

SPRAWOZDANIE

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Koninie w 2006 roku

1. Informacje ogólne
2. Statystyka porad udzielanych przez Rzecznika konsumentom w 2006 r.
3. Inne działania Rzecznika podjęte w 2006 r.

1. Informacje ogólne.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Koninie pracuje na rzecz mieszkańców powiatu konińskiego od lipca 1999 roku.

Od 1 kwietnia 2001 r. kwestie dotyczące zadań samorządów w zakresie ochrony interesów konsumentów realizowanych przez powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów reguluje ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 z późn. zm.).

Według art. 37 ustawy, do zadań rzecznika konsumentów w szczególności 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) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Ponadto rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

Ustawodawca ponadto przyjął, że przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, działając na podstawie ust. 1 pkt 3 ustawy, obowiązany jest udzielić wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.

Ustawa przewiduje także, że rzecznik konsumentów obowiązany jest w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedłożyć radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone przez radę sprawozdanie, o którym mowa wyżej, rzecznik konsumentów przekazuje właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Koninie pełni Jan Kuźniacki, z wykształcenia prawnik. Został on powołany na zajmowane stanowisko przez Radę Powiatu Konińskiego uchwałą nr VII/54/99 z dnia 7 lipca 1999 r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Koninie merytorycznie podlega Radzie Powiatu Konińskiego. Czynności z zakresu prawa pracy sprawuje wobec niego Starosta Koniński. Rzecznik jest zatrudniony w niepełnym wymiarze czasu pracy, tj. na 1/8 etatu.

Biuro Rzecznika Konsumentów jest czynne w godzinach pracy Starostwa, tj. od poniedziałku do piątku, w godzinach: 7.30 – 15.30. W czasie nieobecności rzecznika konsumenci załatwiani są przez Kierownika Biura (Bernadeta Szmytka – prawnik) zatrudnionego w pełnym wymiarze czasu pracy. Do końca października 2006 r. w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów zatrudniony był referent prawny Michał Szepliński (3/5 etatu). Z dniem 1 listopada, na własny wniosek został zatrudniony w Biurze Prawnym Starostwa. Obecnie Biuro Rzecznika korzysta z pomocy stażysty skierowanego przez Powiatowy Urząd Pracy w Koninie. Brak dodatkowego pracownika w Biurze Rzecznika może w przyszłości stwarzać problemy związane z bieżącym załatwianiem konsumentów oraz wykorzystaniem urlopu przez Kierownika Biura. Tym samym konieczne jest zatrudnienie w Biurze Rzecznika osoby z odpowiednimi kwalifikacjami.

2. Statystyka porad udzielanych przez Rzecznika konsumentom w 2006 r.

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2006 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Koninie zarejestrował 1380 spraw. Wśród nich są zarówno wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorców jak i porady udzielone konsumentom.

W poszczególnych miesiącach liczba zgłoszonych spraw przedstawiała się następująco:

Lp.	Miesiąc	Liczba spraw (ogółem)	Załatwione pozytywnie	Załatwione odmownie	Pozwy	W trakcie załatwiania	Wystąpienia do przedsiębiorców	Porady
1.	Styczeń	142	135	7	6	0	15	127
2.	Luty	109	102	7	8	0	12	97
3.	Marzec	115	109	6	6	0	13	102
4.	Kwiecień	102	99	3	2	0	8	94
5.	Maj	110	110	0	0	0	4	106
6.	Czerwiec	110	109	1	1	0	4	106
7.	Lipiec	95	93	2	0	0	7	88

8.	Sierpień	96	93	3	3	0	9	87
9.	Wrzesień	146	144	2	2	0	5	141
10.	Październik	108	107	1	2	0	5	103
11.	Listopad	137	134	2	1	1	8	129
12.	Grudzień	110	110	0	0	0	3	107
	razem	1380	1345	34	31	1	93	1287

Zdecydowana większość zgłaszanych rzecznikowi w 2006 r. spraw wymagała jedynie udzielenia konsumentowi porady prawnej. Ponadto Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Koninie założył, że prowadzone przez niego działania będą miały na celu przede wszystkim aktywizowanie i edukowanie konsumentów. Dlatego konsument, zgłaszający się do Biura Rzecznika, w pierwszej kolejności jest szczegółowo informowany, o zasadach samodzielnego postępowania. Dopiero w razie braku skuteczności działania osoby, której problem dotyczy, niezbędne kroki podejmował rzecznik.

