

# **Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Koninie w 2007 roku**

1. Informacje ogólne.
2. Statystyka porad udzielanych konsumentom przez Rzecznika w 2007 r.
3. Inne działania Rzecznika podjęte w 2007 r.

## **1. Informacje ogólne**

Miejski Rzecznik Konsumentów w Koninie Jan Kuźniacki z wykształcenia prawnik, pracuje na rzecz mieszkańców miasta Konina już od ponad ośmiu lat. Został on powołany na zajmowane stanowisko przez Radę Miasta Konina uchwałą nr 279 z dnia 29 grudnia 1999r. Miejski Rzecznik Konsumentów w Koninie merytorycznie podlega Radzie Miasta Konina, a czynności z zakresu prawa pracy sprawuje wobec niego Prezydent Miasta Konina.

Podstawowym aktem prawnym regulującym kwestie dotyczące zadań samorządów w zakresie ochrony interesów konsumentów realizowanych przez powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów jest ustawa z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) obowiązująca od 21 kwietnia 2007r. Według art. 42. ust.1 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 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 art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy, obowiązany jest udzielić wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.

Ustawa przewiduje, że rzecznik konsumentów obowiązany jest w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedłożyć Radzie Miasta Konina do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone przez radę sprawozdanie, o którym mowa wyżej zgodnie z art. 43 ust. 1 i 2 w/w ustawy, rzecznik konsumentów przekazuje właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

Przedstawiając prawne aspekty funkcjonowania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Koninie należy podkreślić, że rok 2007 był kolejnym rokiem, w którym stosowano przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.), tzw. ustawy konsumenckiej europejskiej.

Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów jest czynne w godzinach pracy Urzędu Miejskiego w Koninie, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach: 7.30-15.30. W czasie nieobecności Rzecznika konsumenci załatwiani są przez pracownika biura Ewelinę Fleśman, zatrudnioną na stanowisku specjalisty oraz przez Annę Swędrowską zatrudnioną na stanowisku referenta na czas określony od miesiąca listopada 2007r. do maja 2008r.

## 2. Statystyka porad udzielanych konsumentom przez Rzecznika w 2007 r.

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2007 roku Miejski Rzecznik Konsumentów w Koninie zarejestrował 1256 spraw. Wśród nich są zarówno udzielane konsumentom porady, jak i sprawy o znacznym stopniu skomplikowania, wymagające wystąpień rzecznika do przedsiębiorców w formie pisemnej, a także telefonicznej bądź osobistej.

W poszczególnych miesiącach 2007 roku liczba zgłoszonych spraw przedstawiała się następująco:

Lp.	Miesiąc	Liczba spraw (ogółem)	Załatwione pozytywnie	Załatwione odmownie	W trakcie załatwiania	Wystąpienia do przedsiębiorców	Porady	Pomoc w sporządzeniu pism
1.	Styczeń	112	110	1 pozew	1	4	108	-
2.	Luty	108	106	2(1 pozew)	-	12	96	4
3.	Marzec	120	119	1 pozew	-	11	109	3
4.	Kwiecień	114	114	-	-	3	111	-
5.	Maj	100	100	-	-	7	93	6
6.	Czerwiec	88	85	2 pozwy	1	16	72	6
7.	Lipiec	89	86	3 pozwy	-	13	76	6
8.	Sierpień	92	91	-	1	16	76	6
9.	Wrzesień	94	92	-	2	11	83	4
10.	Październik	114	111	2 pozwy	1	6	108	4
11.	Listopad	122	118	-	4	14	108	6
12.	Grudzień	103	96	1 pozew	6	9	94	2
Razem		1256	1227	12 (11 pozwów)	17	122	1134	47

