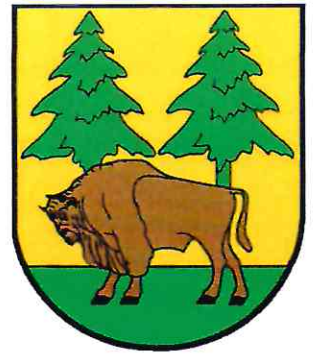




***SPRAWOZDANIE Z
DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW
W HAJNÓWCE ZA 2024 ROK***



STAROSTWO POWIATOWE W HAJNÓWCE
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
17-200 Hajnówka, ul. A. Zina 1, tel. (+48 85) 682 30 45, fax 682 42 20
e-mail: rzecznik@powiat.hajnowka.pl

***SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W HAJNÓWCE ZA 2024 ROK***

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2024 r. poz. 1616 t.j.), na podstawie którego powiatowy rzecznik konsumentów przedkłada w terminie do 31 marca staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

ZATWIERDZAM

Hajnówka, dnia 12 marca 2025 r.

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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 UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. TABELA

1. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt. 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2024 r. poz. 107 t.j.) do zadań własnych powiatu należy ochrona praw konsumenta. Zadania te wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów. Podstawą prawną działalności Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy art. 39 - 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 1616 t.j.)

Informację o instytucji można uzyskać na stronie internetowej Powiatu Hajnowskiego, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, Federacji Konsumentów oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Biuro Rzecznika mieści się w budynku Starostwa Powiatowego w Hajnówce przy ul. Aleksego Zina 1, pokój Nr 7 – parter. Porady udzielane są osobiście, telefonicznie pod bezpośrednim nr 85 682 30 45 a także mailowo pod adresem rzecznik@powiat.hajnowka.pl.

W przypadku, gdy sprawa wymaga podjęcia interwencji wobec przedsiębiorcy w formie pisemnej, konsumenci składają stosowny wniosek.

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Podlaskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Hajnowski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	39 512 tys. Źródło: gminy powiatu hajnowskiego
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Danuta Ługowoj
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe administracyjne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 1/2 etatu
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	5 razy w tygodniu po 3,5 godziny
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2023.poz 1689 t.j.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	----
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	szacunkowe koszty: 70 tys. zł (dane na koniec 2024 r.)

2. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

Podstawowym zadaniem rzecznika jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji konsumentom. Ta forma pomocy odbywa się w następujący sposób: osobiście, telefonicznie oraz mailowo. Polega ona przede wszystkim na przedstawieniu konsumentom ich sytuacji prawnej i wskazaniu jakie są możliwości rozwiązania zgłoszonego problemu. Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci w okresie sprawozdawczym był bardzo szeroki i różnorodny, a wynikał głównie z umów kupna sprzedaży oraz umów w zakresie świadczonych usług. Większość spraw związanych była z kwestią reklamacji zakupionego towaru i dotyczyła odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedany towar, podstaw prawnych do wnoszenia reklamacji, roszczeń przysługujących konsumentom oraz terminów do rozpatrzenia reklamacji.

Przeważająca liczba spraw, z którymi rzecznik występował do przedsiębiorców dotyczyła następujących zagadnień:

- rozwiązanie umowy, odstąpienie, wypowiedzenie ,wygaśnięcie - 31 spraw,
- wady towarów i nienależyte wykonanie umowy - 18 spraw,
- warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne 2 sprawa
- nieuczciwe praktyki rynkowe 18 spraw,

Razem 70 wystąpień.

Szczegóły zawiera tabela nr 1

Jeżeli chodzi o sprawy w których rzecznik występowała telefonicznie lub mailowo wyglądają następująco:

- rozwiązanie umowy, odstąpienie, wypowiedzenie ,wygaśnięcie - 111 spraw,
- wady towarów i nienależyte wykonanie umowy - 126 spraw,
- warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne - 12 spraw
- nieuczciwe praktyki rynkowe - 55 spraw,

Razem 304 sprawy.

