

Sprawozdanie
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Sierpcu
za rok 2009

Powiatowy Rzecznik Konsumentów podlega bezpośrednio Staroście - § 8 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego. W dniu 1 stycznia 2009 r. została zawarta umowa o pracę na 1/10 etatu. Powiatowy Rzecznik Konsumentów posiada wykształcenie prawnicze.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w piątki od 11³⁰ do 15³⁰

W 2009 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zajmował się 28 sprawami m.in. dotyczącymi reklamacji obuwia, okien, usług telekomunikacyjnych, ubezpieczeń. Udzielono bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego w 41 sprawach, telefonicznie, pisemnie lub bezpośrednio konsumentowi. Wydanych zostało 4 opinie w sprawie proponowanych zmian w zakresie udzielanych lub zmienianych zezwoleń linii komunikacyjnych przewoźnika PKS i innych.

W 2009 r. ilość spraw była na zbliżonym poziomie roku 2008.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
w SIERPCU

mgr Maria Pakulska

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW
w Sierpcu za 2009 r.**

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

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
I. Usługi, w tym:	1	13	2	16
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)				
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)				
kredyt konsumencki		1		1
ubezpieczeniowe		2		2
systemy argentyńskie				
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi		5	1	6
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)				
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
wywóz śmieci i kanalizacji				
informatyczne	1	2		3
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie				
timeshare				
pralnicze				
remontowo - budowlane		2	1	3
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
windykacyjne				
Inne		1		1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	6	14	1	21
wyposażenie wnętrz	1	2		3
sprzęt RTV i AGD		2		2
sprzęt komputerowy		1		1
odzież			1	1
obuwie		2		2
samochody i akcesoria	1	2		3
nieruchomości				
materiały budowlane	1	1		2
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
plyty CD, DVD				
telefony komórkowe	2	4		6
Inne	1			1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	1	2	4

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

w SIERPCU

mgr Maria Pakulska

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	6	4	1
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)				
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	1	1		
kredyt konsumencki				
ubezpieczeniowe	1	1		
systemy argentyńskie				
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	4		3	1
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	3	2	1	
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
wywóz śmieci i kanalizacji				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie				
timeshare				
pralnicze	1	1		
remontowo - budowlane	1- 2008r	1		
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
windykacyjne				
Inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:	17	6	6	5
wyposażenie wnętrz	1		1	
sprzęt RTV i AGD				
sprzęt komputerowy				
odzież				
obuwie	10	5	3	2
samochody i akcesoria	3			3
nieruchomości				
materiały budowlane				
kosmetyki				
sprzęt sportowy	1		1	
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe				
Inne	2 -1 z 2008r	1	1	
III. Umowy poza lokalem i na odległość				

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
w STERPCU

mgr Maria Pakulska

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

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	1 z 2008 r			
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
6.	Inne				
RAZEM					
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

W ŚIERPCU

mgr Maria Pakulska