Jak z powyższej statystyki wynika, w większości zgłaszanych spraw, do pozytywnego załatwienia wystarczyło rzecznikowi udzielenie konsumentowi porady i pomocy w sporządzeniu pisma do sprzedawcy. Dopiero wówczas, kiedy konsument nie radzi sobie ze sprawą bądź przedsiębiorca odmawia uznania żądania reklamacyjnego klienta, rzecznik występuje do przedsiębiorcy w jego imieniu. Podobnie jak w roku ubiegłym Miejski Rzecznik Konsumentów w Koninie założył, że prowadzone przez niego działania będą miały na celu przede wszystkim aktywizowanie i edukowanie konsumentów. Konsument zgłaszający się do Biura Rzecznika, po otrzymaniu porady prawnej, jest zachęcany do samodzielnego załatwienia sprawy. Z wyżej podanych zestawień wynika, że działania te przynoszą zamierzone efekty, gdyż coraz więcej konsumentów samodzielnie prowadzi postępowanie reklamacyjne konsultując jedynie z Rzecznikiem sposób załatwienia sprawy i prawidłowość podejmowanych decyzji. W ubiegłym roku w Biurze Rzecznika odnotowano znaczny wzrost spraw wymagających bezpośredniej pomocy polegającej na sporządzaniu pism do przedsiębiorców na prośbę klienta bądź też wynikało to z okoliczności zgłoszonej sprawy, a sam klient nie potrafił samodzielnie zredagować treści wystąpienia do

przedsiębiorcy. Sporządzenie pisma w Biurze Rzecznika w obecności klienta znacznie ułatwiało i przyspieszało załatwienie konkretnej sprawy zgodnie z oczekiwaniem klienta.

W 2007 roku tylko 12 spraw nie zostało załatwionych zgodnie z oczekiwaniem klienta, a spowodowane to było okolicznościami niezależnymi od Rzecznika, m.in. takimi jak:

- odmową załatwienia sprawy przez przedsiębiorcę, co zmusiło konsumenta do wystąpienia na drogę postępowania sądowego

- uchylaniem się przedsiębiorcy od ciężącej na nim odpowiedzialności bądź wprowadzaniem w błąd konsumenta odnośnie sposobu załatwienia reklamacji,

- niezachowaniem przez klienta przewidzianych prawem terminów zgłaszania reklamacji,

- podpisaniem przez klienta umów i innych dokumentów bez zrozumienia ich treści i świadomości skutków prawnych wynikających z ich podpisania.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Koninie w 2007 roku 122 razy występował do przedsiębiorców, a wystąpienia te miały różny charakter. Najwięcej pism skierowano z żądaniem wyjaśnienia postępowania przedsiębiorcy wobec klienta w danej sprawie, gdy żądanie klienta było zasadne, a sprzedawca odmawiał jego uznania. Znaczną ilość wystąpień do przedsiębiorców stanowiły wystąpienia Rzecznika z żądaniem uznania zasadnych roszczeń konsumentów w przypadku kiedy np. z dokumentacji i stanu faktycznego wynikała zasadność odstąpienia od umowy a sprzedawca narzucał wyłącznie naprawę towaru. Porównując ilość wystąpień z rokiem 2006, zauważalne jest ich zwiększenie.

Rzecznik podejmował decyzje o wystąpieniu do przedsiębiorcy wtedy, gdy jego postępowanie wobec konsumenta zawierało elementy postępowania niezgodnego z obowiązującym prawem, a sam konsument nie mógł sobie poradzić z postępowaniem z powodu zbyt małej wiedzy z zakresu prawa konsumenckiego. Wystąpiły także sytuacje, w których wymiana pism między rzecznikiem a przedsiębiorcą trwała nawet kilka miesięcy. Korzystny dla konsumenta jest fakt, że większość załatwianych w ten sposób spraw, często bardzo skomplikowanych, kończyła się dla niego pozytywnie.

