

Załącznik
do Uchwały Nr XVI/182/2008
Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 21.02.2008 r.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

STAROSTWO POWIATOWE W GRYFINIE

SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA

KONSUMENTÓW W GRYFINIE ZA ROK 2007

GRYFINO, STYCZEŃ 2008 r.

SPIS TREŚCI

1. FORMALNO- PRAWNA PODSTAWA DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW	3
2. INFORMACJE OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW	3
3. ZADANIA I UPRAWNIENIA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW	4
4. SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI W 2007 ROKU	5
WPROWADZENIE	5
INFORMACJE OGÓLNE O SPRAWACH ZGŁASZANYCH DO RZECZNIKA	5
INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE O SPRAWACH ZGŁASZANYCH DO RZECZNIKA	5
WYSTĘPOWANIE DO PRZEDSIĘBIORCÓW W SPRAWACH OCHRONY PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW	7
WYTACZANIE POWÓDZTW SĄDOWYCH NA RZECZ KONSUMENTÓW	9
	WS
PÓLDZIAŁANIE Z URZĘDEM OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW, INSPEKCJĄ HANDLOWĄ, ORGANIZACJAMI KONSUMENCKIMI I INNYM INSTYTUCJAMI	10
DZIAŁANIA O CHARAKTERZE EDUKACYJNO-INFORMACYJNYM ..	10
5. PODSUMOWANIE	10

1. FORMALNO-PRAWNA PODSTAWA DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

Formalno-prawną podstawę działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w powiecie gryfińskim regulują następujące akty prawne :

- art. 4 ust. 1 pkt 18 i art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późniejszymi zmianami).
- art. 37 – 43 i art. 114 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późniejszymi zmianami).
- uchwała Nr XXII/225/2001 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 24 kwietnia 2001 r. w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
- uchwała Nr XXVI/341/2005 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 17 sierpnia 2005 r. w sprawie ustalenia wynagrodzenia Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie.
- uchwała nr IX/115/2007 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 28 czerwca 2007 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Gryfinie.

Zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331) rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Zatwierdzone przez radę sprawozdanie, zgodnie z art. 43 ust. 2 przywołanej powyżej ustawy, rzecznik konsumentów przekazuje właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2. INFORMACJE OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie od dnia 02 maja 2001 r. pełni Waldemar Mejna. Interesanci przyjmowani są w pok. nr 2 budynku Starostwa Powiatowego przy ul. Sprzymierzonych 9 w Gryfinie w godzinach pracy urzędu tj. w poniedziałki w godzinach od 8⁰⁰ do 16⁰⁰ i w pozostałe dni tygodnia w godzinach od 7³⁰ do 15³⁰, oraz także w budynku Starostwa przy ul. Dworcowej 1 w Chojnie, gdzie rzecznik dyżuruje w każdy czwartek tygodnia w godzinach od 10²⁰ do 16⁰⁰.

Z rzecznikiem można również kontaktować się telefonicznie pod nr telefonu 091 404 50 96 wew. 22 w Gryfinie i 091 402 23 60 w Chojnie oraz za pomocą poczty elektronicznej dostępnej na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Gryfinie (www.gryfino.powiat.pl; e-mail : rzecz.kons@gryfino.powiat.pl)

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów finansowana jest z budżetu powiatu, z ogólnych wydatków Starostwa na administrację publiczną (dział 750 klasyfikacji budżetowej). Pewną pomoc finansową na działalność rzecznika uzyskano z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w formie dofinansowania szkoleń dla rzeczników oraz nieodpłatnego przekazania broszur edukacyjnych o tematyce konsumenckiej.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Radzie Powiatu przed którą ponosi odpowiedzialność za swoją pracę. Rada określa również warunki pracy i płacy rzecznika.

