

UCHWAŁA Nr VIII/47/2007
Rady Powiatu w Ostródzie
z dnia 2 kwietnia 2007r.

*w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego
Rzecznika Konsumentów w 2006 roku.*

Na podstawie art.38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 z późn.zm.)

Rada Powiatu uchwala co następuje:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2006 roku, stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

UZASADNIENIE
do uchwały w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2006 roku

Zgodnie z art.38 ust.1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów ma obowiązek przedstawiania radzie powiatu do zatwierdzenia rocznych sprawozdań ze swojej działalności.

Sprawozdanie przedstawia się do 31 marca roku następującego po roku, którego dotyczy sprawozdanie.

Układ sprawozdania wynika z propozycji ustalonych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W OSTRÓDZIE ZA ROK 2006

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

Na podstawie art.4 ust 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. Nr 91, poz. 578 z późn. zm.) do zadań powiatu należy ochrona praw konsumentów. Zadania te, zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów. Obecny Rzecznik funkcję tę pełni od 1 czerwca 2005r. na mocy uchwały Rady Powiatu nr XXXV/233/2005 z dnia 31 maja 2005r. na samodzielny stanowisku.

Idea ochrony konsumentów rozwinęła się pod wpływem narastającej świadomości zagrożeń pochodzących od niebezpiecznych lub wadliwych towarów i usług albo wynikających z nieuczciwych praktyk handlowych.

Polityka Unii Europejskiej dotycząca ochrony konsumentów opiera się na zharmonizowaniu ochrony konsumentów w poszczególnych krajach i zapewnieniu szybkiego przepływu informacji w ramach Jednolitego Rynku.

W tym celu Komisja Europejska skierowała do wszystkich członków poszerzonej Unii założenia Polityki Konsumentckiej na lata 2002-2006. Wspólnotowa strategia zakłada cztery główne cele, które były systematycznie i efektywnie realizowane w latach 2004-2006:

1. tworzenie bezpiecznego i przyjaznego konsumentowi rynku,
2. promowanie dialogu społecznego na rzecz ochrony konsumentów i mechanizmów samoregulacji,
3. stworzenie efektywnego systemu informacji, poradnictwa i dochodzenia roszczeń konsumentckich,
4. prowadzenie pro-aktywnej polityki informacyjnej i edukacyjnej.

Celem nadrzędnym jest przy tym stworzenie przyjaznego konsumentowi rynku, zaś kluczowym narzędziem służącym temu zadaniu będą przede wszystkim edukacja i informacja, oparte na wnikliwej analizie poczucia bezpieczeństwa konsumentów. Chodzi, bowiem o ukształtowanie, na ile to możliwe, konsumenta świadomego, czyli sprawnie poruszającego się w labiryncie nieustannie zmieniających się przepisów i umiejętnie omijającego wszelkie pułapki zastawiane przez coraz bardziej pomysłowych przedsiębiorców.

W harmonogramie realizacji wymienionych działań Rzecznicy Konsumentów wymienieni są jako „organy współpracujące” w działaniach przewidzianych w ramach

realizacji celu 4. Wiedza i informacja są bowiem dla konsumentów poważnym bodźcem, by stać się bardziej świadomymi uczestnikami rynku.

II. Zadania Rzecznika Konsumentów wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Podstawę prawną działalności Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy art. 34 do 38 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2005r Nr 244, poz. 2080.), zaś szczegółowe zadania Rzecznika określa art. 37 ustawy.

Do ustawowych zadań Rzecznika należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Ustawodawca wprowadzając zmiany do w/w ustawy w dniu 16.04.2004r. wzmocnił pozycję Rzecznika przez dodanie art.106a ust.1. Przepis ten przewiduje karanie grzywną osób naruszających obowiązek udzielania Rzecznikowi Konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem jego wystąpienia, a także osób, które naruszają obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Oprócz w/w zadań i kompetencji Rzecznik Konsumentów może również:

- występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, w rozumowaniu przepisów kodeksu postępowania cywilnego i kodeksu wykroczeń,
- występować do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania antymonopolowego w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Rzecznik posiada kompetencje doradcze i procesowe, natomiast nie ma kompetencji kontrolnych ani władczych.

III. Statystyka i problematyka spraw konsumenckich.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ostródzie zaangażowany był łącznie w **768** spraw, w tym:

- w **589** sprawach udzielono porad i informacji prawnych konsumentom bezpośrednio w biurze Rzecznika lub telefonicznie,

- w **131** sprawach Rzecznik wystąpił pisemnie do przedsiębiorców w celu ochrony praw konsumentów,
- **48** porad i informacji Rzecznik udzielił konsumentom pocztą elektroniczną.