Odnosząc się do problematyki związanej z wystąpieniami do przedsiębiorców, należy stwierdzić, że mimo ustawowego obowiązku udzielania przez przedsiębiorcę rzecznikowi odpowiedzi, zdarza się, że jest on ignorowany przez przedsiębiorców. Uchwalona w 2004 roku nowelizacja ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 42 ust. 4 pozwala rzecznikowi skuteczniej egzekwować wywiązywanie się przedsiębiorców z obowiązku udzielenia odpowiedzi, co w znacznym stopniu poprawiło efektywność działania rzecznika. Wprowadzono do niej art. 114 ust. 1 o treści: „*Kto wbrew przepisowi art. 42 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, nie mniejszej niż 2000 zł.*”

Z powyższego wynika, że rzecznik uzyskał możliwość skutecznego dyscyplinowania przedsiębiorców ignorujących jego wystąpienia, czego potwierdzeniem są dwukrotnie złożone wnioski o ukaranie przedsiębiorcy do właściwej jednostki Policji. Postępowania sądowe wszczęte na podstawie złożonych wniosków zakończyły się w obu przypadkach ukaraniem przedsiębiorców karą grzywny.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Koninie w roku ubiegłym nie występował z powództwami do sądu, ani też nie wstępował do toczących się postępowań. Alternatywą na tego rodzaju postępowania jest pomoc polegająca na przygotowywaniu konsumentom pozwów oraz dokumentów niezbędnych do wniesienia powództwa przed sądem powszechnym.

W 2007 roku w Biurze Rzecznika przygotowano 11 pozwów, a także wspierano konsumentów w trakcie toczącego się postępowania sądowego informując ich o zasadach postępowania procesowego w poszczególnych etapach sprawy. Także w trakcie postępowania sądowego rzecznik doradza zainteresowanym w kwestiach związanych z tokiem sprawy. Na życzenie konsumenta w Biurze Rzecznika przygotowywane są także odpowiednie pisma procesowe, jeżeli jest to uzasadnione okolicznościami postępowania sądowego. Rzecznik

zwracał się także do stron sporu z prośbą o dodatkowe informacje a także, gdy była taka potrzeba, zapraszał strony do mediacji proponując rozstrzygnięcie sporu w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej (WIIH) w Poznaniu Delegatura w Koninie. Z dotychczasowych doświadczeń Rzecznika wynika, że zarówno konsument jak i przedsiębiorca pomimo wcześniejszego sporu często potrafią pójść na kompromis na tzw. neutralnym gruncie w obecności osób trzecich. Podejmowane próby mediacji w najtrudniejszych sytuacjach pozwalają szybko zakończyć spory pomiędzy sprzedawcą a klientem, znacznie zmniejszając koszty i czas postępowania. Konsumenty, po konsultacji z Rzecznikiem, korzystają także z pomocy Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Koninie działającego przy WIIH Delegatura w Koninie, gdzie rozstrzygane są bezpłatnie spory pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami. Istotnym mankamentem powyższych postępowań jest występujący brak zgody przedsiębiorców na rozstrzygnięcie sporów w w/w postępowaniach, gdzie wymagana jest zgoda obydwu stron na udział w postępowaniu. Przedsiębiorcy znający negatywne nastawienie konsumentów do rozstrzygnięcia sporów w postępowaniu sądowym często wykorzystują prawo do odmowy udziału w postępowaniu przed sądem polubownym.

Z porównania liczby zgłaszanych Miejskiemu Rzecznikowi Konsumentów spraw w poszczególnych latach 2000-2007 wynika, że tego rodzaju działalność jest potrzebna i coraz bardziej doceniana przez społeczeństwo. Potwierdzeniem powyższego jest porównanie liczby zgłaszanych przez konsumentów spraw w poszczególnych latach:

Lp.	Miesiąc	Liczba spraw							
		2000r.	2001r.	2002r.	2003r.	2004r.	2005r.	2006r.	2007r.
1.	Styczeń	23	54	53	72	42	80	97	112
2.	Luty	19	45	48	64	81	80	90	108
3.	Marzec	25	52	51	67	87	91	98	120
4.	Kwiecień	22	42	48	62	76	87	69	114
5.	Maj	25	44	51	62	83	88	74	100
6.	Czerwiec	36	43	59	54	76	97	112	88
7.	Lipiec	30	17	50	71	86	97	110	89
8.	Sierpień	47	31	51	54	71	89	92	92
9.	Wrzesień	49	46	32	67	70	83	90	94
10.	Październik	48	49	64	72	88	86	104	114
11.	Listopad	47	48	53	54	77	87	109	122
12.	Grudzień	47	43	61	66	85	82	90	103
Razem		418	514	621	765	922	1047	1135	1256