W 2006 r. 34 sprawy nie zostały załatwione zgodnie z życzeniem klienta. Spowodowane to było okolicznościami niezależnymi od rzecznika, m. in.:

- odmową załatwienia sprawy przez przedsiębiorcę,
- niezachowaniem przez klienta przewidzianych prawem terminów,
- podpisaniem przez konsumenta dokumentów bez uprzedniego zapoznania się z ich treścią,
- niezgodnymi z prawdą informacjami udzielanymi przez samego konsumenta.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Koninie w 2006 r. 93 razy występował do przedsiębiorców. Rzecznik podejmował decyzję o wystąpieniu do przedsiębiorcy wtedy, gdy jego postępowanie wobec konsumenta zawierało elementy postępowania niezgodnego z obowiązującym prawem, a konsument sam nie był w stanie poradzić sobie z problemami

Wystąpienia te miały różny charakter. Najwięcej było pism z żądaniem wyjaśnienia postępowania przedsiębiorcy w danej sprawie. Niejednokrotnie wymiana pism między rzecznikiem a przedsiębiorcą trwała kilka miesięcy. Ważne jest to, że większość załatwianych w ten sposób spraw, z założenia skomplikowanych, kończyła się pozytywnie dla konsumenta. Rzecznik także zapraszał strony sporu do mediacji. Wielokrotnie spotkania stron sporu na neutralnym gruncie pozwalały na ostateczne zakończenie postępowania.

Istotnym jest, że w 2004 roku znowelizowana została ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów – wprowadzono do niej art. 106 a w brzmieniu: „*Kto, wbrew przepisowi art. 37 ust. 4, narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny*”. Z powyższego wynika, że rzecznik uzyskał możliwość skutecznego dyscyplinowania przedsiębiorców ignorujących jego wystąpienia. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Koninie w 2006 r., 6 – krotnie skorzystał z w/w uprawnienia

– kierował do właściwej jednostki Policji zawiadomienia o popełnieniu wykroczenia przez przedsiębiorcę.

W 2006 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Koninie nie występował z powództwami do sądu. W jednym przypadku rzecznik, za zgodą konsumenta, wstąpił do toczącego się postępowania przed sądem rejonowym. Wynika to przede wszystkim z tego, że środki, jakimi dysponuje Starostwo, nie pozwalają na pokrywanie kosztów ewentualnych postępowań sądowych. Alternatywą dla tego rodzaju działań jest pomoc rzecznika, polegająca na przygotowywaniu konsumentom pozwów oraz dokumentacji niezbędnej do wniesienia powództwa przed sądem powszechnym. W ubiegłym roku w Biurze Rzecznika zredagowano 31 pozwów. Nadto należy zauważyć, iż pomoc rzecznika nie ograniczała się tylko i wyłącznie do sporządzenia dla konsumenta pisma wszczynającego postępowanie przed sądem powszechnym. Także w trakcie postępowania sądowego rzecznik doradzał zainteresowanym w kwestiach związanych z tokiem sprawy. Na życzenie konsumenta przygotowywane są także odpowiednie pisma procesowe, jeżeli jest to uzasadnione przez okoliczności postępowania sądowego. Konsumenty decydujących się na wytoczenie powództwa, przy pomocy rzecznika, podejmuje także działania zmierzające do zwolnienia ich przez sąd od kosztów postępowania sądowego. Znacząca część tego rodzaju wniosków jest załatwiana pozytywnie. W tym miejscu należy podnieść, że stopniowy wzrost zainteresowania konsumentów rozstrzygnięciem sporu przez sąd jest spowodowany pozytywnymi efektami uzyskiwanymi przez klientów rzecznika w latach ubiegłych – ponad 90% spraw skierowanych do sądu powszechnego kończy się wyrokami korzystnymi dla konsumentów.