Szczegółowe zestawienie udzielanych porad przedstawia poniższa tabela.

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

WYSZCZEGÓLNIENIE	OGÓŁEM
I. Usługi ogółem, w tym:	153
Bankowe, finansowe, ubezpieczeniowe	36
Naprawa sprzętu AGD, RTV	12
Telekomunikacyjne (TP S.A, operatorzy telefonii komórkowej, TV kablowa, TV satelitarna)	30
Dostawa mediów (prąd, gaz, ciepła woda)	14
Turystyka i hotelarskie	3
Pralnicze	2
Remontowo- budowlane	20
Pocztowe	11
Komunikacyjne	4
Mieszkania (najem, spółdzielnie)	4
Stolarstwo meblowe	14
Inne	3
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	436
Sprzęt AGD, RTV	95
Odzież	22
Obuwie	106
Zakup samochodów i części sam.	23
Meble	22
Okna, drzwi	13
Aparaty telefoniczne i fotograficzne	36
Żywność	12
Sprzęt sportowo-turystyczny, rehabilitacyjny	24
Zakupy w internecie	6
Komputery i części	23
Urządzenia i narzędzia	9
Zabawki	11
Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa	18
Inne (zabawki, kosmetyki, zwrot towaru po zakupie)	16
RAZEM	589

Zastrzeżenia konsumentów są bardzo różnej natury. Wiele problemów dotyczyło odmowy przyjęcia reklamacji, odsyłania kupującego do gwaranta w celu rozpatrzenia reklamacji, narzucaniu przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji, nie przestrzeganie 14 dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych.

Ponadto wielu sprzedawców chcąc uniknąć odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru z umową wywołuje po stronie konsumenta wrażenie, że jedynym przysługującym mu prawem do reklamacji jest gwarancja. Prowadzi to do wymuszania na konsumentach korzystania z procedury gwarancyjnej, która na ogół jest mniej korzystna od ustawowej odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedany towar i utrudnia dochodzenie roszczeń.

Nieuczciwe praktyki sprzedawców dotyczyły również naruszania przez przedsiębiorców przepisów regulujących zawieranie umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Oferując zawarcie tego rodzaju umowy, sprzedawcy nie informowali konsumentów o przysługującym im prawie odstąpienia od umowy w okresie 10 dni oraz skutkach takiego odstąpienia.

W kategorii wykonywanych usług najwięcej zastrzeżeń dotyczyło usług: bankowych, ubezpieczeniowych, telekomunikacyjnych, remontowo-budowlanych, oraz usług wykonania i montażu stolarki meblowej.

W zakresie usług bankowych i finansowych konsumenci najczęściej kwestionowali sposób rozliczenia spłaty kredytu przez kredytodawców oraz wszczęcie postępowania windykacyjnego wobec poręczycieli, bez wcześniejszej informacji o powstałych zaległościach w spłacie narażając tym samym poręczycieli na spłatę znacznie większych kwot z tytułu odsetek karnych.

Coraz więcej konsumentów zgłasza również swoje zastrzeżenia co do wysokości oraz sposobu rozliczania szkody przez firmy ubezpieczeniowe. Częstym problemem jest odmowa naprawy pojazdu przy szkodzie całkowitej. Dotyczy to naprawy, która pokrywana jest z polisy OC sprawcy szkody, jak również utrudnianie wypłaty odszkodowania po kradzieży pojazdów – polisy AC. Konsumenci zawierając polisę ubezpieczeniową nie zwracają uwagi na ogólne warunki ubezpieczenia, tylko sugerują się wysokością składki. Przynosi to negatywne konsekwencje w przypadku likwidacji szkody, gdyż wówczas firmy ubezpieczeniowe odwołują się do zapisów warunków ubezpieczenia i odmawiają wypłaty odszkodowania lub znacznie je obniżają.

W przypadku usług telekomunikacyjnych dominowały reklamacje dotyczące nieuzasadnionych roszczeń operatora sieci telekomunikacyjnej do jednorazowej zapłaty należności za świadczone usługi w minionych latach. Bardzo często konsumenci nie czytają umów i aneksów do tych dokumentów przy zakupie usług telekomunikacyjnych w tzw. promocji. Konsumenci często pod wpływem pozornych korzyści podpisują kilkuletnie zobowiązania w przeświadczeniu, iż dokonują korzystnego zakupu i dopiero po wystawieniu faktury uświadamiają sobie, że ich wybór nie do końca był trafiony. Częstym przypadkiem odnotowanym przez Rzecznika są skargi Konsumentów na konsultantów „Błękitnej Linii” TP S.A. Stosowana przez nich „agresywna” promocja nowych planów taryfowych powoduje, iż konsumenci zgadzają się na zmianę abonamentu bez możliwości powrotu do planu standardowego.