Szczegóły zawiera tabela nr 2

W roku ubiegłym w dużej mierze przeważały sprawy odstąpienia od umów zawartych na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy. Sprawy dotyczyły zagadnień związanych ze sprawami finansowymi, ubezpieczeniowymi, windykacyjnymi, energetycznymi–fotowoltaiki, telekomunikacyjnymi, czy związanych z pracami remontowo- budowlanymi. Kolejną grupą spraw były zgłaszane problemy związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług pod względem terminowości i fachowości dokonywanej usługi

Nowe technologie, oraz moda na korzystania z robienia zakupów przez telefon, spowodowały liczne zawieranie umów na odległość. Rzecznik obserwuje znaczny wzrost w porównaniu z latami ubiegłymi dokonywanie zakupów poprzez strony internetowe ale i również przez różnego rodzaju komunikatory społeczne takie jak Facebook, OLX, itp. Niestety w wielu przypadkach zdarzało się, że tracili wpłacone środków z uwagi na fałszywe strony internetowe, które były rejestrowane w sieci jednorazowo a następnie znikwały.

W 2024 roku z bezpłatnych porad i informacji prawnych rzecznika skorzystało około 374 osób.

Najpopularniejszą metodą zgłaszania problemów konsumenckich w okresie sprawozdawczym było poradnictwo osobiste, telefoniczne i mailowe. Z tej formy pomocy skorzystało 304 osoby. Zdecydowana większość spraw ok. 80 % zakończyła się dobrowolnym

spełnieniem przez przedsiębiorców uzasadnionych roszczeń konsumentów po uzyskaniu porady lub wskutek interwencji.

Struktura udzielonych porad przedstawia się następująco: większość porad dotyczyła umów sprzedaży poza lokalem przedsiębiorcy, dotyczyła zakupów sprzętu AGD i RTV, paneli fotowoltaicznych, wyposażenia mieszkań, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy, zakupu samochodów, sprzęt rekreacyjny, zabawki art. dla dzieci, obuwie, odzież oraz kosmetyki. W zakresie usług porady najczęściej dotyczyły usług finansowych, telekomunikacyjnych oraz ubezpieczeniowych oraz związane z rynkiem nieruchomości.

W dalszym ciągu wzrasta liczba porad w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci był szeroki i różnorodny. Najczęściej zgłaszane sprawy, podobnie jak w latach poprzednich dotyczyły:

- problemów związanych ze składaniem reklamacji,
- przewlekłości postępowania reklamacyjnego,
- odmowy uznania reklamacji towaru przez przedsiębiorcę,
- załatwiania reklamacji niezgodnie z prawem,
- różnic między gwarancją a niezgodnością towaru z umową,
- prawo odstąpienia od umowy,
- możliwości zwrotu towarów.

W sprawach tych udzielano informacji o obowiązującym stanie prawnym i przysługujących konsumentom prawach. Kierowano wystąpienia do przedsiębiorców, przeprowadzano mediacje bezpośrednie, udzielano pomocy w kierowaniu spraw na drogę sądową. Redagowano pisma, dotyczące reklamacji jak również odwołań reklamacyjnych do przedsiębiorców.

Trzeba zaznaczyć, iż nadmierne zaufanie konsumentów do informacji i zapewnień przedstawicieli handlowych oraz nieweryfikowanie przekazywanych informacji z treścią i warunkami umowy stanowią główny problem w tego typu umowach. Konsumenci bowiem nie zwracają uwagi na rodzaj podpisywanych dokumentów, a przede wszystkim nie sprawdzają z jaką firmą zawierają umowę.

Wiele problemów konsumenckich związanych była również z dziedziną usług finansowych. Zgłaszane problemy dotyczyły różnorodnych produktów bankowych takich jak: kredyty konsumenckie, w tym kredyty na zakup towarów i usług.

We wszystkich wypadkach umów zawieranych poza lokalem lub na odległość, zarzutami zgłaszanymi przez konsumentów było wprowadzające w błąd działanie pracowników co do rodzaju i warunków oferowanych produktów polegające zarówno na działaniu jak i zaniechaniu w przekazywaniu pełnych i rzetelnych informacji.

Reasumując należy stwierdzić, iż w przypadku tego typu umów problemem jest nieostrożność i łatwowierność konsumentów, którzy nie czytają umów, a opierają się głównie na ustnych zapewnieniach przedstawicieli firm.

