

STAROSTWO POWIATOWE
w SIERPCU
ul. Świętokrzyska 2a
09 - 200 SIERPC
tel./fax 24 275-91-00

Sierpc dnia 31.03.2017r

R z K. 0643.1.2017

Pan Starosta Sierpecki
w/m

Zgodnie z art 43 ust 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz U z 07.02.2017r poz.229) przedkładam sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2016 do zatwierdzenia

z poważaniem

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU

Dariusz Łapiński

Rz K.0643.1.2017

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Sierpcu**

SPRAWOZDANIE

**Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Sierpcu za rok 2016**

opracował:
Dariusz Łapiński
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sierpcu

Marzec 2017

07. KWI. 2017

ZaINTERKADZAJ.

STAROSTA
Jan Łaskowski

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 2016r udzielał bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej we wtorki i piątki w godzinach od 10.00 do 15.00.

3. W 2016r Powiatowy Rzecznik Konsumentów zajmował się 93 sprawami zgłoszonymi przez konsumentów bezpośrednio, telefonicznie lub pisemnie, w tym między innymi sprawami dotyczącymi reklamacji obuwia, usług telekomunikacyjnych (telefon,internet), dostawy energii elektrycznej i ciepłej oraz zakupu sprzętu wyposażenia mieszkania i sprzętu RTV w tym komputerowego, a także sprzętu telekomunikacyjnego. Z przedstawionej ilości spraw 53 sprawy w wyniku bezpośredniej interwencji Powiatowego Rzecznika Konsumentów zakończyły się pozytywnym rozstrzygnięciem dla konsumentów. Natomiast 40 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 106 sprawach: telefonicznie, pisemnie lub bezpośrednio konsumentowi.

5. Do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2016r nie wpłynęły wnioski o sporządzenie opinii w sprawie proponowanych zmian w zakresie udzielanych lub zmienianych zezwoleń linii komunikacyjnych przewoźnika PKS i innych.

6. Powództw Powiatowy Rzecznika Konsumentów nie wytaczał w 2016r. Powództwo wytoczone na rzecz konsumenta w 2015r, a dotyczące zwrotu gotówki za obuwie z tytułu niezgodności towaru z umową. zostało rozstrzygnięte w 2016r zawartą ugodą sądową na mocy której konsumentowi naprawiono obuwie oraz zwrócono 50% kwoty zapłaconej za obuwie.

7. W 2016r ilość spraw wniesionych do Powiatowego Rzecznika Konsumentów była w niewielkim stopniu niższa od ilości spraw wniesionych w latach poprzednich tj w 2014r oraz w 2015r. Utrzymująca się na zbliżonym poziomie ilość spraw dotyczyła jak w latach poprzednich tj w 2014r i w 2015r przede wszystkim zagadnień dotyczących umów sprzedaży obuwia oraz usług telekomunikacyjnych, jak również dostawy energii elektrycznej oraz zakupu sprzętu RTV w tym komputerowego, a także sprzętu telekomunikacyjnego (wszelkiego rodzaju telefony komórkowe i notebooki)

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU
Dariusz Łapiński
Dariusz Łapiński

8. W zakresie zmian umożliwiających wzrost ilości spraw zakończonych pozytywnie, które zostały zgłoszone rzecznikom konsumentów uważam i konsekwentnie zgłaszam ten problem w każdym rocznym sprawozdaniu, iż poważnie należy rozważyć możliwość przygotowania i wdrożenia zmian legislacyjnych w kierunku wprowadzenia zapisu ustawowego stanowiącego, aby wystąpienia rzeczników konsumentów kierowane do przedsiębiorców (sprzedawców) o uwzględnienie słusznych i obiektywnie zasadnych roszczeń konsumentów miały charakter władczy tj decyzji administracyjnej, której niewykonanie jest zagrożone określoną dotkliwą sankcją finansową. Zmniejszyło by to znacznie (radykałnie) ilość spraw kierowanych przez konsumentów na drogę postępowania sądowego i przyspieszyło rozstrzyganie takich spraw bez konieczności przechodzenia długotrwałej procedury sądowej. Często zaś niektórzy przedsiębiorcy (sprzedawcy) korzystając z obowiązujących rozwiązań prawnych wychodzą z tego założenia i taka jest ich filozofia myślenia, że nie uwzględniają reklamacji konsumentów chociaż są one obiektywnie zasadne i powinny być uwzględnione (w niektórych przypadkach poparte opinią rzeczoznawcy z danej dziedziny), bo i tak konsument nie zdecyduje się na długotrwały i czasami niewspółmierny w kosztach do wartości przedmiotu sporu proces sądowy. Ponadto wyposażenie rzecznika konsumentów w taki instrument prawny podniosło by znacznie rangę i pozycję instytucji rzecznika konsumentów jako organu skutecznie egzekwującego przestrzeganie przez przedsiębiorców (sprzedawców) przepisów o ochronie praw konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU

Dariusz Łapiński

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2016 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:	58
ubezpieczeniowa	1
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	2
remontowo-budowlana	3
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	15
telekomunikacja (telefony, TV)	28
turystyczno-hotelarska	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
motoryzacja	1
pralnicza	
timeshare	
pocztowa	1
gastronomiczna	
przewozowa	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	
medyczna	
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	4
inne	2
II. Umowy sprzedaży, w tym:	48
obuwie i odzież	20
wyposażenie mieszkania	2
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	17
komputer i akcesoria komputerowe	6
motoryzacja	
artykuły spożywcze	
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	
inne	2
III. Umowy poza lokalem i na odległość	25


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:	11	7	4	
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana	1		1	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	4	2	2	
telekomunikacja (telefon, TV)	5	4	1	
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa	1	1		
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:	26	15	11	
obuwie i odzież	20	12	8	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	1	1		
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3	2	1	
komputer i akcesoria komputerowe	1		1	
motoryzacja	1		1	
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne				
III. Umowy poza lokalem i na odległość	20	11	9	

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
DŁ
Dariusz Łapiński