Szczegółowe usytuowanie organizacyjne rzecznika określa Regulamin Organizacyjny Starostwa, wg. którego rzecznik funkcjonuje w formie komórki organizacyjnej Starostwa podległej bezpośrednio Staroście Powiatu, który jako pracodawca samorządowy wykonuje wobec rzecznika czynności w sprawach z zakresu prawa pracy.

3. ZADANIA I UPRAWNIENIA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

Główne zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów, który wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów określone są w art. 42 i 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 , poz. 331 ze zmianami).

Do zadań rzecznika należy w szczególności :

- zapewnianie 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;
- prowadzenie edukacji konsumenckiej;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz Organizacjami Konsumenckimi.

Do uprawnień rzecznika należy zaliczyć w szczególności :

- uprawnienie do wnoszenia powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowania za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- uprawnienie do występowania jako oskarżyciel publiczny w postępowaniach o wykroczenia z zakresu ochrony konsumentów;
- uprawnienie do żądania od przedsiębiorców pod sankcją karną wyjaśnień i informacji w sprawach konsumenckich;
- uprawnienie do przedstawiania w sądach, bez uczestnictwa w sprawie, swojego stanowiska bądź poglądu dotyczącego konkretnego postępowania sądowego;

Pomoc świadczona przez rzeczników konsumentów polega przeważnie na informowaniu o prawach i obowiązkach stron sporów konsumenckich, analizowaniu zapisów umów oraz oświadczeń gwarancyjnych, wyposażaniu konsumentów w teksty odpowiednich aktów prawnych, występowaniu do przedsiębiorców, prowadzeniu mediacji oraz sporządzaniu pism reklamacyjnych. Wszystko to ma służyć polubownemu rozwiązywaniu sporów.

Jeżeli działania te nie przynoszą oczekiwanych skutków, wówczas można również liczyć na pomoc rzecznika przy sporządzeniu pozwu do sądu, a nieraz także na wniesienie powództwa przez samego rzecznika. Rzecznik może także, za zgodą konsumentów, wstępować do toczących się już postępowań sądowych. Ostatecznie jednak to rzecznik decyduje o charakterze udzielanej pomocy na podstawie analizy przedłożonej mu skargi oraz związanej z nią dokumentacji. Niemożliwe jest zatem wymaganie od rzecznika podjęcia określonych działań, np. w postaci wytoczenia powództwa do sądu na rzecz konsumenta.

W świetle obowiązujących przepisów prawnych podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest zatem ochrona interesów konsumenta w relacji z przedsiębiorcą (profesjonalistą), który na rynku produktów i usług jest zawsze silniejszą stroną stosunków prawnych. Za konsumenta zaś należy uznać osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej (zakupu, najmu) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

4. SPRAWOZANIE Z DZIAŁALNOŚCI W 2007 r.

4.1 WPROWADZENIE.

Wszystkie sprawy zgłaszane do rzecznika załatwiane były zgodnie z wypracowaną wcześniej procedurą postępowania rzecznika, która polega na zróżnicowanym i indywidualnym podejściu do poszczególnych skarg konsumentów zależnie od charakteru, złożoności i wagi tych spraw.

Załatwiając poszczególne skargi rzecznik podejmował następujące działania :

- udzielał porad, pouczeń i wyjaśnień dotyczących konkretnych spraw w formie ustnej lub pisemnej;
- konsultował bardziej zawile sprawy z prawnikami obsługi prawnej Starostwa;
- prowadził pisemne i ustne mediacje pomiędzy stronami sporów w celu polubownego załatwienia spraw;
- kierował sprawy lub zainteresowanych do innych instytucji właściwych do załatwienia spraw, takich jak : Inspekcja Handlowa, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcja Sanitarna, Polubowny Sąd Konsumentki, Urząd Regulacji Energetyki, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Europejskie Centrum Konsumentki, Policja, Prokuratura, Sądy, Rzecznik Ubezpieczonych, Arbiter Bankowy, Rzecznik Praw Pacjenta, Rzecznik Praw Obywatelskich i innych;
- pomagał w sporządzaniu pism reklamacyjnych, urzędowych i innych;
- przygotowywał pisma procesowe i pozwyc do sądów;
- uczestniczył w miarę możliwości czasowych i finansowych w sprawach sądowych dot. spraw konsumentki.