Z powyższego zestawienia wynika, że w 2007 roku po raz kolejny, podobnie jak w latach ubiegłych, nastąpił wzrost liczby zgłaszanych rzecznikowi przez konsumentów problemów i spraw. Statystycznie w 2007 roku wpłynęło o 121 więcej spraw, niż w roku 2006.

Z roku na rok zmienia się zakres przedmiotowy spraw zgłaszanych rzecznikowi, który zamieszczono poniżej według kategorii poszczególnych spraw.

Lp.	Nazwa kategorii zgłaszanych reklamacji	Liczba spraw
1.	Obuwie	186
2.	Odzież	90
3.	Samochody osobowe i motocykle, części zamienne, usługi motoryzacyjne	62
4.	Sprzęt RTV	87
5.	Sprzęt AGD	98
6.	Aparaty telefoniczne i fotograficzne	107
7.	Sprzęt komputerowy	58
8.	Zakupy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość	24
9.	Meble, wyposażenie domu	108
10.	Kosmetyki, sprzęt kosmetyczny	11
11.	Sprzęt osobistego użytku, zabawki	43
12.	Umowy kredytowe, bankowe, ubezpieczeniowe	31
13.	Usługi turystyczne, sprzęt sportowy	29
14.	Usługi TP SA i Tele 2	21
15.	Usługi telefoniczne operatorów sieci komórkowych	18
16.	Usługi telewizji kablowej	7
17.	Usługi budowlane, materiały budowlane	48
18.	Usługi komunalne, lokalowe	9
19.	Stolarka okienna i drzwiowa	49
20.	Sprzęt warsztatowy i ogrodniczy	50
21.	Inne usługi	13
22.	Skargi na placówki handlowe	7
23.	Porady i zapytania o zasadach składania reklamacji towarów i usług	82
24.	Inne	18
	Razem	1256

W kategorii „inne” umieszczono te sprawy, które są zgłaszane rzecznikowi sporadycznie oraz których nie udało się zakwalifikować do powyższych kategorii: Są to m.in. sprawy dotyczące:

- urzędzeń do pielęgnacji zwierząt,
- braku cen na towarach eksponowanych do sprzedaży,
- problemów konsumentów dotyczących złej jakości paliw,
- problemów konsumentów wynikających z nie potwierdzania na piśmie zawartych wcześniej umów ustnych,
- reklamacji towarów rehabilitacyjnych i zdrowotnych,
- odszkodowań od firm,
- zasad korzystania z usług energetycznych

W dalszym ciągu głównym problemem, z jakim borykają się konsumenci, jest brak znajomości obowiązujących obecnie przepisów z zakresu prawa konsumenckiego, w związku z czym Rzecznik nadal prowadzi działania edukacyjne zarówno wśród młodzieży szkolnej jak i lokalnego społeczeństwa. Występują także przypadki braku znajomości tego prawa wśród przedsiębiorców. Zdarza się, że również sami sprzedawcy wprowadzają celowo w błąd konsumentów, udzielając nieprawdziwych informacji. Także nieznanie prawa konsumenckiego przez niektórych przedsiębiorców powoduje, że rzecznikowi trudno jest

wyegzekwować właściwe postępowanie sprzedawców przy załatwianiu reklamacji klientów. Pomimo zasadności roszczeń klientów sprzedawcy nierzadko powołują się na nieaktualne przepisy prawne wprowadzając w błąd klientów, co powoduje przedłużanie się postępowania w sprawie. Rzecznik w ramach swojej działalności na bieżąco zaopatruje konsumentów i przedsiębiorców w materiały informacyjne i ulotki sporządzone we własnym zakresie w Biurze Rzecznika, jak również w obowiązujące przepisy prawne.

