

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
w SIERPCU
ul. Świętokrzyska 2a
09 - 200 SIERPC
tel. 024-275-91-00 wew. 136

Sierpc, dnia 30.03.2015r.

Rz K.0643.1.2015

Pan Starosta Sierpecki
w/m

Zgodnie z art 43 ust 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późniejszymi zmianami) przedkładam sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2014 do zatwierdzenia.

z poważaniem

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU
DF
Dariusz Łapiński

Zatwierdzam
01.04.2015
STAROSTA
Jan Łaskowski

Rz K.0643.1.2015

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Sierpcu (województwo mazowieckie)**

S P R A W O Z D A N I E

**Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Sierpcu za rok 2014**

opracował:
Dariusz Łapiński
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sierpcu

Marzec 2015

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów podlega bezpośrednio Staroście zgodnie z § 10 ust 1 pkt 9 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Sierpcu. W dniu 15 stycznia 2013r zawarto umowę o pracę w wymiarze 1/4 etatu z osobą zatrudnioną na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Od 1 lipca 2014r zmieniono wymiar etatu z 1/4 na 2/5 z osobą zatrudnioną na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Powiatowy Rzecznik Konsumentów posiada wykształcenie wyższe prawnicze. Jest radcą prawnym wpisanym na listę radców prawnych w Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Warszawie. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sierpcu jest stanowiskiem samodzielnym (jednoosobowym) Rzecznik nie działa w ramach wyodrębnionego biura. Rzecznik Konsumentów ramach działalności Rzecznika nie korzysta z pomocy innych osób
2. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2014r udzielał bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej dwa dni w tygodniu po 5 godzin tj. we wtorki i piątki w godzinach od 10.00 do 15.00.
3. W 2014r Powiatowy Rzecznik Konsumentów zajmował się 102 sprawami zgłoszonymi przez konsumentów między innymi dotyczącymi reklamacji obuwia, usług telekomunikacyjnych (telefon, TV), dostawy energii oraz zakupu sprzętu RTV i ADG, a także sprzętu telekomunikacyjnego. Z przedstawionej ilości spraw 60 sprawy w wyniku bezpośredniej interwencji Powiatowego Rzecznika Konsumentów zakończyły się pozytywnym rozstrzygnięciem dla konsumentów. Natomiast 42 sprawy zakończyły się negatywnie dla konsumentów (nieuwzględnieniem reklamacji). Konsumentom ci zostali poinformowani przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów o możliwości dochodzenia swoich roszczeń na drodze postępowania sądowego.
4. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego w 115 sprawach: telefonicznie, pisemnie lub bezpośrednio konsumentowi.
5. Powiatowy Rzecznik Konsumentów sporządził 4 opinie w sprawie proponowanych zmian w zakresie udzielanych lub zmienianych zezwoleń linii komunikacyjnych przewoźnika PKS i innych.
6. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie wytaczał w 2014r powództw na rzecz konsumentów. Powiatowy Rzecznik Konsumentów przygotował konsumentom 2 pozwy dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową. Pozew przygotowany przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla konsumenta w 1 sprawie został rozstrzygnięty przez Sąd pozytywnie (Sąd uwzględnił żądanie konsumenta w całości). Natomiast pozew przygotowany przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla konsumenta w 2 sprawie nie został przez Sąd rozstrzygnięty, a sprawa jest w toku.
7. W 2014r ilość spraw wniesionych do Powiatowego Rzecznika Konsumentów była na poziomie roku 2013. Największą ilość spraw dotyczyła jak w roku poprzednim tj 2013 przede wszystkim zagadnień dotyczących umów sprzedaży obuwia oraz usług telekomunikacyjnych, jak również dostawy energii elektrycznej oraz zakupu sprzętu RTV i ADG, a także sprzętu telekomunikacyjnego

8. W zakresie zmian idących w kierunku wzrostu ilości spraw zakończonych pozytywnie, które zostały zgłoszone rzecznikom konsumentów należy rozważyć możliwość wprowadzenia zapisu ustawowego stanowiącego, aby wystąpienia rzeczników konsumentów kierowane do przedsiębiorców (sprzedawców) o uwzględnienie słuszných roszczeń konsumentów miały charakter władczy (decyzji administracyjnej), której niewykonanie jest zagrożone określoną sankcją.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU

Dariusz Łapiński

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI

POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2014 R.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w: Sierpcu Dariusz Łapiński.....

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	50
ubezpieczeniowa	1
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	2
remontowo-budowlana	2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	13
telekomunikacja (telefony, TV)	26
turystyczno-hotelarska	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
motoryzacja	1
pralnicza	
timeshare	
pocztowa	1
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1
medyczna	
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	
inne	3
II. Umowy sprzedaży, w tym:	40
obuwie i odzież	15
wyposażenie mieszkania	3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	13
komputer i akcesoria komputerowe	3
motoryzacja	1
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	
inne	4
III. Umowy poza lokalem i na odległość	15

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU
Dariusz Łapiński
Dariusz Łapiński

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:	21	14	7	
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1		1	
remontowo-budowlana	2		2	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	3		
telekomunikacja (telefon, TV)	12	9	3	
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa	1	1		
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne	1		1	
inne	1	1		
II. Umowy sprzedaży, w tym:	41	27	14	
obuwie i odzież	32	22	10	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	1	1		
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	4	3	1	
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja				
artykuły spożywcze	1		1	
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	3	1	2	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	13	7	6	

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				2
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
6.	Inne				
	RAZEM				2
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny		1		1
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 SIERPCU

Dariusz Łapiński