4.2 INFORMACJE OGÓLNE O SPRAWACH ZGŁASZANYCH DO RZECZNIKA W 2007 ROKU.

W 2007 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłoszono łącznie 404 sprawy. Była to ilość nieco większa w porównaniu do 2006 r., w którym to zgłoszono 397spraw.

Spośród wszystkich 404 spraw 234 dotyczyło umów sprzedaży rzeczy ruchomych bądź nieruchomości, 155 spraw umów wykonywania usług, a 15 spraw umów zawieranych poza lokalami firm lub na odległość.

4.3 INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE O SPRAWACH ZGŁASZANYCH DO RZECZNIKA.

Szczegółowy tematyczny wykaz wszystkich spraw zgłoszonych do rzecznika w 2007 r. wraz z podziałem uwzględniającym sposób zgłaszania spraw zawiera tabela nr 1 :

Tabela nr 1

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

Przedmiot sprawy	Rodzaj zgłoszenia			Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:	47	101	7	155
bankowe	3	5	-	8
ubezpieczeniowe	6	11	-	17
systemy argentyńskie	1	2	-	3
inne finansowe	4	3	-	7
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	17	28	2	47
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	4	5	1	10
informatyczne	-	1	-	1
motoryzacyjne (serwis)	1	3	-	4
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
pralnicze	-	-	1	1
remontowo - budowlane	3	5	2	10
pocztowe	1	4	-	5
medyczne	-	2	-	2
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	4	-	5
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	1	1	-	2
kamieniarskie	-	2	-	2
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	1	-	-	1
lokalowe	1	5	1	7
inne	3	20	-	23
II. Umowy sprzedaży, w tym:	93	134	7	234
wyposażenie wnętrz	30	34	4	68
sprzęt RTV i AGD	10	21	-	31
sprzęt komputerowy	7	6	-	13
odzież	2	8	-	10
obuwie	15	26	-	41
samochody i akcesoria	9	6	-	15
nieruchomości	1	3	1	5
materiały budowlane	4	1	-	5
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	1	4	-	5
sprzęt rehabilitacyjny	3	2	-	5
art. spożywcze	3	2	1	6
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	1	2	-	3
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	1	1
telefony komórkowe	4	11	-	15
inne	3	8	-	11

III. Umowy poza lokalem i na odległość	10	3	2	15
---	-----------	----------	----------	-----------

Z powyższej tabeli wynika, że spośród 155 spraw dotyczących umów wykonania usług najwięcej spraw dotyczyło :

- usług telekomunikacyjnych - 47
- usług ubezpieczeniowych - 17
- usług dostaw mediów - 10
- usług remontowo-budowlanych - 10
- usług bankowych - 8

Spółród 234 spraw dotyczących umów sprzedaży rzeczy ruchomych i nieruchomości najwięcej spraw dotyczyło :

- art. wyposażenia wewnątrz - 68
- obuwia - 41
- sprzętu RTV i AGD - 31
- samochodów i art. motoryzacyjnych - 15
- telefonów komórkowych o - 15

Spółród 15 spraw z zakresu umów zawieranych poza lokalem sprzedawcy i na odległość były sprawy dotyczące między innymi : sprzedaży sprzętu RTV i AGD, sprzedaży komputera i oprogramowania komputerowego, okien i drzwi oraz sprzętu rehabilitacyjnego.

Z analizy sposobu zgłaszania spraw do rzecznika wynika, że najwięcej spraw (238) konsumenci zgłaszali osobiście w biurze rzecznika, 150 spraw zgłoszono telefonicznie, a 16 pisemnie w tym również z wykorzystaniem internetu.

