w zakresie ochrony konsumentów powinny wykonywać poszczególne samorządy. Sprecyzowanie tych zadań nastąpiło w odrębnej ustawie - ustawie o ochronie konkurencji konsumentów. Zadania samorządu powiatowego wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów. Podstawą prawną działalności rzecznika jak podano wcześniej stanowią przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.). Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wągrowcu wykonuje swoje zadania w ramach zatrudnienia na cały etat. Biuro rzecznika znajduje się w budynku Starostwa Powiatowego w Wągrowcu przy ul. Kościuszki 15 - parter budynku, pokój nr 7. Ustalone dni przyjęć interesantów to: poniedziałki, środy i piątki. W praktyce interesanci przyjmowani są w każdy inny dzień tygodnia. Rzecznik ma zapewniony dostęp do internetu, systemu prawnego, poczty elektronicznej oraz telefonu i faksu. Rzecznik prowadzi ewidencję dokumentów według obowiązującego w Starostwie Powiatowym elektronicznego obiegu dokumentów PROTON. Ponadto wszystkie wystąpienia rzecznika są rejestrowane w bazie skarg konsumenckich (SKON). Realizacja elektronicznego systemu skarg prowadzona jest w ramach współpracy z UOKiK i ma na celu rejestrowanie i zarządzanie przepływem danych o rodzajach, zakresie terytorialnym oraz tematycznym skarg konsumentów przyjmowanych przez wszystkie organy ochrony konsumentów w Polsce. Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest instytucją samorządową o charakterze doradczym w sporach między indywidualnym konsumentem a przedsiębiorcą. Ustawodawca nie przewidział dla instytucji rzecznika konsumentów uprawnień o charakterze władczym w postaci nakładania określonych nakazów, zakazów, kar i grzywien. Rzecznik przede wszystkim udziela fachowych porad prawnych i podejmuje działania w celu wyegzekwowania należnych konsumentowi świadczeń.

Do zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy:

1. zapewnienie 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. prowadzenie działań o charakterze edukacyjno – informacyjnym;
6. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

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. W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów rzecznik jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

2. REALIZACJA USTAWOWYCH ZADAŃ RZECZNIKA

2.1. W zakresie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej dla konsumentów

Podstawowym zadaniem rzecznika jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnej w zakresie obowiązujących przepisów dotyczących ochrony interesów konsumentów.

Wykonując to zadanie 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, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Ubezpieczonych, Arbitra Bankowego, Prokuratury, Policji itp.) W ramach bezpłatnego poradnictwa konsumenci otrzymują wzory pism (reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu

od zawartej umowy) i pomoc w ich wypełnieniu, teksty aktów prawnych oraz pomoc w sporządzaniu różnego rodzaju pism do przedsiębiorców.

Łącznie z pomocy Powiatowego Rzecznika Konsumentów skorzystało w okresie sprawozdawczym 795 osób, w 294 przypadkach były to porady telefoniczne, w 459 nawiązano osobisty kontakt a w 42 przypadkach udzielił pisemnych wyjaśnień konsumentom. Rozpatrywane sprawy są ewidencjonowane w miesięcznych zestawieniach wg przedmiotu sprawy i stanowią podstawę do sporządzenia rocznego sprawozdania. Pełną dokumentację z danymi osobowymi konsumentów sporządza się w sytuacji oficjalnego wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców. Łącznie w okresie sprawozdawczym rzecznik występował bezpośrednio do przedsiębiorców **w 82 sprawach**. W trzech przypadkach rzecznik otrzymał sprawy o charakterze informacyjnym od konsumentów i przedsiębiorcy. Ponadto rzecznik sporządził w skali roku około 37 pism samym konsumentom w różnych życiowych sprawach. Tematyka oraz zakres udzielonych porad prawnych obejmowała generalnie naruszenie szeroko pojętych uprawnień konsumentów, co ilustruje w zakresie przedmiotowym i ilościowym poniższe zestawienie tabela (nr 1).

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.

