

## **SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO ( MIEJSKIEGO ) RZECZNIKA KONSUMENTÓW w Działdowie za 2006 rok**

Sprawozdanie jakie przedkładam jest sprawozdaniem z pracy Rzecznika za okres od 1 stycznia 2006 roku do 31 grudnia 2006 roku. Prace swą wykonuję jednoosobowo w wymiarze dwudziestu godzin tygodniowo tj. ½ etatu. I tak w omawianym okresie realizowano następujące zadania należące do kompetencji Powiatowego Rzecznika Konsumentów, przyznanych mu przez ustawę z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz . U. NR 122, poz. 1319 ).

1. W zakresie zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej dotyczącej ochrony interesów konsumentów.

Udzielono 272 porad prawnych – telefonicznych i na zasadzie osobistej wizyty konsumenta w biurze rzecznika w Starostwie Powiatowym w Działdowie. W 47 przypadkach spraw z zakresu ochrony praw konsumenta wszczęto postępowanie tj. przyjęto oświadczenie od konsumenta i następnie prowadzono negocjacje pisemne ze sprzedawcą, serwisantem lub producentem. I tak sprawy załatwione pomyślnie dla konsumenta to 42, 5 spraw – reklamacje zostały odrzucone z winy konsumenta gdyż jego roszczenie było bezzasadne.

2. W zakresie uprawnień do wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania za ich zgodą do toczącego się postępowania sądowego.

W omawianym okresie rzecznik wytoczył 11 powództw na rzecz konsumentów w tym 7 do Polubownego Sądu Konsumentckiego . Cztery sprawy cywilne zakończyły się pomyślnie dla konsumentów. Ponadto rzecznik w 15 przypadkach przygotował konsumentom pozwody dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji, zakupu poza lokalem przedsiębiorstwa oraz dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

### 3. W zakresie działań o charakterze informacyjnym.

Udzielano na łamach lokalnej prasy – Gazeta Działdowska odpowiedzi na pytania dotyczące problematyki konsumenckiej oraz udzielano porad jak może zareagować w danej sytuacji konsument oraz jakie prawa mu przysługują.

4. W zakresie współdziałania z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Inspekcji Handlowej, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich oraz innymi organizacjami konsumenckimi.

Rzecznik uczestniczył w organizowanych konferencjach i szkoleniach dla rzeczników ponadto były kontakty mające na celu uzyskanie porad dotyczących interpretacji i praktyki stosowania przepisów z zakresu ochrony interesów konsumenckich.

Do sprawozdania dołączam statystyczne zestawienie spraw jakie prowadził rzecznik.

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

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
<b>I. Usługi, w tym:</b>				
bankowe	12		2	14
ubezpieczeniowe	10		2	12
systemy argentyńskie				
inne finansowe	5			5

telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	25		8	33
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	10			10
informatyczne	1			
motoryzacyjne (serwis)	2		2	4
turystyczne i hotelarskie	8			8
pralnicze			1	1
remontowo - budowlane	10		3	13
pocztowe				
medyczne	3			3
dentystyczne			1	1
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	5			5
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie	5		1	6
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe	4			4
Inne, usługi kosmetyczne			1	1
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
wyposażenie wnętrz			2	2
sprzęt RTV i AGD	15		5	20
sprzęt komputerowy	12		2	14
odzież				
obuwie	34		8	42
samochody i akcesoria	1		2	3
nieruchomości				
materiały budowlane	20		2	22
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny	10			10
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	10		2	12
Inne				
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>23</b>		<b>3</b>	<b>26</b>

Tabela nr 2: Wystąpienia pisemne do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość	Zakończone	Zakończone	Sprawy
------------------	-------	------------	------------	--------

	wystąpień ogółem	pozytywnie	negatywnie	w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>				
bankowe	2	2		
ubezpieczeniowe	2	2		
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	8	6	2	
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)	2	2		
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze	1	1		
remontowo - budowlane	3	3		
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne	1	1		
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie	1	1		
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne	1	1		
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
wyposażenie wnętrz	2	2		
sprzęt RTV i AGD	5	4	1	
sprzęt komputerowy	2	2		
odzież				
obuwie	8	6	2	
samochody i akcesoria	2	2		
nieruchomości				
materiały budowlane	2	2		
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	2	2		
Inne				
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		

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			2
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	2			2
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów.	6			6
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	8	1		9
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	4	3	-	7
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
7.	Inne	-	-	-	-
	<b>RAZEM</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>26</b>

Na tym sprawozdanie zakończono.

PRZEWODNICZĄCY RADY

inż. Jadwiga Barbara Plevka