SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KRASNYMSTAWIE ZA 2009 ROK

1. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Na podstawie art. 43 ust. 1 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 Krasnymstawie przedkłada Staroście Krasnostawskiemu do zatwierdzenia sprawozdanie ze swojej działalności w roku 2009**.** Zatwierdzone sprawozdanie Rzecznik przekazuje Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, zgodnie z ustawą z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) wykonuje zadania powiatu z zakresu ochrony praw konsumentów.

Umocowanie prawne i zakres obowiązków Rzecznika reguluje ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.). Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie pełnię od dnia 01 maja 2003 roku, na mocy uchwały Nr VI/61/2003 Rady Powiatu w Krasnymstawie z dnia 29 kwietnia 2003 r., w ramach zatrudnienia na 1/2 etatu. Rzecznik bezpośrednio podporządkowany jest staroście. Urzęduje w budynku Starostwa Powiatowego w Krasnymstawie przy ul. Sobieskiego 3, pokój numer 318. Nie posiada samodzielnego pomieszczenia biurowego. Rzecznik ma ustalone następujące dni przyjęć interesantów: wtorki od godz. 8.00 do16.00 i czwartki od 8.00 do15.00. W praktyce konsumenci przyjmowani są przez Rzecznika w każdy inny dzień. Rzecznik udziela również porad telefonicznie pod numerami Starostwa Powiatowego w Krasnymstawie oraz drogą elektroniczną na adres: rzecznikkonsumentow@krasnystaw-powiat.pl.

2. Zadania Rzecznika.

Do podstawowych zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i 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.

Rzecznik Konsumentów realizując swoje ustawowe uprawnienia ma możliwość skierowania wniosku do sądu o ukaranie grzywną przedsiębiorcy, który narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia – art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Podstawową rolą Rzecznika jest wzmacnianie pozycji konsumenta, który w stosunkach z przedsiębiorcą wykonującym pracę zawodową, jest słabszą stroną rynku.

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

Podstawowym zadaniem rzecznika jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnej w zakresie obowiązujących przepisów dotyczących ochrony praw i interesów konsumentów. Sprawy z jakimi zwracali się konsumenci w 2009 roku do Rzecznika były bardzo zróżnicowane. Różnorodne były również formy udzielania pomocy konsumentom. Porady udzielane były telefonicznie, za pomocą poczty elektronicznej oraz bezpośrednio

w przypadku interesantów, którzy zgłosili się do Rzecznika osobiście. Rzecznik, wykonując to zadanie, analizował zasadność skargi konsumenta i przedstawiał możliwości prawne dotyczące rozwiązania zgłoszonego problemu. W większości skarg Rzecznik podejmował telefoniczne interwencje u przedsiębiorców, przeprowadzał mediacje oraz udzielał pomocy w opracowaniu: zgłoszeń reklamacyjnych, pism odwoławczych do przedsiębiorców, odstąpień od zawartych umów na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy, pism do banków i firm windykacyjnych. W nielicznych przypadkach Rzecznik kierował konsumentów do właściwych instytucji lub organów (Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Ubezpieczonych, Arbitra Bankowego, Prokuratury, Policji itp.).

W 2009 roku do Rzecznika zgłosiło się ogółem **245** konsumentów wymagających różnego rodzaju pomocy (wzrost o 84 osoby w stosunku do roku 2008).

Większość spraw dotyczyła skarg konsumentów na sprzedawców, którzy uchylali się od odpowiedzialności za wady zakupionych towarów, odmawiali przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego czy też nie uznawali reklamacji, narzucali konsumentom tryb dochodzenia roszczeń z tytułu posiadanej gwarancji, mimo iż sposób zachowania konsumentów wyraźnie wskazywał na to, że od sprzedawcy oczekują zaspokojenia ich roszczeń. Nieporozumienia na tym tle w dużym stopniu wynikają z nieznajomości przepisów obowiązującego prawa przez obie strony umowy lub interpretowania go w sposób odmienny od ogólnie obowiązującego. Spektrum spraw i problemów z jakimi zwracają się do Rzecznika konsumenci jest bardzo szeroki. Znaczącą grupę reklamowanych towarów w 2009 roku stanowił sprzęt RTV i AGD, sprzęt komputerowy, obuwie, telefony komórkowe, sprzęt sportowy, motoryzacyjny.

