

Sprawozdanie
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Sierpcu
za rok 2011

Powiatowy Rzecznik Konsumentów podlega bezpośrednio Staroście - § 8 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego. W dniu 1 października 2010 r na zawarto umowę o pracę 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 2011 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zajmował się 47 sprawami m.in. dotyczącymi reklamacji obuwia, usług telekomunikacyjnych, umów kredytowych, loterii. Udzielono bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego w 66 sprawach, telefonicznie, pisemnie lub bezpośrednio konsumentowi. Sporządzone zostały 3 opinie w sprawie proponowanych zmian w zakresie udzielanych lub zmienianych zezwoleń linii komunikacyjnych przewoźnika PKS i innych. Wytoczono 1 powództwo dotyczące reklamacji drzwi w zakresie niezgodności towaru z umową.

W 2011r. ilość spraw była na zbliżonym poziomie roku 2010. Zauważono wzrost spraw dot. usług telekomunikacyjnych, a zwłaszcza loterii i spraw o odstąpienie od umowy.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
w SIERPCU

mgr *Maria Pakulska*

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2011 R.**

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

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	33
ubezpieczeniowa	2
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	3
remontowo-budowlana	5
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	
telekomunikacja (telefony, TV)	19
turystyczno-hotelarska	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
motoryzacja	1
pralnicza	
timeshare	
pocztowa	
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1
medyczna	
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	
inne	2
II. Umowy sprzedaży, w tym:	21
obuwie i odzież	4
wyposażenie mieszkania	3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	5
komputer i akcesoria komputerowe	3
motoryzacja	4
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	
inne	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	12

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:	12	2	7	3
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	4 1 z 2010r.		3	1
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości				
telekomunikacja (telefon, TV)	6 2 z 2010 r.	2	2	2
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne	2		2	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	31	15	9	9
obuwie i odzież	20	5	7	6
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	5 1 z 2010r.	3	1	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	2	1	1	
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	4	2		2
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4	4		

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

w ŚIERPCU

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			1	1
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				
6.	Inne				
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
w ŚIERPCIU

mgr Maria Pakulska

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 SIERPCU

mgr Maria Pakulska