Istotnym jest, że w ubiegłym roku rzecznik szczególnie zainteresował się problemami konsumentów dot. stawianych im przez dostawców energii elektrycznej zarzutami nielegalnego poboru energii elektrycznej poprzez rzekome stosowanie magnesów neodymowych. Z powodu nieugiętej postawy dostawcy energii, wszystkie tego rodzaju sprawy stały się przedmiotem postępowań sądowych. Z informacji dotychczas uzyskanych od klientów wynika, że orzecznictwo sądów I instancji dot. w/w zagadnień nie jest jednolite.

Z ponad sześcioletniego doświadczenia Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Koninie wynika, iż funkcjonowanie tego rodzaju podmiotu jest potrzebne. Statystycznie w 2006 r. wpłynęło ok.15% więcej spraw niż w roku 2005. Tendencja ta utrzymuje się od początku funkcjonowania Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Koninie – statystyka za lata 2000 – 2006 została przedstawiona poniżej.

Lp.	miesiąc	Liczba spraw						
		2000 rok	2001 rok	2002 rok	2003 rok	2004 rok	2005 rok	2006 rok
1.	Styczeń	38	60	59	74	75	95	142
2.	Luty	22	44	74	91	123	88	109
3.	Marzec	28	64	56	95	104	112	115
4.	Kwiecień	47	47	89	76	77	102	102
5.	Maj	45	56	44	83	87	95	110
6.	Czerwiec	41	50	55	71	91	114	110
7.	Lipiec	40	60	74	91	99	101	95
8.	Sierpień	54	44	46	88	91	113	96
9.	Wrzesień	39	47	84	80	98	114	146

10.	Październik	47	57	63	110	109	84	108
11.	Listopad	49	78	70	69	81	83	137
12.	Grudzień	34	50	89	101	97	102	110
Razem		484	657	803	1029	1132	1203	1380

Z każdym rokiem zmienia się również zakres przedmiotowy zgłaszanych rzecznikowi spraw. Aby kwestię tę lepiej zobrazować, w dalszej części sprawozdania zamieszczono porównanie liczby spraw zgłaszanych w poszczególnych kategoriach, odpowiednio w latach 2004, 2005 i 2006.

Lp.	Nazwa kategorii	Liczba spraw zgłoszonych w 2004 r.	Liczba spraw zgłoszonych w 2005 r.	Liczba spraw zgłoszonych w 2006 r.
1.	Sprawy dot. reklamacji butów, galanterii skórzanej itp.	224	230	257
2.	Sprawy dot. reklamacji sprzętu AGD, RTV itp.	95	121	153
3.	Sprawy dot. kredytów konsumenckich oraz usług bankowych.	42	41	53
4.	Sprawy dot. zasad składania reklamacji towarów oraz zasad postępowania przy dochodzeniu roszczeń przed sądem.	38	36	83
5.	Sprawy dotyczące reklamacji komputerów oraz związanych z nimi akcesoriów.	46	33	33
6.	Sprawy dot. reklamacji aparatów telefonicznych itp.	26	59	90
7.	Reklamacje materiałów budowlanych, elementów wykończeniowych oraz usług budowlanych.	126	118	112
8.	Sprawy związane ze skargami na działalność konsorcjów kapitałowych (systemy argentyńskie).	39	4	1
9.	Sprawy związane z reklamacjami usług telekomunikacyjnych.	55	69	82
10.	Sprawy dot. reklamacji pojazdów, części zamiennych, akcesoriów oraz usług motoryzacyjnych.	60	63	62
11.	Sprawy związane z dostawą tzw. mediów komunalnych oraz energii elektrycznej.	14	20	32