W zakresie usług związanych z wymianą stolarki okiennej i drzwiowej oraz z wykonaniem i montażem zabudowy meblowej konsumenci kwestionowali najczęściej złą

jakość wykonania, i montażu dzieła oraz jednostronne przesuwanie terminu rozpoczęcia i zakończenia usługi.

Zakres i formy pomocy udzielanej zgłaszającym się osobom były zróżnicowane. Pomoc Rzecznika polegała na wyjaśnianiu konsumentom ich sytuacji prawnej, wskazaniu działań, jakie powinni podjąć w swoich sprawach, a także informowaniu, jakie istotne elementy powinny znaleźć się w pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców. Rzecznik redagował również konsumentom stosowne pisma do przedsiębiorcy przywołując podstawy prawne uzasadniające słuszność roszczeń. Często uzyskana informacja, opinia prawna i sporządzenie stosownego pisma pozwoliły konsumentom samodzielnie rozstrzygnąć konflikt z przedsiębiorcą.

Konsumenci oczekiwali również pozytywnego załatwienia reklamacji sprzętu AGD czy RTV, zgłoszonej po okresie gwarancyjnym a także w sytuacji, gdy utracili uprawnienia z tytułu niezgodności towaru z umową. Argumentacja prawna przedstawiana przez Rzecznika odnośnie braku zasadności roszczenia, bardzo często nie zadawała skarżących. Uznawali, iż niezależnie od obowiązującego prawa ich roszczenia powinny zostać zaspokojone.

Sporą grupę stanowiły osoby, które były przekonane, że mogą zwrócić pełnowartościowy towar do sklepu i żądać zwrotu gotówki. Aktualnie zwrot towaru zgodnego z umową możliwy jest wyłącznie za zgodą sprzedającego (nie dotyczy to umów określonych w ustawie z dnia 2 marca 2000r. o ochronie praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny).

W minionym roku do Rzecznika zwracali się również przedsiębiorcy z zapytaniami w zakresie obowiązujących przepisów oraz o udzielenie porady w załatwieniu konkretnej sprawy konsumenckiej. Tego rodzaju inicjatywa przedsiębiorców świadczy o coraz wyższym poziomie zainteresowania odpowiedzialnością wobec konsumentów, a tym samym poprawie standardów prowadzonej działalności oraz kreowaniu pozytywnej opinii wśród konsumentów na rynku lokalnym.

Występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Rzecznik występował w **131 sprawach**. Strukturę prowadzonych przez Rzecznika spraw ilustruje poniższa tabela.:

Tabela nr2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów – struktura przedmiotu wystąpienia:

WYSZCZEGÓLNIENIE	OGÓŁEM
I. Usługi ogółem, w tym:	47
Bankowe, finansowe, ubezpieczeniowe	6
Motoryzacyjne -serwis	2
Telekomunikacyjne (TP S.A, operatorzy telefonii komórkowej, TV kablowa, TV satelitarna)	13
Dostawa mediów (prąd, gaz, ciepła woda)	2
Pralnicze	1

Remontowo- budowlane	14
Jubilerskie	1
Mieszkaniowe (najem, spółdzielnie)	3
Stolarka meblowa	5
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	84
Sprzęt AGD, RTV	16
Odzież	2
Obuwie	28
Zakup samochodów i części sam.	4
Meble	7
Okna, drzwi	3
Aparaty telefoniczne i fotograficzne	7
Żywność	1
Sprzęt sportowo-turystyczny, rehabilitacyjny	1
Sprzedaż komisowa	1
Komputery i części	2
Urządzenia i narzędzia	8
Zabawki	3
Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa	4
RAZEM	131

Problemy zgłaszane do Rzecznika Konsumentów były szczegółowo analizowane i wiele spraw wymagało bezpośredniej interwencji u przedsiębiorcy. Sposobem działania w sytuacjach konfliktowych było podejmowanie przez rzecznika interwencji, polegającej na pisemnym (bądź telefonicznym) wystąpieniu do przedsiębiorcy na rzecz konsumenta i przedstawieniu stanowiska na podstawie obowiązującego stanu prawnego, w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności oraz przedłożone dokumenty. W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału, Rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia spornej sprawy i wnosił o jego realizację lub zwracał się do przedsiębiorcy o przedstawienie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów. Podejmowane interwencje prowadzone były wnikliwie, - do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można podważyć stanowisko przedsiębiorcy. Siła takich perswazji jest znacząca, bowiem skuteczność interwencji Rzecznika stale wzrasta. Polemiki i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale zwykle owocuje to pozytywnym rezultatem.