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
I. Usługi, w tym:	136	206	27	369
bankowe	9	15	1	25
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	8	15	1	24
ubezpieczeniowe	7	16	4	27
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	28	43	12	83
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)				
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	8	15	1	24
wywóz śmieci i kanalizacji	—	—	—	—
informatyczne	2	4	—	6
motoryzacyjne (serwis)	4	10	—	14
turystyczne, hotelarskie, gastronomiczne	6	6	1	13
pralnicze	4	2	—	6
remontowo - budowlane	16	14	—	30
pocztowe	1	3	1	5
medyczne	1	2	—	3
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	5	7	—	12
komunikacyjne	2	3	—	5
transportowe	—	—	—	—
kamieniarskie	4	2	—	6
fotograficzne	7	3	—	10
krawieckie	2	1	—	3

lokalowe	14	22	2	38
Inne	8	23	4	35
II. Umowy sprzedaży, w tym:	144	227	13	384
wyposażenie wnętrz	12	24	2	38
sprzęt RTV i AGD	12	25	3	40
sprzęt komputerowy	6	13	2	21
odzież	11	18	1	30
obuwie	23	49	1	73
samochody, motocykle i akcesoria	13	15	2	30
nieruchomości	—	—	—	—
materiały budowlane	15	22	—	37
kosmetyki	—	—	—	—
sprzęt sportowy	6	7	—	13
sprzęt rehabilitacyjny	2	1	—	3
art. spożywcze	3	3	—	6
biżuteria	1	1	—	2
zabawki	5	7	—	12
płyty CD, DVD	6	5	—	11
telefony komórkowe	18	20	1	39
Inne	11	17	1	29
III Umowy poza lokalem i na odległość	14	26	2	42
Ogółem	294	459	42	795

2.1. W zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów

W sprawach, które wymagały zbadania i wyjaśnienia, rzecznik w ramach swoich ustawowych uprawnień występował do przedsiębiorców. Przedsiębiorca ten, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Mając na względzie polubowne załatwienie sprawy, rzecznik po przedstawieniu argumentów na podstawie zgromadzonych dowodów i materiałów, wskazywał przedsiębiorcy oczekiwany sposób załatwienia spornej sprawy z konsumentem i wnosił o jego realizację w odpowiednim terminie.

Bezpośrednio, jak podano wcześniej, do przedsiębiorców rzecznik skierował wystąpienia w 82 sprawach, zawierały one opis stanu faktycznego wynikającego z relacji konsumentów, ocenę prawną, wnioski o wyjaśnienie niejasnych kwestii oraz skonkretyzowane żądania, względnie propozycje polubownego rozwiązania sporu. W niewielu przypadkach uzyskanie pozytywnego i satysfakcjonującego konsumenta rezultatu było możliwe na skutek jednorazowego wystąpienia. Najczęściej rzecznik zmuszony był wdawać się w polemikę z przedsiębiorcami, co wymagało kierowania dalszych pism w poszczególnych sprawach. Problematyka spraw, które podejmowane były przez rzecznika była bardzo szeroka i nie różniła się w zasadzie od lat poprzednich. Dominowały pod względem ilościowym sprawy dotyczące umów sprzedaży wszelkich towarów, w dużej mierze reklamacji obuwia, sprzętu AGD i RTV, materiałów budowlanych oraz świadczenia szeroko rozumianych usług telekomunikacyjnych przez operatorów.

Problematyka podnoszona przez rzecznika w pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców ilustruje poniższa tabela (nr 2).