12.	Sprawy dot. reklamacji mebli i artykułów wyposażenia wnętrz.	49	40	48
13.	Sprawy dot. reklamacji odzieży itp.	49	32	45
14.	Sprawy dot. zasad dokonywania zwrotu pełnowartościowego towaru sprzedawcy.	61	75	79
15.	Sprawy związane z reklamacjami pozostałych usług .	47	43	33
16.	Sprawy związane z zawieraniem umów poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość.	26	22	49
17.	Sprawy dot. ubezpieczeń	29	47	43
18.	Sprawy dot. niewykonania lub nienależytego wykonania umów przez przedsiębiorców.	48	25	22
19.	Pozostałe.	58	125	103

W kategorii „pozostałe” umieszczono te rodzaje spraw, które są zgłaszane rzecznikowi rzadko a są to np.:

- problemy klientów związane z działaniami podejmowanymi przez firmy windykacyjne,
- problemy klientów dot. działań firm pośredniczących w obrocie nieruchomościami,
- problemy klientów dot. złej jakości paliw,
- problemy klientów dot. produktów niebezpiecznych i zasad eliminowania ich z rynku,
- problemy klientów dot. firm oferujących pożyczki na rażąco niekorzystnych warunkach.
- braku wiedzy konsumentów w zakresie tzw. upadłości konsumenckiej,
- problemów klientów związanych z reklamacjami towarów nabytych w komisie (głównie samochody osobowe),
- problemów konsumentów dot. ubezpieczeń kredytów konsumenckich narzucanych przez banki,
- problemów klientów dot. zasad spłacania kredytów lub pożyczek w razie śmierci dłużnika.

Generalnie należy zauważyć, że podstawowym problemem, z jakim borykają się polscy konsumenci, jest brak znajomości, zarówno przez nich jak i przedsiębiorców, obowiązujących przepisów. Mając powyższe na uwadze, Rzecznik w miarę możliwości, stara się zaopatrywać konsumentów w ulotki lub wyciągi z przepisów. Duży wybór w/w materiałów jest dostępny w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Koninie oraz na stronach internetowych powiatu konińskiego.

3. Inne działania rzecznika podjęte w 2005 r.

W 2006 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Koninie aktywnie współpracował z Poznańską Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, m. in. w zakresie organizacji IV edycji Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej. Zorganizowany przez Starostę Konińskiego i Prezydenta Miasta Konina finał powiatowy IV Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej odbył się 10 lutego 2005 r. w Zespole Szkół Ekonomiczno – Usługowych im. F. Chopina w Żychlinie. Zgodnie z p. III ust. 2 Regulaminu Olimpiady Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Koninie 10. 01. 2006 r. powołał Komisję Konkursową, w skład której weszli:

- 1) Jan Kuźniacki – Przewodniczący Komisji,
- 2) Bernadeta Szmytka – Członek Komisji,
- 3) Iwona Krzyżak – Członek Komisji,
- 4) Barbara Strzykalska – Członek Komisji.

W Olimpiadzie wzięło udział 46 uczniów z 10 szkół ponadgimnazjalnych z terenu powiatu konińskiego i Miasta Konina. Eliminacje powiatowe przebiegały dwuetapowo. W I etapie uczniowie byli kwalifikowani przez Komisję na podstawie przesłanych prac pisemnych. Do drugiego etapu Komisja zakwalifikowała 31 uczestników. Podstawą wyłonienia laureatów była ocena testu, który uczestnicy rozwiązywali podczas finału powiatowego. Ostatecznie nagrodzono następujących uczniów:

I miejsce – Jarosław Bućkowski - Zespół Szkół Ekonomiczno – Usługowych im. F. Chopina w Żychlinie,

