

Sprawozdanie
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Sierpcu
za rok 2008

Na podstawie § 67 Statutu Powiatu Sierpeckiego Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest jednostką organizacyjną powiatu. Powiatowy Rzecznik Konsumentów podlega bezpośrednio Staroście - § 8 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego. Uchwała 122/XXIV/2000 z 28 grudnia 2000 r. został powołany od 1 stycznia 2001 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów posiada wykształcenie prawnicze.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w poniedziałki, środy i piątki od 12⁰⁰ do 15⁰⁰.

W 2008 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zajmował się 29 sprawami m.in. dotyczącymi reklamacji obuwia, okien, usług telekomunikacyjnych, ubezpieczeń.

Udzielono bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego w 24 sprawach, telefonicznie lub bezpośrednio konsumentowi. Wydanych zostało 10 opinii w sprawie proponowanych zmian w zakresie udzielanych lub zmienianych zezwoleń linii komunikacyjnych przewoźnika PKS i innych.

W roku 2008 ponad połowa spraw została zakończona pozytywnie. W porównaniu do poprzednich lat nastąpiło wyraźne poprawienie efektywności.

W 2008 r. ilość spraw była na zbliżonym poziomie roku 2007.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
w SIERPCU

mgr Maria Pakulski

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW w .Sierpcu.....
za 2008 r.**

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

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
I. Usługi, w tym:	3	7		10
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)				
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)				
kredyt konsumencki				
ubezpieczeniowe	1	1		2
systemy argentyńskie				
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi		1		1
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)				
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
wywóz śmieci i kanalizacji				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)	1			1
turystyczne i hotelarskie				
timeshare				
pralnicze		1		1
remontowo - budowlane		3		3
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)		1		1
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
windykacyjne				
Inne	1			1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	2	12		14
wyposażenie wnętrz		2		2
sprzęt RTV i AGD		2		2
sprzęt komputerowy		2		2
odzież				
obuwie		3		3
samochody i akcesoria		2		2
nieruchomości				
materiały budowlane	1			1
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
bizuteria				
zabawki				
zwierzęta				
plyty CD, DVD				
telefony komórkowe		1		1
Inne	1			1
III. Umowy poza lokalem i na odległość				

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

W SIERPCU

mgr Maria Pakulska

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	10	7	2	1
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)				
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)				
kredyt konsumencki				
ubezpieczeniowe	1		1	
systemy argentyńskie				
telekomunikacja (telefon, internet)	2	2		
operatorzy stacjonarni i komórkowi				
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	2	2		
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
wywóz śmieci i kanalizacji				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie				
timeshare				
pralnicze	1		1	
remontowo - budowlane	4	3		1
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
windykacyjne				
Inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:	19	10	8	1
wyposażenie wnętrz	2	2		
sprzęt RTV i AGD	2 z	1	1	
	2007 r.			
sprzęt komputerowy				
odzież				
obuwie	14 -	7	7	
	1z2004r.			
	3z 2007 r.			
samochody i akcesoria				
nieruchomości				
materiały budowlane				
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
bizuteria				
zabawki				
zwierzęta				
plyty CD, DVD				
telefony komórkowe				
Inne				
III. Umowy poza lokalem i na odległość				
	Gps 1			1

POWIATOWY RZĄDZNIK KONSUMENTÓW

WIERPCO

Marta Pakuszo

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniając żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług			1	1
6.	Inne				
RAZEM					
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				

AGENCIJA OCHRONY I WSPARCIE KONSUMENTÓW

w NIERPCC

mgr. Sławoła Pakulska