Rzecznik prowadząc poradnictwo konsumenckie dokonuje oceny zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta i przedstawia mu możliwości prawne rozwiązania sprawy, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych i innych dokumentów oraz

interpretuje przepisy. Podejmowane są również interwencje u przedsiębiorców, przeprowadza się pewnego rodzaju „mediacje” podczas rozmów telefonicznych, ponadto sporządza się pisemne wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach zgłaszanych przez konsumentów.

Ponadto rzecznik udziela porad dotyczących spraw procesowych, w tym egzekucyjnych. Niestety część konsumentów zgłasza się zbyt późno do rzecznika, bo już po upływie terminów odwoławczych na skorzystanie ze środków zaskarżenia, albo już po wszczęciu postępowania egzekucyjnego.

Zakres działań rzecznika konsumentów jest dość obszerny, jednak rzecznik nie posiada uprawnień kontrolnych, nie może wydawać nakazów i zakazów, nakładać kar i grzywien na przedsiębiorców. Jest instytucją o kompetencjach doradczych i procesowych. Trzeba podkreślić, że znaczna część konsumentów wymaga pomocy w całym procesie postępowania reklamacyjnego. Dlatego też rzecznik służy pomocą nie tylko w zakresie fachowej informacji, ale również pomaga redagować pisma, począwszy od napisania zgłoszenia dotyczącego niezgodności towaru z umową, poprzez procedurę reklamacyjną, aż do postępowania sądowego.

Charakter i ilość udzielonej pomocy prawnej przedstawiają Tabele umieszczone na końcu sprawozdania.

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku 2024 rzecznik nie składała wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów.

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

Zgodnie z przyznanymi przez ustawodawcę kompetencjami, do zadań rzecznika należy występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W 2024 r. rzecznik występowała pisemnie do przedsiębiorców 70 razy. Jest to nieznacznie więcej niż w roku 2023 r. (62 razy). Wzrost ten upatruje się w coraz większej ilości zawieranych umów przez konsumentów, którzy nie radzą sobie w samodzielnym dochodzeniu swoich praw na etapie reklamacyjnym, a który jednak nie zakończony pozytywnie, znajduje swój koniec u takich instytucji jak Rzecznik Konsumentów.

Należy wyjaśnić, iż rzecznik nie ma uprawnień władczych, nie może niczego nakazać czy zakazać. Jest organem mediacyjnym i taki z reguły charakter mają wystąpienia rzecznika.

Większa część wystąpień kończy się powodzeniem i argumenty zawarte w wystąpieniu zostają przez przedsiębiorców uznane za zasadne. Niestety zdarza się, że przedsiębiorca nie zgadza się na żadne z zaproponowanych rozwiązań mediacyjnego zakończenia sporu. Rzecznik w takich sytuacjach nie ma instrumentów prawnych by zmusić przedsiębiorcę do uznania roszczeń konsumenta. W takim wypadku rzecznik może skierować sprawy do instytucji jaką jest ADR (Pozasądowe Rozwiązywanie Sporów Konsumenckich) lub na drogę sądową.

Jednak trzeba zauważyć, iż do rzecznika wpływają sprawy w których konsumenci nie mają racji (przekroczenie terminów, zaakceptowanie warunków umowy bez uprzedniego ich przeczytania, wygórowane żądanie w zgłoszonych reklamacjach) wtedy rzecznik nie jest w stanie przekonać takich osób, iż proces sądowy nie ma sensu.

Jeżeli chodzi o klasyfikację w jakich sprawach wystąpień było najwięcej - to sytuacja przedstawia się następująco: najwięcej było reklamacji urządzeń gospodarstwa domowego, związanych z opieką zdrowotną (pokazy sprzętu medycznego), telekomunikacyjne, odzieży i obuwia. Niemalże identycznie przedstawia się klasyfikacja w przypadku poradnictwa osobistego, mailowego czy telefonicznego.

Szczegóły zawiera tabela Nr 2.

2. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

W roku 2024 rzecznik nie występowała do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z wnioskiem o interwencje przeciwko przedsiębiorcom stosującym nieuczciwe praktyki rynkowe. Natomiast występowała trzy razy do przedsiębiorców w sprawach niedozwolonych praktyk rynkowych oraz klauzul abuzywnych (niedozwolonych) stosowanych w regulaminach i umowach zawieranych z konsumentami. Na bieżąco, gdy zachodziła taka konieczność, drogą mailową omawiane były z UOKiK kwestie wymagające przedyskutowania tematu w ww. zakresie jak i innych tematach.

W ubiegłym roku w związku z zawieraniem umów przez konsumentów na tzw. pokazach, rzecznik rozmawiała z przedsiębiorcami, o zaprzestaniu organizowania pokazów w swoich lokalach. Tym niemniej Rzecznik nie może zakazać wynajmowania swoich lokali, określonym przedsiębiorcom – z uwagi na zapis art. 2 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2024 r. poz. 236 t.j.). Niestety liczba podmiotów które wynajmują swoje lokale do ww. celów jest znaczna.

Rzecznik ściśle współpracuje z lokalnymi organami ścigania w zakresie art. 114 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów mówiącym o obowiązku udzielania rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika i wynikającymi z tego tytułu sankcjami nałożenia grzywny na uchylającego się przedsiębiorcę.

Największą jednak grupą, z którą analizowane są problemy konsumenckie, to przede wszystkim koleżanki i koledzy rzecznicy z zaprzyjaźnionych powiatów śląski i wschodni.

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Podstawę prawną do podejmowania powyższych działań przez Rzecznika Konsumentów stanowi art. 42 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 1616 t.j.) Jeżeli postępowanie mediacyjne prowadzone przez rzecznika nie przyniosło zamierzonego skutku, rzecznik informował konsumentów o możliwości dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej.

W roku 2024 Rzecznik Konsumentów wytoczyła 2 powództwa sądowe oraz 3 skierowała do Stałego Sądu Polubownego (ADR) przy Inspekcji Handlowej w Białymstoku. W dwóch przypadkach w Sądzie Powszechnym konsumenci wygrali swoje roszczenia. W pozostałych przypadkach sprawy są jeszcze w toku. Rzecznik na bieżąco pomaga konsumentom poprzez sporządzanie pism procesowych oraz prowadzenie doradztwa.

4. Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym.

Realizując zadania edukacyjno-informacyjne rzecznik skupił się także na działalności informacyjnej podczas bezpośredniego kontaktu z konsumentami oraz udzielając porad telefonicznych i mailowych. W kwestii działalności edukacyjnej rzecznik udostępniał na stronie powiatu, materiały informacyjno-edukacyjne. W 2024 r. kontynuowana była na stronie kampania – „Bezpieczne wakacje „Klikam z głową”, Policz i nie przelicz się! Wszystko co musisz wiedzieć o inwestowaniu i kredytach, " Konsumencie, znaj swoje prawa. Raty 0 procent". W ramach działań edukacyjnych rzecznik rozpowszechniała ulotki pozyskane od innych instytucji, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Federację Konsumentów.

Nie wszystkie tematy z którymi rzecznik ma do czynienia cieszą się popularnością ale niestety mają wpływ na jakość naszego życia. Na stronie internetowej starostwa zamieszczane są informacje z zakresu prawa konsumenckiego. Na bieżąco konsumenci informowani są (w zakładce Rzecznik) o ważnych problemach związanych z tematyką konsumencką. Przez cały rok konsumenci mieli dostęp rzecznika, a co za tym idzie wsparcie i pomoc podczas trudnego procesu reklamacyjnego.

3. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1.Wnioski rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Aby standardy ochrony konsumentów wzrastały, należy większy nacisk nałożyć na edukację społeczeństwa w tym zakresie, jak również tworzyć prawo tak, aby uniemożliwiać powstawanie patologii, przy jednoczesnym braku skutecznych instrumentów prawnych. Aby zahamować ten proceder powinny pójść za tym rozwiązania systemowe. Rzecznicy nie mają możliwości sami sobie z tym problemem poradzić.