W roku sprawozdawczym znaczna liczba udzielonych porad dotyczyła reklamacji usług, głównie telekomunikacyjnych (internetowych, telefonii stacjonarnej i komórkowej, telewizji cyfrowej), bankowych, finansowych, ubezpieczeniowych, remontowo-budowlanych. Problemy związane z dziedziną usług finansowych wynikają często z tego, że konsumenci coraz łatwiej i niestety mniej rozważnie zaciągają zobowiązania finansowe głównie w firmach para bankowych.

W praktyce gospodarczej pojawiły się też inne niż tradycyjne sposoby zawierania umów, a wiąże się to z coraz większą dostępnością do środków porozumiewania się na odległość, w tym Internetu. Problematyka spraw poruszanych przez konsumentów obejmowała również umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa tj. za pośrednictwem akwizytora, podczas pokazu lub zorganizowanej przez przedsiębiorcę wycieczki. W kilku tego typu sprawach pomoc Rzecznika polegała na szybkiej interwencji i napisaniu dla

konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Na nieuczciwą działalność tego typu firm narażone są przede wszystkim osoby starsze, samotnie zamieszkujące, które pod wpływem emocji podczas zorganizowanej wycieczki, czy pokazu podpisują umowę zarówno na zakup drogiego towaru jak i o kredyt konsumencki.

Zapytania i porady udzielane Konsumentom podobnie jak w latach poprzednich, najczęściej dotyczyły:

- możliwości zwrotu towaru sprzedawcy zgodnego z umową ,
- terminów, sposobów oraz form składania i rozpatrywania reklamacji,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług,
- interpretacji zapisów różnego rodzaju umów,
- wyjaśnienia różnicy pomiędzy gwarancją i niezgodnością towaru z umową,
- prawa odsyłania konsumentów przez sprzedawców do gwaranta,
- terminu wykonania nieodpłatnej naprawy,
- wyjaśnienia różnicy pomiędzy zaliczką a zadatkiem,
- prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość,
- możliwości żądania zwrotu gotówki.

Szczegółową charakterystykę udzielonych porad przedstawia Tabela nr 1.

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

Przedmiot sprawy				
	telefoniczne	**osobiste**	**pisemne**	**Ogółem**
I. Usługi, w tym:	**29**	**68**	**24**	**121**
bankowe	1	7	2	10
ubezpieczeniowe	1	6	-	7
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	2	9	1	12
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	17	28	19	64
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	3	-	4
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	-	2	-	2
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-

pralnicze	-	-	-	-
remontowo - budowlane	3	5	1	9
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	1	-	2
komunikacyjne	1	1	1	3
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	1	-	1
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	1	2	-	3
lokalowe	1	-	-	1
Inne	-	3	-	3
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**42**	**65**	**17**	**124**
wyposażenie wnętrz	-	4	1	5
sprzęt RTV i AGD	8	14	6	28
sprzęt komputerowy	9	7	4	20
odzież	3	2	1	6
obuwie	5	4	3	12
samochody i akcesoria	1	4	-	5
nieruchomości	1	1	-	2
materiały budowlane	-	-	-	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	1	7	-	8
sprzęt rehabilitacyjny	1	1	-	2
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	3	6	-	9
Inne	6	11	1	18
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4	4	1	9
RAZEM	**71**	**133**	**41**	**245**

W większości spraw wykazanych w tabeli oprócz udzielonej porady Rzecznik podejmował telefoniczne interwencje w obecności konsumenta do sprzedawców i serwisów, mające na celu szybkie załatwienie sprawy. Takie działania interwencyjne, jak również prowadzone w tej formie mediacje z przedsiębiorcą prowadziły do korzystnych dla konsumentów rozwiązań nurtujących ich problemów. Na skutek tych interwencji zostały rozpatrzone reklamacje poprzez nieodpłatną naprawę albo wymianę towaru na nowy.

Zaznaczyć należy, że znaczna liczba konsumentów wymaga pomocy w całym postępowaniu reklamacyjnym. W tym zakresie Rzecznik służy pomocą nie tylko poprzez udzielenie fachowej informacji, ale również pomaga redagować zgłoszenia reklamacyjne dotyczące niezgodności towaru z umową. W okresie sprawozdawczym Rzecznik przygotował kilkanaście pism konsumentom, które dotyczyły głównie podniesienia zarzutu przedawnienia roszczeń, oświadczenia o odstąpieniu od umowy, oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu.