II miejsce – Kinga Pawłowska – Zespół Szkół im. M. Kopernika w Koninie,

III miejsce – Magdalena Durkiewicz - Zespół Szkół im. M. Kopernika w Koninie,

IV miejsce – Urszula Strzelecka - Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych w Sompólnie

V miejsce – Dorota Hyży - Zespół Szkół Ekonomiczno – Usługowych im. F. Chopina w Żychlinie,+

VI miejsce – Emilia Dziekanowicz - Zespół Szkół Ekonomiczno – Usługowych im. F. Chopina w Żychlinie,

Dzięki pomocy Starosty Konińskiego oraz Prezydenta Miasta Konina, laureat I miejsca konkursu powiatowego otrzymał, oprócz nagrody rzeczowej, indeks Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Koninie. Tym samym, znacznie wzrósł prestiż Olimpiady. Wskazane powyżej osoby reprezentowały powiat koniński i Miasto Konin w wojewódzkim finale Olimpiady, który odbył się 15 marca 2005 r. w Poznaniu.

W tym miejscu należy zauważyć, że uczniowie chętnie poszerzają swoją wiedzę dot. prawa konsumenckiego w zakresie objętym wymaganiami Komisji Konkursowej. Ze swej strony pracownicy Biura Rzecznika częstokroć służą pomocą uczestnikom Olimpiady, udostępniając im materiały szkoleniowe, a także organizując spotkania, w trakcie których uczniowie mogą skonsultować się w kwestiach prawnych następczających im wątpliwości interpretacyjne. Sytuacja dot. Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej skomplikowała się w listopadzie 2006 r., kiedy to Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Federacja Konsumentów podjęły decyzję o zaprzestaniu działań zmierzających do zorganizowania V edycji. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Koninie, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom uczniów oraz nauczycieli szkół ponadgimnazjalnych, uzyskał zgodę Pana Stanisława Bielika - Starosty Konińskiego oraz Pana Kazimierza Pałasa – Prezydenta Miasta Konina na organizację Powiatowej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej. Tym samym w grudniu do szkół zostały przesłane regulaminu konkursu. Finał powiatowy Olimpiady przewidziano na 15 marca 2007 r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Koninie podobnie jak w latach ubiegłych prowadził akcję edukacyjną w szkołach średnich zarówno z terenu powiatu konińskiego jak i Miasta Konina. Ogólnie przeprowadzono 65 godzin zajęć lekcyjnych według niżej zamieszczonego wykazu:

Lp.	Data	Rodzaj zajęć/szkoła	Liczba godzin
1.	23.10.2006 r. 14.11.2006 r.	Zajęcia edukacyjne z uczniami Zespołu Szkół Technicznych i Hutniczych w Koninie	12 godzin lekcyjnych
2.	31.10.2006 r.	Zajęcia edukacyjne z uczniami II Liceum Ogólnokształcącego w Koninie	6 godzin lekcyjnych
3.	13.11.2006 r.	Zajęcia edukacyjne z uczniami I Liceum Ogólnokształcącego w Koninie	6 godzin lekcyjnych
4.	20.11.2006 r.	Zajęcia edukacyjne z uczniami Zespołu Szkół Ekonomiczno - Usługowych w Żychlinie	6 godzin lekcyjnych
5.	27.11.2006 r.	Zajęcia edukacyjne z uczniami III Liceum Ogólnokształcącego w Koninie	6 godzin lekcyjnych
6.	14.11.2006 r.	Zajęcia edukacyjne z uczniami Zespołu Szkół Centrum Kształcenia Ustawicznego im. Stefana Batorego w Koninie	3 godziny lekcyjne
7.	09.11.2006 r.	Zajęcia edukacyjne z uczniami Zespołu Szkół im. Mikołaja Kopernika w Koninie	8 godzin lekcyjnych
8.	07.12.2006 r.	Zajęcia edukacyjne z uczniami Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych w Sompólnie	8 godzin lekcyjnych
9.	22.11.2006 r.	Zajęcia edukacyjne z uczniami Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych w Kleczewie	6 godzin lekcyjnych
10.	28.11.2006 r.	Zajęcia edukacyjne z uczniami Zespołu Szkół Górniczo – Energetycznych w Koninie	4 godziny lekcyjne

Szczególny nacisk położono na edukację starszych klas kształcących przyszłych sprzedawców i usługodawców. Materiały, które są dystrybuowane wśród młodzieży, rzecznik pozyskuje nieodpłatnie od Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz organizacji pozarządowych. Pozostałe broszury są opracowywane oraz powielane przez pracowników Biura .