Porównując ilość zgłaszanych do Biura Rzecznika spraw widać, iż podobnie jak w latach ubiegłych jedną z najczęściej pojawiających się kategorii spraw w 2007r. były reklamacje obuwia, odzieży i mebli, telefonów komórkowych i aparatów fotograficznych, a także sprzętu rtv i agd. Do kontrowersyjnych spraw w roku 2007 z pewnością należały reklamacje obuwia i telefonów komórkowych, gdyż konsumenci są przekonani o zasadności swoich roszczeń, a sprzedawcy obciążają klientów winą za nieprawidłowe użytkowanie towarów i ich mechaniczne uszkodzenie. Rozwój rynku telefonii komórkowej wiąże się ze zwiększoną sprzedażą tych towarów, które nierzadko ulegają uszkodzeniom w trakcie użytkowania bądź posiadają wadę fabryczną, co jest niezwykle trudne do wykazania konsumentowi w sporze ze sprzedawcą.

Spośród kilkunastu pozwów przygotowanych w Biurze Rzecznika większość z nich dotyczyła reklamacji obuwia, które w około 90% zostały rozstrzygnięte w Sądzie z korzyścią dla konsumentów.

Warto zaznaczyć, iż w Biurze Rzecznika w 2007r. nie odnotowano reklamacji konsumentów dotyczących firm działających według tzw. systemu argentyńskiego. Na powyższy stan wpłynęła zapewne zmiana przepisów prawnych odnośnie zakazu działalności firm w tzw. systemie argentyńskim.

### **3. Inne działania Rzecznika podjęte w 2007 roku**

W 2007 roku Miejski Rzecznik Konsumentów w Koninie w związku z wycofaniem się Poznańskiej Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu z organizacji Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, podjął decyzję o samodzielnym kontynuowaniu konkursu. Dzięki przychylności Prezydenta Miasta Konina i Starosty Konińskiego, podobnie jak w latach poprzednich, finał powiatowy Olimpiady odbył się 15 marca 2007r. w Zespole Szkół im. M. Kopernika w Koninie.

Zgodnie z punktem III ust. 2 Regulaminu Olimpiady, Miejski Rzecznik Konsumentów w Koninie powołał komisję konkursową, w skład której weszli przedstawiciele Urzędu Miejskiego w Koninie i Starostwa Powiatowego w Koninie.

W olimpiadzie udział wzięło 49 uczniów szkół ponadgimnazjalnych z terenu Miasta Konina i powiatu konińskiego. Eliminacje powiatowe przebiegały dwuetapowo. W pierwszym etapie uczniowie byli kwalifikowani na podstawie przesłanych komisji konkursowej prac pisemnych, która następnie do drugiego etapu pisemnego zakwalifikowała 22 uczestników. W drugim etapie podstawą wyłonienia laureatów była ocena testu, który uczestnicy rozwiązywali podczas finału powiatowego. Ostatecznie nagrodzono następujących uczniów:

I miejsce - Kinga Pawłowska – Zespół Szkół im. M. Kopernika w Koninie

II miejsce- Patrycja Joachimiak- II Liceum Ogólnokształcące w Koninie

III miejsce- Jarosław Bućkowski- Zespół Szkół Ekonomiczno- Usługowych im. F. Chopina w Żychlinie

IV miejsce- Bartosz Borkowski- Zespół Ekonomiczno- Usługowych im. F. Chopina w Żychlinie

V miejsce- Sylwia Filipiak- Zespół Szkół im. M. Kopernika w Koninie

VI miejsce- Adam Szaszkowski- Zespół Szkół im. M. Kopernika w Koninie

## VII miejsce- Sylwia Gosztkowska Zespół Szkół im. M. Kopernika w Koninie

Dzięki pomocy Prezydenta Miasta Konina oraz Starosty Konińskiego wszyscy finaliści zostali uhonorowani nagrodami rzeczowymi i dyplomami.

