

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

w SIERPCU

ul. Świętokrzyska 2a

09 - 200 SIERPC

tel. 024-275-91-00 wew. 136

**RzK. 0643.1.2011**

**Sprawozdanie**  
**Powiatowego Rzecznika Konsumentów**  
**w Sierpcu**  
**za rok 2010**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów podlega bezpośrednio Staroście - § 8 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego. W dniu 1 stycznia 2009 r. została zawarta umowa o pracę na 1/10 etatu. W dniu 31 sierpnia 2011 r. umowa została rozwiązana w związku z przejściem pracownika na emeryturę. Ponownie zawarto umowę w dniu 1 października 2010 r. na 1/5 etatu. Powiatowy Rzecznik Konsumentów posiada wykształcenie prawnicze.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w poniedziałek i środę od 9-13.

W 2009 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zajmował się 42 sprawami m.in. dotyczącymi reklamacji obuwia, usług telekomunikacyjnych, umów kredytowych. Udzielono bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego w 35 sprawach, telefonicznie, pisemnie lub bezpośrednio konsumentowi. Sporządzone zostały 4 opinie w sprawie proponowanych zmian w zakresie udzielanych lub zmienianych zezwoleń linii komunikacyjnych przewoźnika PKS i innych.

W 2010 r. ilość spraw była na zbliżonym poziomie roku 2009. Zauważono wzrost spraw dot. usług telekomunikacyjnych.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW  
w SIERPCU

*mgr Maria Pakulska*

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2010 R.**

Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w: Sierpcu.....

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>16</b>
ubezpieczeniowa	
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	2
remontowo-budowlana	3
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	
telekomunikacja (telefony, TV)	9
turystyczno-hotelarska	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
motoryzacja	1
pralnicza	
timeshare	
pocztowa	
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	
medyczna	
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	
inne	1
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>23</b>
obuwie i odzież	4
wyposażenie mieszkania	4
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	5
komputer i akcesoria komputerowe	
motoryzacja	3
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	
inne	6
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>3</b>

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW  
w SIERPCU

*mgr Marta Pakulska*

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
ubezpieczeniowa	1		1	
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	2		1	1
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości				
telekomunikacja (telefon, TV)	7-1 z 2009r.	2	3	2
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne				
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>1</b>
obuwie i odzież	12 – 2 z 2009 r.	5	7	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2	1		1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)				
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja	3 z 2009r.		3	
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	2		2	
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>				

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW  
w SIERPCU

*mgr Maria Pakulska*

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

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające 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				

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW  
w ŚWIERCIE  
*mgr Maria Pakulska*

	wykonania usług				
6.	Inne				
	<b>RAZEM</b>				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW  
w SIERPCIU

*mgr Maria Pakuńska*