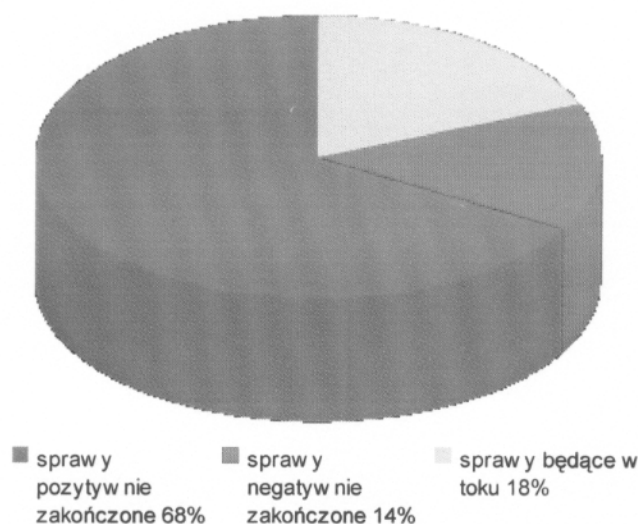
Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie
I. Usługi, w tym:	46	31	5
windykacyjne	2	1	—
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	3	2	1
ubezpieczeniowe	4	3	—
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	20	16	2
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	—	1
lokalowe	1	1	—
turystyczne i hotelarskie	1	—	—
remontowo-budowlane	4	2	—
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	6	4	—
pralnicze	1	—	—
edukacyjne	2	1	1
inne	1	1	—
II. Umowy sprzedaży, w tym:	28	17	6
wyposażenie wnętrz	4	3	—
sprzęt RTV i AGD	3	2	—
sprzęt komputerowy	3	1	—
obuwie	7	4	2
samochody i akcesoria	3	2	1
materiały budowlane	1	1	—
telefony komórkowe	5	3	2
Inne	2	1	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	8	8	-
Ogółem	82	56	11

Analizując powyższą tabelę, możemy zauważyć, że podobnie jak w latach poprzednich dominowały reklamacje związane z nienależytym wykonaniem usługi, których było 46 przy 28 z tytułu kupna-sprzedaży.

Z ogólnej liczby 82 wystąpień na dzień sporządzania sprawozdania w toku pozostało 15 spraw a pozytywnie zakończyło się 56 co stanowi blisko 70% ogółu i uznać należy ten wynik za zadowalający, chociaż należy wskazać, że jest niższy niż w roku ubiegłym. Stan ten może ulec zmianie z uwagi, że blisko 20% spraw jest w toku realizacji z których kilka przekierowanych zostało do innych organizacji np. Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Warszawie. Podkreślić w tym miejscu należy, że niższa skuteczność pracy rzecznika wynika również z faktu, że w wielu sprawach działania podejmowane były na usilną prośbę konsumentów, pomimo, że stan faktyczny wskazywał, że sprawy nie były do wygrania lub obwarowania prawne są na tyle silne, że konsumentowi trudno udzielić skutecznej pomocy. Szczegółowa analiza tabeli pokazuje, iż najwięcej wystąpień dotyczyło nienależytego wykonania świadczenia usług telekomunikacyjnych których było 20 z kolei 8 dotyczyło umów kupna-sprzedaży poza lokalem i na odległość a 7 wystąpień związanych było z reklamacją obuwia.

Poniższy wykres przedstawia procentową skuteczność działań rzecznika w roku sprawozdawczym.



Rzecznik prezentując sprawozdanie za 2010r. świadomie zrezygnował ze szczegółowego omawiania poszczególnych spraw z uwagi, że sposób i formy podejmowanych działań były podobne a wręcz takie same jak w latach poprzednich. Podkreślić należy tylko, że w dalszym ciągu poważnym problemem dla wielu internautów była sprawa portalu „pobieraczek” pomimo wydanej decyzji przez UOKiK o stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Również wielu konsumentów szukało pomocy u rzecznika w związku z wykrytą aferą oszustwa w jednym z banków na terenie miasta Wągrowca. Niepokojącym zdarzeniem sygnalizowanym pod koniec roku przez konsumentów było nadużywanie uprawnień przez pracowników ochrony w sklepie wielkopowierzchniowym (markecie). Sytuacja uległa zmianie po interwencji rzecznika i wybraniu przez przedsiębiorcę (sprzedawcę) innej firmy ochroniarskiej. Wystąpienia rzecznika w wielu kwestiach były niezbędne w związku z nieprawidłowościami jakie występowały na początku uruchamiania procedury reklamacyjnej. Należy wskazać następujące przypadki:

- wymuszanie na konsumentach kierowania roszczeń do gwaranta, mimo iż konsument ma prawo wyboru uprawnień, z których będzie korzystał (przede wszystkim dotyczy to sprzedaży samochodów, telefonów, sprzętu RTV i AGD);
- narzucanie przez sprzedawcę sposobu załatwienia reklamacji przez naprawę wadliwego towaru, w sytuacji gdy konsument, w świetle obowiązujących przepisów, ma wybór roszczenia w postaci doprowadzenie do stanu zgodnego z umową przez naprawę albo wymianę towaru na nowy, wolny od wad;
- nieterminowe rozpatrywanie reklamacji (sprzedawca ma obowiązek w ciągu 14 dni ustosunkować się do reklamacji i w odpowiednim czasie spełnić uzasadnione roszczenia konsumenta);
- odmowne rozpatrywanie reklamacji bez podania konkretnej przyczyny (gdy reklamacja zostaje złożona w ciągu 6 miesięcy od dnia wydania towaru, w przypadku odmownego rozpatrzenia reklamacji, na sprzedawcy ciąży obowiązek udowodnienia, iż dostarczył towar zgodny z umową);

- odmowne rozpatrywanie reklamacji, podparte nieprecyzyjną opinią rzeczoznawcy, niejednokrotnie zawierającą interpretację przepisów prawa korzystną dla przedsiębiorcy;
- nieprecyzyjne i wieloznaczne formułowanie postanowień karty gwarancyjnej, uniemożliwiające skuteczne dochodzenie praw od gwaranta (zgodnie z nowymi przepisami, w przypadku udzielenia gwarancji, wszelkie prawa i obowiązki stron określa karta gwarancyjna; w stosunkach między konsumentami a przedsiębiorcami wyłączone zostały przepisy kodeksu cywilnego regulujące kwestie gwarancji)

2.3. W zakresie wytaczania powództw sądowych i wystąpień do organów ścigania na rzecz konsumentów

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości polubownego 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. Konsumenti, jako powody zaniechania dalszego dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej, argumentowali zbyt niską wartością przedmiotu sporu w stosunku do dużego zaangażowania osobistego i środków finansowych, a najczęściej subiektywną niechęcią do występowania przed sądem. Niemniej w 2010r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów skorzystał z przysługującego mu prawa i wytoczył 2 powództwa na rzecz konsumentów oraz w 1 przypadku wstąpił do toczącego się postępowania sądowego na wniosek konsumenta. Wytaczanie powództwa przed sądem powszechnym jest najsilniejszym uprawnieniem rzecznika i podejmowane było w przypadku niepowodzenia postępowania, mającego na celu skłonienie przedsiębiorcy do dobrowolnego spełnienia świadczenia. W 2010r. rzecznik w 2 przypadkach wytaczał na rzecz konsumentów powództwo przeciwko PZU (Życie) o urealnienie świadczenia z tytułu ubezpieczenia tzw. polisy posagowej, które rozpoznawane było przed Sądem Rejonowym w Wągrowcu. Sąd zasądził w pierwszym przypadku kwotę 2544zł a w drugim 10 497zł, wcześniej PZU proponowało tylko 1129 zł. w ramach ugody.

Ponadto na wniosek konsumentów, po przeanalizowaniu sytuacji prawnej rzecznik przygotował 5 pozwów:

- w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów 2
- w zakresie niewykonania lub nienależytego wykonania usług 3

Jednocześnie w 2 przypadkach przygotował pisma procesowe, sprzeciwy od nakazów zapłaty oraz zażalenie na postanowienie Sądu Rejonowego w Wągrowcu dotyczące właściwości sądu.

Rzecznik skorzystał w roku sprawozdawczym z ustawowego narzędzia przewidzianego w art. 114 ustawie o ochronie konkurencji konsumentów i zawiadomił policję o popełnieniu wykroczenia przez przedsiębiorcę, który pomimo pisemnych wezwań nie udzielił rzecznikowi wyjaśnień i informacji. Komenda Powiatowa Policji wystąpiła z wnioskiem do Sądu o ukaranie przedsiębiorcy.

2.4. W zakresie współdziałania z instytucjami ochrony konsumenckiej

W realizacji własnych zadań i wzorem lat ubiegłych rzecznik kontynuował współpracę i kontakty z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu, Urzędem Regulacji Energetyki, Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Europejskim Centrum Europejskim jak również Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich i Federacją Konsumentów.