Podnieść również należy, iż w wielu przypadkach porady udzielane przez Rzecznika nie dotyczyły zagadnień konsumenckich. Mieszkańcy powiatu zgłaszali się bowiem z różnymi problemami np. rodzinnymi czy z zakresu prawa pracy, oczekując przede wszystkim wysłuchania i zrozumienia. W większości przypadków niezbędnym było skierowanie tych osób do właściwych instytucji lub urzędów, głównie do MOPS-u, czy GOPS-ów. Do Rzecznika po porady zgłaszają się również osoby prowadzące działalność gospodarczą, członkowie spółdzielni mieszkaniowej, próbując dochodzić swoich praw z pomocą Rzecznika.

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

Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez Rzecznika Konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumenta wniosków i skarg dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów. Wystąpienia Rzecznika kierowane do przedsiębiorców przybierały zróżnicowane formy wezwań m.in. o wykonanie ciążącego na przedsiębiorcy obowiązku, zaniechania niedozwolonych zachowań, udzielenia stosownych wyjaśnień i informacji mających na celu rozwiązanie zaistniałego pomiędzy stronami sporu.

W swoich wystąpieniach Rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną dochodzonych roszczeń i wzywa do polubownego zakończenia sprawy. Niekiedy Rzecznik podejmuje próbę przeprowadzenia mediacji między stronami, poprzez organizację wspólnych spotkań stron w siedzibie Rzecznika.

W roku sprawozdawczym Rzecznik skierował **25** pisemnych wystąpień do przedsiębiorców, z czego 15 dotyczyło usług, natomiast 10 wystąpień związanych było z umowami sprzedaży. W **17** przypadkach sprawę udało się zakończyć pozytywnie dla

konsumenta, **4** sprawy zostały zakończone negatywnie i **4** sprawy są w toku. Zaznaczyć należy, że nie zawsze roszczenia konsumentów są uzasadnione. Rzecznik podejmując interwencję zna stan faktyczny przedstawiony przez samego konsumenta i zdarza się, że po otrzymaniu stanowiska przedsiębiorcy okazuje się, że okoliczności sprawy są inne i nie zachodzi naruszenie prawa konsumenta. W wielu przypadkach Rzecznik wielokrotnie podejmował w danej sprawie polemikę z przedsiębiorcą, nie zgadzając się z jego argumentacją i wzywał do dobrowolnego uznania reklamacji.

Spośród 25 wystąpień Rzecznika, większość dotyczyła skarg konsumentów na usługi telekomunikacyjne, w których ujęte zostały m.in. skargi na działania Autoryzowanych Dystrybutorów CYFRA+. Skargi kilkunastu konsumentów dotyczyły zawarcia umowy o abonament i umowy o instalację zestawu do odbioru programów CYFRY+ pod wpływem wprowadzających konsumentów w błąd informacji przekazywanych przez konsultantów, a mianowicie oferowaniu niższego abonamentu od zapisanego w umowie, informowaniu o braku możliwości odbioru programów ogólnodostępnych TVP, gdyż będą one kodowane. Konsultanci odwiedzali w domach głównie osoby starsze i samotne, namawiając je do skorzystania z oferty CYFRY+. W sprawach tych, o ile nie było problemu z odstąpieniem od umowy o abonament, pozostawał natomiast problem z odzyskaniem od Autoryzowanego Dystrybutora kosztów poniesionych za montaż urządzeń oraz z odzyskaniem uiszczonego zadatku na poczet wykonania usługi. W wyniku interwencji Rzecznika Autoryzowani Dystrybutorzy dobrowolnie demontowali urządzenia i dokonali zwrotu konsumentom poniesionych kosztów za instalację zestawu satelitarnego.

Rzecznik kierował również wystąpienia i redagował pisma dla konsumentów do firm windykacyjnych oraz banków o odstąpienie od prowadzonych czynności windykacyjnych mających na celu wyegzekwowanie od konsumentów przedawnionych wierzytelności.

Wystąpienia Rzecznika dotyczące odstąpienia od żądania zapłaty od konsumentów naliczonej opłaty wyrównawczej za wcześniejsze rozwiązanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostały załatwione pozytywnie.

Na skutek wystąpień Rzecznika reklamacje dotyczące towarów konsumpcyjnych: sprzętu AGD/RTV, obuwia, sprzętu komputerowego zostały załatwione pozytywnie.

Zgodnie z art.. 42 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się Rzecznik Konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji, będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. W związku tym, że na skutek skierowanych ponagleń, przedsiębiorcy w konsekwencji udzielili odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika, w 2009 roku nie było

podstaw do skierowania wniosku o ukaranie przedsiębiorcy do sądu, z powodu uchylania się od tego obowiązku.