Każda zgłoszona sprawa była wnikliwie analizowana przez rzecznika. Konsumenci uzyskiwali informacje o przysługujących im prawach oraz porady jakie działania powinni podejmować w swoich sprawach aby załatwić je pozytywnie.

W 255 sprawach (63,1 %) rzecznik udzielał konsumentom porad prawnych i informacji, w 132 sprawach (32,7 %) konieczne były wystąpienia pisemne do przedsiębiorców kierowane przez rzecznika bądź przez konsumentów po uprzednim przygotowaniu tych wystąpień przez rzecznika. W 17 sprawach (4,2 %) rzecznik udzielał pomocy prawnej w postępowaniach przed sądami.

4.4 WYSTĘPOWANIE DO PRZEDSIĘBIORCÓW W SPRAWACH OCHRONY PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW.

Z poniżej przedstawionej tabeli wynika, że w 132 sprawach konsumenci za namową rzecznika zdecydowali się na pisemne wystąpienia reklamacyjne do przedsiębiorców w celu wyegzekwowania swoich praw. Były to wystąpienia kierowane bezpośrednio od rzecznika lub od konsumentów po uprzednim przygotowaniu tych wystąpień przez rzecznika.

W wyniku tych wystąpień w 86 przypadkach (65,2 % wystąpień w sprawach zakończonych w 2007 r.) sprawy zostały załatwione pozytywnie przez co konsumenci uzyskiwali między innymi :

- zwroty pieniędzy za wadliwe towary lub usługi,
- nieodpłatne wymiany wadliwych towarów na wolne od wad,
- nieodpłatne naprawy występujących wad towarów,
- obniżki cen towarów,
- umorzenia lub rozłożenia na raty należności.

W 12 sprawach nie udało się polubownie rozwiązać sporów z przedsiębiorcami, a 34 sprawy są jeszcze w trakcie załatwiania.

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:	27	16	1	10
bankowe	1	-	-	1
ubezpieczeniowe	2	1	-	1
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	1	1	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	8	4	1	3
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	-	-	1
informatyczne	1	1	-	-
motoryzacyjne (serwis)	1	1	-	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo - budowlane	3	2	-	1
pocztowe	3	2	-	1
medyczne	1	1	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	1	1	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
inne	4	2	-	2
II. Umowy sprzedaży, w tym:	97	66	10	21
wyposażenie wnętrz	35	21	4	10
sprzęt RTV i AGD	17	14	2	1
sprzęt komputerowy	3	3	-	-
odzież	3	1	-	2
obuwie	16	11	2	3
samochody i akcesoria	4	3	-	1
nieruchomości	1	1	-	-
materiały budowlane	2	-	-	2
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	1	1	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	2	2	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	1	-	-	1
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	1	1	-	-
telefony komórkowe	6	5	1	-
inne	5	3	1	1

III. Umowy poza lokalem i na odległość	8	4	1	3
---	----------	----------	----------	----------

4.5 WYTACZANIE POZWÓW SĄDOWYCH NA RZECZ KONSUMENTÓW.

Strukturę ilościową i rodzajową wytoczonych powództw sądowych w 2007 r. przedstawia tabela nr 3 zamieszczona poniżej :

Tabela nr 3

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		Pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględnia- jące żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	7	1	2	10
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	2	2
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	4	8	1	13
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
7.	Inne	-	-	-	-
RAZEM		11	9	5	25

W 2007 r. spośród 17 spraw konsumenckich rozstrzyganych przez sądy 5 spraw skierowano do rozpatrzenia przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki, 4 sprawy przez sąd cywilny a 8 spraw skierowano do obu sądów po odmowach przedsiębiorców zapisów na sąd polubowny.

W 11 powództwach zakończonych w 2007 r. rozstrzygnięcia sądów były pozytywne, w 9 negatywne dla konsumentów a 5 spraw jest jeszcze w toku postępowania sądowego.