Rzecznik pozytywnie ocenia współdziałania, które dotyczyły wymiany poglądów a często merytorycznej pomocy mającej na celu skuteczną ochronę praw konsumentów. Polegała ona również na pozyskiwaniu materiałów edukacyjnych, udziale w szkoleniach i podejmowanych przedsięwzięciach, np. w Wielkopolskiej Olimpiadzie Konsumenckiej organizowanej przez UOKiK w Poznaniu. Z kolei z Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Poznaniu i Pile, współdziałanie dotyczyło spraw mediacji, polubownego sądownictwa konsumenckiego, zgłaszania sygnałów o konieczności przeprowadzania kontroli w sklepach itp.

W ramach stałych polubownych sądów konsumenckich, rzecznik skierował do tej instytucji 2 sprawy dotyczące reklamacji obuwia. Niestety, w jednym przypadku przedsiębiorca odmówił zgody na rozstrzygnięcie sprawy przed sądem polubownym a w drugim sprawa rozpatrzona zostanie w roku bieżącym.

W okresie sprawozdawczym kontynuowano kontakty ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w zakresie pozyskiwania materiałów edukacyjnych w tym Biuletynów dla Rzeczników z Europejskim Centrum Konsumenckim na korzystanie z publikacji informujących o prawach konsumentów UE oraz w jednym przypadku zwrócono się o pomoc w sprawie zaginionego bagażu na wycieczce we Włoszech. Rzecznik kontaktował się i konsultował wiele spraw konsumenckich również z innymi rzecznikami z terenu Wielkopolski jak też Rzecznikiem Ubezpieczonych, z którym współpracował w zakresie wyjaśnienia szkody powypadkowej konsumenta ze Skoków.

W ramach doskonalenia wiedzy i podnoszenia kwalifikacji, rzecznik uczestniczył w szkoleniu w Złotowie w dniach 6-7.09.2010r. na którym omówiono sposób prowadzenia mediacji, ustawę o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, ustawę o usługach turystycznych i pozyskiwaniu informacji o substancjach chemicznych (dopalacze).

2.5. W zakresie edukacji konsumenckiej

Podobnie jak w latach ubiegłych rzecznik na co dzień, udzielając konsumentom pomocy prawnej, każdorazowo podejmował działania edukacyjne poprzez uświadamianie przysługujących im praw i możliwości egzekwowania obowiązujących przepisów. Ponadto wypowiadał się wielokrotnie na łamach prasy lokalnej na temat przysługujących praw konsumentom, w dochodzeniu roszczeń z tytułu nienależycie wykonanej usługi lub zakupu wadliwego towaru (Tygodnik Wągrowiecki, Głos Wągrowiecki). Odpowiadał także na pytania czytelników.

Rzecznik sukcesywnie spotykał się z uczniami powiatowych szkół ponadgimnazjalnych, szczególnie w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych nr 1 w Wągrowcu, z uwagi na kształcenie w tej szkole uczniów w zawodzie przyszłego sprzedawcy. Zajęcia cieszyły się dużym zainteresowaniem młodzieży, również Dyrekcja Szkoły wysoko oceniła współpracę z instytucją rzecznika przysyłając pisemne podziękowanie za prace w roku szkolnym 2009/2010. Rzecznik zorganizował i przeprowadził etap powiatowy Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej. Finał odbył się 12 marca 2010r. w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych nr 1 w Wągrowcu. Podkreślić należy, że w finale uczestniczyli uczniowie wszystkich szkół naszego powiatu, łącznie 35 uczestników. Pierwsze i drugie miejsce zajęły uczennice z Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych nr 1 w Wągrowcu, natomiast

