

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
w SIERPCU
Rz.K.0643.1.2014
ul. Sierpczyńska 2a
09-200 SIERPC
tel. 024-275-91-00 wew. 136

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sierpcu

SPRAWOZDANIE

Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sierpcu za rok 2013

Zobowiązanie
31.03.2014
STAROSTA
Jan Łaskowski

opracował:
Dariusz Łapiński
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sierpcu

Marzec 2014

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. 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 2013r udzielał bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej we wtorki i piątki w godzinach od 10.00 do 15.00.

W 2013r Powiatowy Rzecznik Konsumentów zajmował się 105 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 63 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.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego w 120 sprawach: telefonicznie, pisemnie lub bezpośrednio konsumentowi.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów sporządził 2 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 prawomocnie zakończone w 2013r w II instancji przed Sądem Okręgowym w Płocku wygraną przedsiębiorcy. Strona pozwana (przedsiębiorca) wniosła apelację do II instancji. (Sądu Okręgowego w Płocku) od korzystnego rozstrzygnięcia dla konsumenta w Sądzie Rejonowym w Sierpcu. 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.

W 2013r ilość spraw wniesionych do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wzrosła w stosunku do 2012r.o 1/3. Wzrost dotyczył przede wszystkim spraw dotyczących umów sprzedaży obuwia oraz usług telekomunikacyjnych, jak również dostawy energii elektrycznej oraz zakupu sprzętu RTV i ADG, a także sprzętu telekomunikacyjnego

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 2013 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:	54
ubezpieczeniowa	1
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	5
remontowo-budowlana	2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	11
telekomunikacja (telefony, TV)	25
turystyczno-hotelarska	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
motoryzacja	1
pralnicza	3
timeshare	
pocztowa	
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1
medyczna	
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	
inne	5
II. Umowy sprzedaży, w tym:	45
obuwie i odzież	11
wyposażenie mieszkania	8
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	11
komputer i akcesoria komputerowe	
motoryzacja	4
artykuły spożywcze	2
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	
inne	9
III. Umowy poza lokalem i na odległość	21

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
I. Usługi, w tym:	27	17	10	
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	2		2	
remontowo-budowlana	1		1	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	4	2	2	
telekomunikacja (telefon, TV)	16	13	3	
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza	2	1	1	
timeshare				
pocztowa	1		1	
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne	1	1		
II. Umowy sprzedaży, w tym:	43	29	14	
obuwie i odzież	33	24	9	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	1		1	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	5	4	1	
komputer i akcesoria komputerowe	2	1	1	
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	2		2	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	11	4	7	


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	1		1	2
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
6.	Inne				
	RAZEM	1	1	1	3
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