4.6 WSPÓLDZIAŁNIE Z URZĘDEM OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW, INSPEKCJĄ HANDLOWĄ, ORGANIZACJAMI KONSUMENCKIMI ORAZ INNYMI INSTYTUCJAMI.

W codziennej pracy rzecznika nieodzowna jest współpraca z wyżej wymienionymi instytucjami. W ramach tej współpracy w 2007 r. rzecznik uczestniczył w następujących spotkaniach szkoleniowych :

- w dniach 12 – 12.04.07. w Szczecinie na temat usług finansowych,
- w dniu 22.06.07. w Szczecinie na temat handlu elektronicznego.

Także w ramach doskonalenia zawodowego pracowników starostwa rzecznik uczestniczył w następujących szkoleniach wewnętrznych zorganizowanych w Gryfinie :

- w dniu 29.06.07. na temat stosowania Kodeksu postępowania administracyjnego,
- w dniu 09.10.07. na temat bezpieczeństwa przetwarzania informacji w Urzędzie,
- w dniu 22.10.07 na temat profesjonalnej obsługi interesantów w Urzędzie.

Rzecznik wielokrotnie konsultował konkretne sprawy konsumentów z naszego powiatu z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Europejskim Centrum Konsumentkim, Rzecznikiem Praw Pacjenta, Arbitrem Bankowym, Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikiem Ubezpieczonych a także z rzecznikami konsumentów z innych miast i powiatów.

4.7. DZIAŁANIA O CHARAKTERZE EDUKACYJNO-INFORMACYJNYM.

W 2007 r. rzecznik pozyskiwał wielokrotnie z instytucji, z którymi współpracował na co dzień liczne materiały edukacyjne (broszury, płyty CD, plakaty, ulotki itp.) o tematyce konsumenckiej. Materiały te były przekazywane szkołom ponadgimnazjalnym, zainteresowanym indywidualnie pedagogom, uczniom, studentom i dorosłym konsumentom, przy okazji codziennych kontaktów w biurze rzecznika. W maju 2007 r. w ramach prowadzonej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie kampanii edukacyjnej „Moje Konsumenckie ABC” rzecznik przekazał do wszystkich szkół ponadgimnazjalnych w powiecie 350 szt. bezpłatnych podręczników edukacyjnych o tematyce konsumenckiej.

Wszyscy zainteresowani konsumenci mogli korzystać w biurze rzecznika z dostępu do internetu i programu prawniczego LEX, oczywiście tylko w zakresie związanym tematycznie ze zgłaszanymi problemami konsumenckimi.

Bardzo ważnym elementem działań o charakterze edukacyjnym, zwłaszcza dla mieszkańców z południowych gmin powiatu, była i jest nadal, możliwość cotygodniowego osobistego kontaktu z rzecznikiem podczas dyżurów wyjazdowych rzecznika w Chojnie.

5. PODSUMOWANIE.

W 2007 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłoszono 404 sprawy. Była to ilość spraw zbliżona do lat poprzednich, co może sugerować, że nastąpiła pewna stabilizacja w zakresie zapotrzebowania konsumentów na bezpłatne poradnictwo konsumenckie i inne działania podejmowane przez rzecznika.

Ochrona Konsumentów w powiecie gryfińskim realizowana była głównie poprzez świadczenie bezpłatnego poradnictwa prawnego, mediacje z przedsiębiorcami, wytaczanie powództw na rzecz konsumentów, edukację konsumencką oraz współpracę z instytucjami zajmującymi się ochroną konsumentów.

Działania rzecznika na rzecz ochrony interesów konsumentów dawały konkretne i wymierne efekty w postaci uznawania przez sprzedawców większości roszczeń konsumentów. Mediacje i spory sądowe z przedsiębiorcami prowadzone z pomocą rzecznika były skuteczne w około 65 %.