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez Rzecznika w roku 2009 przedstawia tabela nr 2.

Tabela nr 2
Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	**15**	**12**	**2**	**1**
bankowe	2	2	-	-
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	1	1	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	10	7	2	1
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo - budowlane	1	1	-	-
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	1	1	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
Inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**10**	**5**	**2**	**3**
wyposażenie wnętrz	1	-	-	1
sprzęt RTV i AGD	3	1	1	1
sprzęt komputerowy	2	1	-	1
odzież	-	-	-	-
obuwie	3	3	-	-
samochody i akcesoria	-	-	-	-
nieruchomości	-	-	-	-

materiały budowlane	-	-	-	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	-	-	-	-
Inne	1	-	1	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-	-
RAZEM	**25**	**17**	**4**	**4**

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

W 2009 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie skorzystał z przysługującego mu prawa do wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz nie wstępował do toczącego się postępowania sądowego na wniosek konsumenta.

W ramach porady prawnej, w przypadku braku możliwości polubownego zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu drogi mediacji przez Rzecznika, konsument był informowany o możliwościach dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej. Rzecznik oferował pomoc w napisaniu pozwu, wyjaśniał obowiązujące przepisy, procedury, udzielał informacji o kosztach sądowych. Konsumenci, jako powody zaniechania dalszego dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej, argumentowali niską wartością przedmiotu sporu w stosunku do dużego zaangażowania osobistego, brakiem czasu, a najczęściej subiektywną niechęcią do występowania przed sądem.

6. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi działającymi w zakresie ochrony konsumentów.

W 2009 roku Rzecznik utrzymywał bieżący kontakt z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Inspekcją Handlową – Delegatura w Chełmie, Urzędem Regulacji Energetyki Oddział Terenowy z siedzibą w Lublinie, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie, Federacją

Konsumentów oraz z rzecznikami województwa lubelskiego. Współpraca ta polegała na koordynacji wykonywanych zadań, wymianie doświadczeń, wzajemnej sygnalizacji problemów dotyczących naruszenia praw konsumentów oraz przekazywaniu informacji o podejmowanych działaniach.

W omawianym okresie Rzecznik przekazał do UOKiK Delegatury w Lublinie zawiadomienie dotyczące stosowanych przez Polską Korporację Finansową SKARBIEC Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ponadto przygotował pisma dla konsumentów do Prokuratur Rejonowych powiadamiające o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oszustwa na szkodę konsumentów przez PKF SKARBIEC.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik ukończył szkolenie dla rzeczników konsumentów w zakresie zmian w podejściu do konsumenckiego acquis oraz ich konsekwencji dla instytucji zajmujących się ochroną interesów konsumenta, w ramach kampanii „Od minimalnej do maksymalnej harmonizacji, konsumencki kontekst liberalizacji rynków zmonopolizowanych", które odbyło się w dniach 17-18.02.2009 r. w Lublinie. Szkolenie zorganizowane zostało przez UOKiK w ramach projektu finansowanego przez Unię Europejską.

Rzecznik otrzymuje od UOKiK i Stowarzyszenia Konsumentów Polskich ulotki i broszury informacyjne, które udostępnia konsumentom oraz Biuletyny Federacji Konsumentów, w których publikowane jest orzecznictwo sądowe, zmiany w przepisach prawnych dotyczących ochrony konsumentów, decyzje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, decyzje Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych jak i orzeczenia Arbitra Bankowego. Urząd Regulacji Energetyki zaopatruje Rzecznika w specjalistyczne Biuletyny z branży energetycznej.

7. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jednym z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej.

W okresie sprawozdawczym, wzorem lat ubiegłych, Rzecznik prowadził działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym poprzez media, indywidualną edukację konsumencką osób zgłaszających się do rzecznika, jak również przekazywał te informacje młodzieży szkolnej w trakcie prowadzonych spotkań.

W kontaktach z konsumentami Rzecznik starał się wykraczać poza meritum sprawy i udzielał informacji i wskazówek jak skutecznie radzić sobie z egzekwowaniem swoich praw. Rzecznik niejednokrotnie przekazywał konsumentom materiały informacyjne w postaci ulotek i broszur uzyskanych za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Materiały informacyjne były także dostępne w miejscach do tego przeznaczonych na terenie urzędu, w których najliczniej przebywają interesanci.

