

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
ul. Wolności 32
16-200 SIERPC
tel. 024-275-91-00 wew. 136

Sierpc dnia 29.03.2016r

R z K. 0643.1.2016

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 2015 do zatwierdzenia

z poważaniem

Łepimolcu sz
2016 03 04

STAROSTA
Jan Laskowski

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU
Dariusz Łapiński

Rz K.0643.1.2016

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Sierpcu**

SPRAWOZDANIE

**Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Sierpcu za rok 2015**

opracował:
Dariusz Łapiński
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sierpcu

Marzec 2016

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 do 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.
2. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2015r udzielał bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej we wtorki i piątki w godzinach od 10.00 do 15.00.
3. W 2015 r Powiatowy Rzecznik Konsumentów zajmował się 110 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 64 sprawy w wyniku bezpośredniej interwencji Powiatowego Rzecznika Konsumentów zakończyły się pozytywnym rozstrzygnięciem dla konsumentów. Natomiast 56 spraw zakończyło 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 123 sprawach: telefonicznie, pisemnie lub bezpośrednio konsumentowi.
5. Do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2015r nie wpłynęły wnioski o sporządzenie opinii w sprawie proponowanych zmian w zakresie udzielanych lub zmienianych zezwoleń linii komunikacyjnych przewoźnika PKS i innych.
6. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2015r wytoczył 1 powództwo na rzecz konsumenta dotyczący zwrotu gotówki za obuwie z tytułu niezgodności towaru z umową. Pozew wytoczony przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów na rzecz konsumenta w w/w sprawie nie został rozstrzygnięty do chwili obecnej przez Sąd, a sprawa jest w toku
7. W 2015r ilość spraw wniesionych do Powiatowego Rzecznika Konsumentów była na poziomie roku 2014. Utrzymująca się na zbliżonym poziomie ilość spraw dotyczyła jak w roku poprzednim tj 2014 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 ponownie należy rozważyć możliwość wprowadzenia zapisu ustawowego stanowiącego, aby wystąpienia rzeczników konsumentów kierowane do przedsiębiorców (sprzedawców) o uwzględnienie słusznych roszczeń konsumentów miały charakter władczy (decyzji administracyjnej), której niewykonanie jest zagrożone określoną sankcją.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU

Danuś Łapiński

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2015 R.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w: Sierpcu.....**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	57
ubezpieczeniowa	1
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	3
remontowo-budowlana	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	20
telekomunikacja (telefony, TV)	26
turystyczno-hotelarska	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
motoryzacja	1
pralnicza	
timeshare	
pocztowa	1
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2
medyczna	
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	
inne	2
II. Umowy sprzedaży, w tym:	45
obuwie i odzież	20
wyposażenie mieszkania	2
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	15
komputer i akcesoria komputerowe	4
motoryzacja	1
artykuły spożywcze	
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	
inne	3
III. Umowy poza lokalem i na odległość	20

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU
DL
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:	23	16	7	
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	3	2	1	
remontowo-budowlana	1		1	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7	5	2	
telekomunikacja (telefon, TV)	8	7	1	
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja	1		1	
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa	2	1	1	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne	1	1		
II. Umowy sprzedaży, w tym:	41	28	13	
obuwie i odzież	35	25	10	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego				
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	5	2	3	
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	1	1		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	18	10	8	

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU
Dariusz Łapiński

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	1
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 SIERPCU

Dariusz Łapiński