W wyniku interwencji i mediacji Rzecznika konsumenci uzyskali:

- zwrot pieniędzy za towary niezgodne z umową,
- wymianę towarów na zgodne z umową,
- nieodpłatną naprawę towarów,
- przyspieszenie terminu usunięcia wad usługi,
- umorzenie kar pieniężnych.

Dochodzenie roszczeń konsumenckich na drodze sądowej.

Odnotowano:

- **3** sprawy, w których został sporządzony pozew do sądu powszechnego,
- **1** sprawę, w której Rzecznik przygotował zawiadanie do próby ugodowej przed Sądem powszechnym,
- w **2** sprawach Rzecznik sporządził sprzeciw od nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym,
- w **11** sprawach sporządzono wnioski-zapisy do rozstrzygnięcia przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki działający przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Olsztynie,
- w **3** sprawach skierowano wniosek o ukaranie do Sądu Grodzkiego z uwagi na brak udzielenia odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika,
- w **2** sprawach Rzecznik przekazał informację organom ścigania o podejrzeniu popełnienia przestępstwa (fałszerstwa podpisów przez pracowników Tele2).

Działania rzecznika w sprawach sądowych polegały głównie na pomocy konsumentom w sporządzeniu stosownego pozwu do właściwych Sądów oraz na wstępowaniu do toczącego się już postępowania.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ostródzie, będzie działał w takim kierunku aby jak największa ilość spraw kończyła się ugodą. W krajach Unii Europejskiej, polubowne rozstrzygnięcie sporów z udziałem konsumentów jest najczęściej stosowaną i jednocześnie najskuteczniejszą metodą. Takie rozwiązania posiadają wiele zalet min. brak kosztów sądowych, szybkie rozstrzygnięcie sporu, kształtowanie właściwych relacji przedsiębiorca – konsument, itp.

IV. Współdziałanie i współpraca z instytucjami i organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.

W roku 2006 Rzecznik Konsumentów podejmował współpracę z:

- Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Olsztynie w zakresie wymiany informacji o przedsiębiorcach i nieprawidłowościach dotyczących ich działań oraz korzystał z listy rzeczoznawców do spraw jakości produktów i usług, prowadzonej przez WIIH. Rzecznik Konsumentów na bieżąco informuje w/w instytucje o skargach konsumentów na działalność placówek handlowych na terenie Powiatu Ostródzkiego, szczególnie tych wymagających przeprowadzenia kontroli przez inspektorów na miejscu zdarzenia;
- Urzędem Regulacji Energetyki, Północny Oddział Terenowy w Gdańsku. Współpraca miała charakter konsultacyjny w zakresie skarg osób fizycznych na działania przedsiębiorstw zajmujących się dostawą energii cieplnej i elektrycznej;
- Departamentem Polityki Konsumenckiej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz Delegaturą UOKiK w Bydgoszczy. Rzecznik współpracuje w przekazywaniu informacji o naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów. Podejmuje również z UOKiK i Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie, stałą współpracę w zakresie toczących się postępowań w sprawach stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;

- Stowarzyszeniem „Pro Publico Bono” z Siedzibą w Nowym Mieście Lubawskim, w zakresie szerzenia edukacji konsumenckiej na terenie trzech powiatów: ostródzkiego, nowomiejskiego oraz iławskiego;
- Arbitrem Bankowym w Warszawie. Rzecznik Konsumentów zwracał się do Arbitra Bankowego w celu oceny stanu faktycznego sprawy konsumenckiej w oparciu o dokumentację będącą w posiadaniu banku.

V. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Obserwuje się, że brak należytej wiedzy i świadomości prawnej jest jednym z największych zagrożeń dla polskiego konsumenta i świadczy o jego nieprzystosowaniu do gospodarki rynkowej. Będąc uczestnikiem rynku konsument nie rozumie reguł, które nim rządzą, nie potrafi dostrzec zagrożeń i jest nieporadny w kształtowaniu swojej pozycji w relacjach z przedsiębiorcami. W celu minimalizowania tych zjawisk rzecznik realizował zadania w zakresie podnoszenia świadomości konsumenckiej uczestnicząc w szeregu spotkaniach z młodzieżą na terenie Powiatu Ostródzkiego. Łącznie w minionym roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ostródzie, przeprowadził w dziewięciu szkołach ponadgimnazjalnych na terenie Powiatu prelekcje o tematyce konsumenckiej, w łącznej liczbie 26 godzin lekcyjnych.

Na łamach lokalnej prasy (Gazeta Ostródzka, Gazeta Morąska) ukazywały się wypowiedzi Rzecznika, będące komentarzem do problemów zgłaszanych przez konsumentów, wyjaśnianiu reguł postępowania przy składaniu reklamacji, wskazywanie podstawowych zasad ochrony prawnej konsumentów.

Również Internet został wykorzystany do szerzenia edukacji konsumenckiej oraz ostrzeżeń o nieuczciwych przedsiębiorcach (BIP oraz strona internetowa Starostwa Powiatowego w Ostródzie). Zamieszczone tam zostały wzory pism procesowych, formularze zgłoszeń reklamacyjnych, wzory umów oraz praktyczne porady z wyjaśnieniem niektórych aspektów ustawy z dnia 27.07.2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

Wspólnie ze Stowarzyszeniem „Pro Publico Bono” z Nowego Miasta Lubawskiego przeprowadzono trzy spotkania z konsumentami w miastach Iława, Nowe Miasto Lubawskie oraz Ostródzie, których celem było przedstawienie praw przysługujących konsumentom oraz przybliżenie procedury sądowej w postępowaniu uproszczonym. Spotkania przeprowadzili: przedstawiciel Federacji Konsumentów w Olsztynie, sędziowie Sądów Rejonowych, Prezes Stowarzyszenia oraz Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ostródzie.

Udzielanie porad konsumentom i występowanie Rzecznika do przedsiębiorców na rzecz konsumentów stanowi kolejną formę edukacji, bowiem dokonując oceny konkretnego przypadku, Rzecznik wskazuje zarówno konsumentom jak i przedsiębiorcom właściwy sposób postępowania w danej sprawie.

Ważną funkcję w systemie informacji i edukacji spełniają też różnego rodzaju publikacje tj. ulotki, broszurki. Tego rodzaju materiały rzecznikowi dostarcza Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Stowarzyszenie Konsumentów w Warszawie. Ulotki i broszurki adresowane są do różnych grup społecznych i sukcesywnie są rozprowadzane wśród konsumentów.

VI. Podsumowanie.

Podjęmowane w 2006 roku działania miały na celu eliminowanie niekorzystnych zjawisk, jakie występują na terenie Powiatu Ostródzkiego w relacjach konsument-przedsiębiorca. Spośród negatywnych zjawisk należy wymienić:

- nagminne nierespektowanie przez przedsiębiorców przepisów konsumenckich,
- ograniczanie odpowiedzialności względem konsumentów,
- utrwalanie niekorzystnej dla konsumentów interpretacji przepisów.

Analizując ilość i różnorodność spraw, jaka wpłynęła do Rzecznika w 2006r. w porównaniu do lat poprzednich, należy stwierdzić, iż liczba osób zgłaszających się po pomoc ciągle systematycznie rośnie. Ilość interwencji podjętych przez Rzecznika w roku 2006r. jest o 56% większa niż w roku 2005. Świadczy to o popularności i skuteczności podejmowanych działań przez Rzecznika, a tym samym kreuje pozytywny wizerunek urzędu. Tak wyraźny wzrost spraw oznacza także, że jakość towarów i świadczonych usług przez producentów w dalszym ciągu nie jest zadowalająca. Sprawy, które wpłynęły do Rzecznika w zdecydowanej większości zakończyły się zgodnie z roszczeniami konsumentów w sposób polubowny.

Kolejny zatem rok pracy Rzecznika, to kontynuowanie dotychczasowych metod i form udzielania pomocy konsumentom. Zapewnienie efektywnego dochodzenia roszczeń będzie nadal realizowane poprzez podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów oraz prowadzenie mediacji z przedsiębiorcami. W przypadku dochodzenia roszczeń na drodze sądowej preferowana będzie forma, wstępowania do toczących się postępowań, która będzie miała na celu przedstawianie sądowi poglądu Rzecznika na sprawę.

Sporządził:

Daniel Drobisz

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

w Ostródzie.