W bieżącym roku Rzecznik, za zgodą Prezydenta Miasta Konina i Starosty Konińskiego, organizuje kolejną edycję Powiatowej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, której finał powiatowy zgodnie z regulaminem przesłanym do szkół, odbędzie się 18 marca 2008r.

Godnym zauważenia i wskazania jest fakt, że uczniowie chętnie poszerzają wiedzę na temat prawa konsumenckiego, co wpływa na wzrost świadomości społecznej, a także ułatwia wykorzystanie tej wiedzy w życiu codziennym.

Podobnie jak w latach ubiegłych Miejski Rzecznik Konsumentów w Koninie, prowadził akcję edukacyjną w szkołach ponadgimnazjalnych, zarówno z terenu Miasta Konina, jak i powiatu konińskiego. Podczas zajęć lekcyjnych z młodzieżą szczególną uwagę zwracano na spotkania w starszych klasach kształcących przyszłych sprzedawców i usługodawców. Młodzieży także przekazano przygotowane przez Rzecznika informatory i ulotki z zakresu podstaw prawa konsumenckiego, które Rzecznik otrzymuje nieodpłatnie z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie. Ogólnie przeprowadzono 83 godziny zajęć według poniższego wykazu:

Lp.	Data	Rodzaj zajęć/ szkoła	Liczba godzin
1.	13.03.2007r.	Zespół Szkół Górniczo- Energetycznych w Koninie	6 godzin lekcyjnych
2.	01.10.2007r.	Zespół Szkół Ekonomiczno- Usługowych w Żychlinie	8 godzin lekcyjnych
3.	05.10.2007r.	Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych w Kleczewie	8 godzin lekcyjnych
4.	09.10.2007r.	Zespół Szkół im. M. Kopernika w Koninie	8 godzin lekcyjnych
5.	08.10.2007r.	Zespół Szkół Górniczo- Energetycznych w Koninie	8 godzin lekcyjnych
6.	15.11.2007r.	Zespół Szkół Centrum Kształcenia Ustawicznego w Koninie	6 godzin lekcyjnych
7.	16.11.2007r.	Zespół Szkół Budowlanych w Koninie	6 godzin lekcyjnych
8.	20.11.2007r.	Zespół Szkół Hutniczych w Koninie	6 godzin lekcyjnych
9.	26.11.2007.	Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych w Sompolnie	6 godzin lekcyjnych
10.	28.11.2007r.	Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych w Kleczewie, Technikum w Wilczynie	3 godziny lekcyjne
11.	13.12.2007r.	I Liceum Ogólnokształcące w Koninie	6 godzin lekcyjnych
12.	17.12.2007r.	II Liceum Ogólnokształcące w Koninie	6 godzin lekcyjnych
13.	18.12.2007r.	III Liceum Ogólnokształcące w Koninie	6 godzin lekcyjnych

Wzorem lat ubiegłych, w 2007 roku Rzecznik współpracował z lokalnymi środkami masowego przekazu, a ukazujące się w lokalnej prasie artykuły miały przede wszystkim na celu zwiększenie świadomości prawnej społeczeństwa. Na zaproszenie lokalnych rozgłośni radiowych i telewizyjnych Rzecznik uczestniczył w nagrywaniu materiałów dotyczących popularnych tematów z zakresu prawa konsumenckiego. Ponadto opracowane w Biurze Rzecznika materiały informacyjne przekazywane są zarówno podczas zajęć w szkołach, jak

i pozostałym interesantom zgłaszającym się do Biura Rzecznika. Również dzięki dobrej współpracy ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie udało się pozyskać nieodpłatnie materiały informacyjne dotyczące zasad reklamacji towarów i usług w różnych dziedzinach gospodarki, które systematycznie przekazywane są interesantom oraz młodzieży szkolnej.