Należy zaznaczyć, że potrzeby i oczekiwania konsumentów w tym zakresie systematycznie rosną i będą stale się zwiększać. Jest to po części związane ze wzrostem świadomości prawnej samych konsumentów w sensie lokalizacji podmiotu, który może udzielić im pomocy prawnej, wysokich kosztów usług prawnych, a tym samym wykluczeniem do ich dostępu pewnej, z roku na rok coraz większej grupy osób.

Z drugiej strony przedsiębiorcy, w walce o pozyskanie klienta stosują coraz bardziej wyrafinowane i skomplikowane metody i środki. Etyka biznesu i zasady uczciwej konkurencji to dla wielu z nich pojęcia nieznane i abstrakcyjne.

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2024 roku dotyczyła ochrony praw i interesów konsumentów w indywidualnych sprawach, w których zainteresowani zwrócili się o pomoc lub poradę. Zdecydowana większość spraw zakończyła się dobrowolnym spełnieniem przez przedsiębiorców, uzasadnionych roszczeń konsumentów po uzyskaniu porady lub wskutek interwencji.

Zdaniem rzecznika rozsądny, uważny i świadomy swoich praw konsument, to osoba, która ma mniejsze szanse aby zostać oszukaną w wyniku nadużyć przez przedsiębiorców. Świadomy konsument to jeden z gwarantów, że z rynku powoli będą znikaały nieuczciwe podmioty.

Zdaniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów należałoby także wzmocnić uprawnienia wynikające z art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. W chwili obecnej przepis ten jest zazwyczaj wykorzystywany jedynie w ponagleniach przesyłanych przez rzecznika do przedsiębiorców. Ze względu na to, iż czyn określony w art. 114 ust. 1 ww. ustawy w praktyce nie jest wykroczeniem na szkodę konsumentów, rzecznik nie może występować jako oskarżyciel publiczny, na podstawie art. 42 ust. 3 wymienionej ustawy. Praca rzecznika wymaga dużego i fachowego zaangażowania, skupienia, ciągłego doksztalcania się, czytania nowelizowanych ustaw, co uniemożliwia mu praca na pół etatu. Dlatego rzecznik proponuje aby zatrudnienie odbywało się w wymiarze całego etatu, bez konieczności łączenia z innymi zadaniami.

2.Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Funkcjonowanie rzecznika konsumentów w powiecie zapewnia konsumentom kompletny, bieżący i stały dostęp do wsparcia prawnego, mediacyjnego, instytucjonalnego i

psychologicznego w dochodzeniu swoich roszczeń. Taki stan rzeczy wynika z różnorodności skarg konsumentów, które obejmują bardzo zróżnicowane dziedziny życia.

Praca rzecznika w powiecie hajnowskim zazwyczaj jest doceniana i cieszy się popularnością wśród wielu mieszkańców powiatu. Świadczy o tym zainteresowanie poradami prawnymi z zakresu prawa konsumenckiego.

Potwierdza to pogląd i przekonanie, że w każdym powiecie powinien funkcjonować rzecznik konsumentów zatrudniony na pełnym etacie. Mieszkańcy potrzebują w sporze z przedsiębiorcą kontaktu z rzecznikiem „tu i teraz”, rzecznik dzielący pracę z innymi obowiązkami służbowymi z innej dziedziny niż konsumencka, nie jest w stanie zapewnić natychmiastowej porady. Bywa, że taki konsument jest umawiany na dalszy termin w celu załatwienia sprawy.

Praca rzecznika wymaga stałego podnoszenia swoich kwalifikacji z zakresu różnych dziedzin, w tym m.in. związanych z bankowością, rynkiem ubezpieczeniowym, rynkiem turystycznym, usługami przewozowymi, usługami internetowymi, odnawialnymi źródłami energii i innymi usługami. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w ramach możliwości korzysta z bezpłatnych szkoleń i form doskonalenia zawodowego oferowanych przez: Rzecznika Finansowego, Federację Konsumentów oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

4. **Załączniki Nr 1 Tabela – Informacje wystąpienia pisemne**
 Załącznik Nr 2 Tabela - Informacje poradnictwo

Sporz.

**POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW**

Danuta Ługowej