

**Rz K.0643.1.2013**

09-200 SIERPC  
ul. 324-270 SIERPC waw. 100

## **Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sierpcu**

### **SPRAWOZDANIE**

### **Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sierpcu za rok 2012**

opracował:  
Dariusz Łapiński  
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sierpcu

**Marzec 2013**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów podlega bezpośrednio Staroście zgodnie z § 10 ust 1 pkt 9 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Sierpcu. W dniu 1 października 2010r zawarto umowę o pracę w wymiarze 1/5 etatu z osobą zatrudnioną na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Powiatowy Rzecznik Konsumentów posiada wykształcenie wyższe prawnicze.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2012r udzielał bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w poniedziałek i środę w godzinach od 9.00 do 13.00.

W 2012 r Powiatowy Rzecznik Konsumentów zajmował się 63 sprawami zgłoszonymi przez konsumentów między innymi dotyczącymi reklamacji obuwia, usług telekomunikacyjnych (telefon, TV), dostawy energii i gazu. Z przedstawionej ilości spraw 26 spraw w wyniku bezpośredniej interwencji Powiatowego Rzecznika Konsumentów zakończyło się pozytywnym rozstrzygnięciem dla konsumentów. Natomiast 27 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. Ponadto 10 spraw jest niezakończonych - w toku

Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego w 81 sprawach: telefonicznie, pisemnie lub bezpośrednio konsumentowi.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów sporządził 4 opinie w sprawie proponowanych zmian w zakresie udzielanych lub zmienianych zezwoleń linii komunikacyjnych przewoźnika PKS i innych.

Powództwo Powiatowego Rzecznika Konsumentów wytoczone w 2011r , a dotyczące reklamacji drzwi w zakresie niezgodności towaru z umową zostało zakończone w I instancji przed Sądem Rejonowym w Sierpcu wygraną konsumenta. Strona pozwana (przedsiębiorca) wniosła apelację do II instancji. (Sądu Okręgowego w Płocku)

W 2012r ilość spraw wniesionych do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wzrosła w stosunku do 2011r.o 1/3. Wzrost dotyczył przede wszystkim spraw dotyczących umów sprzedaży obuwia oraz usług telekomunikacyjnych, jak również dostawy energii elektrycznej.

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 słusznych 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 2012 R.**

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

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

	<b>Ogółem</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>36</b>
ubezpieczeniowa	1
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	3
remontowo-budowlana	2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	5
telekomunikacja (telefony, TV)	17
turystyczno-hotelarska	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
motoryzacja	1
pralnicza	2
timeshare	
pocztowa	
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1
medyczna	
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	
inne	4
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>30</b>
obuwie i odzież	7
wyposażenie mieszkania	5
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	7
komputer i akcesoria komputerowe	
motoryzacja	3
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	
inne	7
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>15</b>

Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
w SIERPCU  
*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
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1 z 2011r.		1	
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	4	1	3	
telekomunikacja (telefon, TV)	10 2 z 2011 r	5	5	
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza	1	1		
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne	2		2	
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>42</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>10</b>
obuwie i odzież	33 6 z 2011 r	11	15	7
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	3 1 z 2011r.	1	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
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		

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				
	<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 STERPCU  
*Dariusz Lapiński*