Podobnie jak w latach ubiegłych Miejski Rzecznik Konsumentów w Koninie aktywnie współpracuje z organizacjami konsumenckimi. Są to przede wszystkim: Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu, Konińska Delegatura Inspekcji Handlowej, Poznański Klub Federacji Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie i Urząd Komunikacji Elektronicznej Delegatura w Poznaniu. Podmioty te w porozumieniu z rzecznikami konsumentów prowadziły działania zmierzające do wyeliminowania z polskiego rynku nieuczciwych praktyk stosowanych przez przedsiębiorstwa w sprawach naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz sprawach dotyczących domniemania kradzieży energii elektrycznej.

W roku 2007 na terenie Miasta Konina został zrealizowany projekt „Masz prawo+ Edukacja Młodych Konsumentów” finansowany ze środków UE i UOKiK. Projekt ten wspierał działania Stowarzyszenia Konsumentów Polskich na rzecz skutecznego egzekwowania prawa ochrony konsumentów, umożliwiając dotarcie z edukacją konsumencką do około 18.000 młodych konsumentów z całego kraju. Do udziału w projekcie zgłosiło się łącznie 320 szkół z całego kraju. Z uwagi jednak na ograniczenia finansowe, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich dokonało wyboru 10 szkół z każdego województwa- w tym zakwalifikowano dwie szkoły z terenu Konina: Zespół Szkół Górniczo- Energetycznych w Koninie oraz Zespół Szkół im. M. Kopernika w Koninie. Wskazany przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich trener- Miejski Rzecznik Konsumentów w Koninie – Jan Kuźniacki przeprowadził zajęcia we wskazanych szkołach. Ponadto udało się pozyskać materiały edukacyjne dla młodzieży, które zostały nieodpłatnie przesłane do w/w szkół.

Ponadto należy zwrócić uwagę, że na mocy umowy zawartej 5 grudnia 2001 roku między Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Poznaniu a Prezydentem Miasta Konina, Miasto Konin przystąpiło do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Wojewódzkiej Inspekcji Handlowej w Poznaniu, a Miejski Rzecznik Konsumentów czynnie uczestniczy w orzekaniu jako superarbiter.

Podobnie jak w latach ubiegłych rozwija się również współpraca rzeczników konsumentów z terenu województwa wielkopolskiego, którzy spotykając się okresowo wymieniają doświadczenia i przekazują informacje o podejmowanych nowych działaniach z zakresu ochrony interesów konsumentów na swoim terenie.

W Biurze Rzecznika wykorzystuje się także pocztę elektroniczną jako środek do udzielania porad konsumenckich. Jest to rozwiązanie umożliwiające szybkie i tanie komunikowanie się z interesantami. Ponadto Miejski Rzecznik Konsumentów, mając świadomość konieczności ciągłego poszerzania swej wiedzy i bieżącego jej uzupełniania, w 2007 roku korzystał z materiałów informacyjnych udostępnionych przez UOKiK oraz brał udział w następujących bezpłatnych szkoleniach o tematyce konsumenckiej:

1. Kwartalne spotkania rzeczników konsumentów z Dyrekcją Zachodniego Regionu Telekomunikacji Polskiej SA w Poznaniu
2. 8-9.03.2007r.- szkolenie w Poznaniu z zakresu usług finansowych, kredytu konsumenckiego i zadłużenia organizowane przez UOKiK
3. 20.06.2007r.- szkolenie w Poznaniu z zakresu handlu elektronicznego



W 2008 roku Rzecznik w swojej pracy nadal będzie wykorzystywał sprawdzone metody działania, a także nowe formy działalności edukacyjnej realizowane przy pomocy dostępnych środków masowego przekazu bądź osobiście w ramach istniejącej współpracy z placówkami edukacyjnymi. Wszelkie te działania mają służyć poprawie świadomości prawnej lokalnego społeczeństwa i ochronie interesów konsumentów. Jak wynika z powyższego sprawozdania, rodzaj i ilość spraw, z jakimi Rzecznik ma do czynienia ciągle zwiększa się, co wskazuje, że instytucja ta jest potrzebna lokalnej społeczności i spełnia swoje ustawowe zadania.

Konin, dnia 30 stycznia 2008 r.