W 2006 roku, podobnie jak w latach ubiegłych, rzecznik współpracował z lokalnymi środkami masowego przekazu. Regularnie w „Przeglądzie Konińskim” ukazywały się publikacje rzecznika z zakresu problematyki prawa konsumenckiego. Ponadto rzecznik, na zaproszenie lokalnych rozgłośni radiowych i telewizji, uczestniczył w nagrywaniu materiałów dot. najpopularniejszych tematów z zakresu prawa konsumenckiego. Pracownicy Biura Rzecznika na bieżąco aktualizują informacje zamieszczone na stronie internetowej powiatu.

Wzorem lat ubiegłych, zarówno Powiatowy Rzecznik Konsumentów jak i Kierownik Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów, czynnie uczestniczą w orzekaniu

w Stałym Polubownym Sądzie Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Poznaniu.

Pracownicy Biura Rzecznika, mając świadomość konieczności ciągłego poszerzania swojej wiedzy, w 2006 r. często korzystali z materiałów udostępnionych przez UOKiK oraz brali udział w następujących szkoleniach:

- 1) kwartalne spotkania rzeczników konsumentów w Dyrekcją Zachodniego Regionu Telekomunikacji Polskiej S.A.
- 2) Powiatowych/Miejskich Rzeczników Konsumentów, które odbyło się w dniach: 16 – 17.02.2006 r. w Poznaniu, zostało ono zorganizowane przez Kancelarię Adwokacką Praw Konkurencji Marka Tadeusiaka na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
- 3) Powiatowych/Miejskich Rzeczników Konsumentów, które odbyło się w dniach: 17 -18.07.2006 r. w Poznaniu, zostało ono zorganizowane przez Kancelarię Adwokacką Praw Konkurencji Marka Tadeusiaka na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
- 4) nt. nowej ogólnopolskiej aplikacji służącej do obsługi skarg konsumenckich, które odbyło się 27.06.2006 r. w Poznaniu.
- 5) seminarium dot. działalności Biura Informacji Kredytowej, w szczególności zasad gromadzenia, przetwarzania i udostępniania informacji przez BIK oraz funkcjonowania rynku nieruchomości w Polsce i problemów konsumenckich na tym rynku, które odbyło się w dniach 26-27 października w Warszawie.

Wszystkie wskazane powyżej szkolenia były nieodpłatne. Zostały w głównej mierze sfinansowane ze środków unijnych.

Ponadto w 2006 roku rzecznik kontynuował udzielanie porad klientom w systemie elektronicznym. Rzecznik wykorzystuje pocztę elektroniczną także do bieżącego przekazywania informacji przedsiębiorcom, mediom oraz organizacjom, z którymi na stałe współpracuje. Jest to rozwiązanie umożliwiające szybkie i tanie komunikowanie się. Ponadto między 25 września 2006 r. a 6 października 2006 r., na prośbę Prezesa Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, pracownicy Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Koninie brali udział w ogólnopolskim badaniu cen tuszy do drukarek atramentowych, leków sprzedawanych bez recepty zawierających paracetamol oraz benzyny bezołowiowej 95-oktanowej.

Jak z powyższego wynika, rodzaj i ilość spraw, z jakimi ma do czynienia rzecznik stale poszerza się. Tym samym uznać należy, iż instytucja ta jest potrzebna lokalnej społeczności i spełnia swoje ustawowe zadania.

Konin, dnia 26 stycznia 2007 r.