Rzecznik odpowiadał również na pytania przedsiębiorców, którzy zwracali się z prośbą o pomoc w sprawach rozwiązywania problemów konsumenckich, wskazując przepisy prawne mające zastosowanie w konkretnej sprawie.

Problemy konsumenckie były poruszane na łamach prasy lokalnej „Nowy Tydzień Chełmski" i „Echo Krasnegostawu". Rzecznik przestrzegał konsumentów przed konsekwencjami nie do końca przemyślanych decyzji, zachęcał do czytania umów przed ich podpisaniem, ostrzegał przed zawieraniem umów z Polską Korporacją Finansową „Skarbiec", kuszącą konsumentów ofertą tzw. „Dobrej pożyczki".

W ramach programu Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości Rzecznik przeprowadził kilka godzin zajęć lekcyjnych z uczniami kilku klas I Liceum Ogólnokształcącego w Krasnymstawie i zapoznał uczniów z podstawowymi prawami konsumentów. Przybliżył uczniom instytucję Rzecznika oraz poinformował o istnieniu organizacji konsumenckich (np. Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich, Federacji Konsumentów), których celem działania jest ochrona konsumentów. Spotkania te odbyły się w dniach w dniach 16.XI.- 18.XI.2009 r. W czasie spotkań Rzecznik przekazał również uczniom materiały edukacyjne (broszury i ulotki informacyjne) popularyzujące wiedzę o prawach konsumentów. Za zaangażowanie w przedsiębiorczą edukację młodzieży I Liceum Ogólnokształcącego w Krasnymstawie, w ramach Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości Rzecznik otrzymał pisemne podziękowanie.

8. Podsumowanie.

Sprawozdanie stanowi odzwierciedlenie podejmowanych przez Rzecznika działań w zakresie ochrony praw konsumentów w 2009 roku. Podsumowując kolejny rok działalności, należy stwierdzić, że zainteresowanie prawami konsumentów stale wzrasta. Zwiększony stan świadomości konsumenckiej jest wynikiem kilkuletniej działalności rzecznika konsumentów oraz prowadzonych przez ogólnopolskie media akcji reklamowych

mających na celu propagowanie instytucji Rzecznika. Rosnąca liczba spraw konsumenckich to również skutek oferowania konsumentom złej jakości towarów i nienależycie świadczonych usług. Wielu przedsiębiorców nie uznając reklamacji liczy na zniechęcenie konsumenta dalszym i często trudnym dochodzeniem uznania roszczenia. Takie zachowanie przedsiębiorców powoduje, że konsumenci potrzebują pomocy Rzecznika, którego działanie polega na występowaniu z interwencją do sprzedawcy lub usługodawcy. W większości spraw telefoniczna interwencja Rzecznika do sprzedawcy czy usługodawcy przynosi oczekiwane przez konsumentów rezultaty w postaci uznania roszczenia. Do Rzecznika konsumenci trafiają przeważnie wtedy, kiedy we własnym zakresie nie są w stanie rozwiązać problemu konsumenckiego z przedsiębiorcą. Zaznaczyć należy, że z pomocy prawnej Rzecznika Konsumentów korzystają głównie konsumenci, mający trudne warunki materialne, potrzebujący niejednokrotnie wsparcia, wysłuchania i zrozumienia ich problemów związanych ze spłatą różnego rodzaju zobowiązań, przede wszystkim z tytułu kredytów i pożyczek.

Z analizy sprawozdania wynika, że świadomi swoich praw konsumenci coraz częściej i chętniej korzystają z pomocy Rzecznika, licząc na fachową pomoc w rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest łatwe, w obliczu tak różnych problemów konsumenckich. Wymaga to dużego zaangażowania i ciągłego doskonalenia wiedzy na tym stanowisku. Zapewnienie konsumentom efektywnego dochodzenia roszczeń było realizowane poprzez podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów i prowadzenie mediacji z przedsiębiorcami. Zakres i formy pomocy były zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Polubowna droga załatwiania sprawy jest podejmowana przez konsumentów najchętniej. Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają z założenia pozytywne wydźwięk, bowiem jego zadania – to wyłącznie udzielanie pomocy, natomiast spora skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu. Zadowolenie konsumentów i słowa podziękowania za pomoc w załatwieniu sprawy, daje największą satysfakcję w codziennej pracy Rzecznika i świadczy, że ta instytucja jest potrzebna.

Krasnystaw, marzec 2010 r.