trzecie miejsce zajęła uczennica z I Liceum Ogólnokształcącego w Wągrowcu. Cała trójka pokonała natomiast faworyzowaną ekipę z wągrowieckiego Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych nr 2. Wszyscy laureaci otrzymali atrakcyjne nagrody ufundowane przez Starostwo Powiatowe w Wągrowcu. Patronat medialny, podobnie jak w latach ubiegłych objął „Głos Wągrowiecki”, który na swoich łamach zamieścił relację z przebiegu olimpiady. Laureaci konkursu powiatowego reprezentowali nasz powiat w finale VI Wojewódzkiej Olimpiady w Poznaniu w którym pierwszy raz w historii na stopniu podium stanęła Liliana Kłopocka uczennica I LO w Wągrowcu, zajmując 3 miejsce a jej koleżanki Kornelia Kaczmarek zajęła 23 miejsce a Lidia Wieczorek sklasyfikowana została na 44 miejscu. Uczestnicy musieli wykazać się wiedzą z dziedziny prawa konsumenckiego, ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży, usługach turystycznych, zapobieganiu nieuczciwym praktykom w handlu, kredytach konsumenckich i prawie telekomunikacyjnym. Znakomite wyniki, duże zainteresowanie każdym etapem konkursu przekonują o potrzebie kontynuowania tego przedsięwzięcia również w kolejnych latach. Mając na celu upowszechnienie wiedzy konsumenckiej wśród wszystkich mieszkańców powiatu na łamach „Głosu Wągrowieckiego” po raz drugi ukazała się w dniach poprzedzających Światowy Dzień Konsumenta krzyżówka konsumencka. Nagrody niespodzianki w postaci książek „Powiat Wągrowiecki” wygrało 5 osób, a inicjatywa takiej formy rozrywki połączona z edukacją spotkała się z aprobatą wielu czytelników „Głosu Wągrowieckiego”. Należy z satysfakcją odnotować, że również w roku 2010 po raz pierwszy rozstrzygnięty został konkurs dla organizacji pożytku publicznego z zakresu upowszechniania wiedzy konsumenckiej. Projekt „Mały Konsument” realizowany był przez Zarząd Miejski TPD i polegał na przeprowadzeniu zajęć edukacyjno-plastycznych dla dzieci i młodzieży. W szkoleniach uczestniczyło około 100 dzieci a konkurs plastyczny zaowocował wykonaniem również ponad 100 prac o tematyce konsumenckiej. Zarząd Powiatu Wągrowieckiego przyznał na to zadanie dotacje w wysokości 2 tys. zł.

3. PODSUMOWANIE

Kolejny rok działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów potwierdził słuszność podjętej decyzji o jego powołaniu. Działania w roku sprawozdawczym przyniosły szereg pozytywnych efektów w zakresie ochrony praw konsumentów. Nastąpił wzrost liczby porad i informacji prawnych udzielonej przez rzecznika w różnych formach, których łącznie zarejestrowano 795. Wpływ na ten stan miał również rzetelny sposób informowania społeczności lokalnej o działalności prowadzonej przez rzecznika za pomocą prasy lokalnej. Szczególnego podkreślenia wymagają rezultaty uzyskane w dziedzinie edukacji konsumenckiej prowadzonej w szkołach ponadgimnazjalnych, którego ukoronowaniem było zajęcie 3 miejsca w finale VI Wielkopolskiej Olimpiady Konsumenckiej w Poznaniu przez uczennicę I LO.

Nadmienić należy, że po raz pierwszy w roku sprawozdawczym rozstrzygnięto otwarty konkurs ofert na realizację zadań z zakresu upowszechniania wiedzy konsumenckiej, którego realizatorem był Zarząd Miejski Towarzystwa Przyjaciół Dzieci w Wągrowcu. Szkolenia, konkursy, dotarcie poprzez dzieci i młodzież do dorosłych z problematyką konsumencką było dobrym przyczynkiem do wzrostu świadomości konsumenckiej mieszkańców powiatu. Rzecznik ma nadzieję, że również w przyszłości działania na rzecz upowszechniania wiedzy konsumenckiej będą podejmowane przez organizacje pozarządowe, co wzbogaci z pewnością kierunki pracy edukacyjnej.

Z całą mocą należy podkreślić, że wzrósł również ciężar gatunkowy oraz stopień trudności i różnorodności problemów zgłaszanych przez konsumentów. Rzecznik ceni sobie możliwość konsultacji wielu spraw z Biurem Prawnym Starostwa Powiatowego.

Reasumując, stwierdzić należy, że dotychczasowa działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów przynosi pożądane efekty i stanowi najlepsze świadectwo pomocy jaką powiat rozacza nad swoimi mieszkańcami.

Wykonując dyspozycję art. 43 Ustawy z dnia 16 lutego 2007 o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.). przedkładam Staroście Wągrowieckiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności za rok 2010.

OPRACOWAŁ

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW

(Zbigniew Bieczyński)

ZATWIERDZIŁ

STAROSTA

Michał Piechocki