

Załącznik
do Zarządzenia Nr 16 /2011
Starosty Gryfińskiego
z dnia 28 lutego 2011 r.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

STAROSTWO POWIATOWE W GRYFINIE

SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA

KONSUMENTÓW W GRYFINIE ZA ROK 2010

GRYFINO, LUTY 2011 r.

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW	3
1. Formalno-prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie	3
2. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy	4
II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007 R. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW	4
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	4
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	5
3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań	6
4. Współdziałanie z UOKiK, Delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony Konsumentów	6
5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym	6
6. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów praw miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.	6
III. OPIS PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ DOTYCZĄCYCH ODREBNYCH PRZEPISÓW	7
1. Ustawa o nieuczciwych praktykach rynkowych	7
2. Ustawa o kredycie konsumenckim	7
3. Umowy zawierane na odległość oraz umowy poza lokalem przedsiębiorcy (ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny).	7
4. Niedozwolone postanowienia umowne (ustawa jak wyżej)	7
5. Ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów.	7
6. Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.	8
7. Ustawa o języku polskim.	8
IV. PODSUMOWANIE I WNIOSKI KOŃCOWE	8
V. TABELLE.	9 - 11

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

1. Formalno-prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie.

Formalno-prawną podstawę działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w powiecie gryfińskim regulują następujące akty prawne :

- art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późniejszymi zmianami).
- art. 37 – 43 i art. 114 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późniejszymi zmianami).
- uchwała Nr XXII/225/2001 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 24 kwietnia 2001 r. w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
- Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Gryfinie, stanowiący załącznik do uchwały Nr IV/52/2007 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 25 stycznia 2007 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Gryfinie, zmieniony uchwałą Nr IX/118/2007 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 28 czerwca 2007 r., uchwałą Nr XIII/152/2007 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 29 listopada 2007 r., uchwałą Nr XXI/229/2008 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 18 września 2008 r., uchwałą Nr XXIX/283/2009 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 17 kwietnia 2009 r., oraz uchwałą Nr XL/354/2010 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 25 marca 2010 r.

Szczegółowe usytuowanie organizacyjne rzecznika określa Regulamin Organizacyjny Starostwa, wg. którego rzecznik funkcjonuje w formie półtora etatowej komórki organizacyjnej Starostwa podległej bezpośrednio Staroście Powiatu, który jako pracodawca samorządowy wykonuje wobec rzecznika czynności w sprawach z zakresu prawa pracy.

Główne zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów, który wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów określone są w art. 42 i 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 , poz. 331 ze zmianami).

Do zadań rzecznika należy w szczególności :

- zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- prowadzenie edukacji konsumenckiej;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz Organizacjami Konsumenckimi.

Do uprawnień rzecznika należy zaliczyć w szczególności :

- uprawnienie do wnoszenia powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowania za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- uprawnienie do występowania jako oskarżyciel publiczny w postępowaniach o wykroczenia z zakresu ochrony konsumentów;
- uprawnienie do żądania od przedsiębiorców pod sankcją karną wyjaśnień i informacji w sprawach konsumenckich;
- uprawnienie do przedstawiania w sądach, bez uczestnictwa w sprawie, swojego stanowiska bądź poglądu dotyczącego konkretnego postępowania sądowego;

Zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zmianami) rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie od dnia 02 maja 2001 r. pełni Waldemar Mejna, który ma aktualnie do pomocy jednego zatrudnionego na pół etatu pracownika. Interesanci przyjmowani są w pok. nr 1 budynku Starostwa Powiatowego przy ul. Sprzymierzonych 9 w Gryfinie w godzinach pracy urzędu, oraz także w budynku Starostwa przy ul. Dworcowej 1 w Chojnie, gdzie rzecznik dyżuruje w każdy czwartek tygodnia w godzinach od 10⁰⁰ do 15³⁰. Z rzecznikiem można również kontaktować się telefonicznie pod nr telefonu 91 404 50 96 w Gryfinie i 91 402 23 60 w Chojnie oraz za pomocą poczty elektronicznej dostępnej na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Gryfinie (www.gryfino.powiat.pl; e-mail : rzecz.kons@gryfino.powiat.pl).

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów finansowana jest z budżetu powiatu, z ogólnych wydatków Starostwa na administrację publiczną (dział 750 klasyfikacji budżetowej). Pewną pomoc finansową na działalność rzecznika uzyskano z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w formie dofinansowania szkoleń dla rzeczników oraz nieodpłatnego przekazania broszur edukacyjnych o tematyce konsumenckiej.

II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007 R. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW.

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Wszystkie sprawy zgłaszane do rzecznika załatwiane były zgodnie z wypracowaną wcześniej procedurą postępowania rzecznika, która polega na zróżnicowanym i indywidualnym podejściu do poszczególnych skarg konsumentów zależnie od charakteru, złożoności i wagi tych spraw.

Załatwiając poszczególne skargi rzecznik podejmował następujące działania :

- udzielał porad, pouczeń i wyjaśnień dotyczących konkretnych spraw w formie ustnej lub pisemnej;
- konsultował bardziej zawiłe sprawy z prawnikami obsługi prawnej Starostwa;
- prowadził pisemne i ustne mediacje pomiędzy stronami sporów w celu polubownego załatwienia spraw;
- kierował sprawy lub zainteresowanych do innych instytucji właściwych do załatwienia spraw, takich jak : Inspekcja Handlowa, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcja Sanitarna, Polubowny Sąd Konsumencki, Urząd Regulacji Energetyki, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Europejskie Centrum Konsumenckie, Policja, Prokuratura, Sądy, Rzecznik Ubezpieczonych, Arbiter Bankowy, Rzecznik Praw Pacjenta, Rzecznik Praw Obywatelskich i innych;
- pomagał w sporządzaniu pism reklamacyjnych, urzędowych i innych;
- przygotowywał pisma procesowe i pozwy do sądów;
- uczestniczył w miarę możliwości czasowych i finansowych osobiście w sprawach sądowych dot. spraw konsumenckich.

W 2010 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłoszono łącznie 499 spraw. Była to ilość nieznacznie większa niż w 2009 r., w którym to zgłoszono 482 sprawy.

Spośród wszystkich 499 spraw 248 dotyczyło umów sprzedaży rzeczy ruchomych bądź nieruchomości, 219 spraw umów wykonywania usług, a 32 sprawy umów zawieranych poza lokalami firm lub na odległość.

Szczegółowy tematyczny wykaz wszystkich spraw zgłoszonych do rzecznika w 2010 r. wraz z podziałem uwzględniającym sposób zgłaszania spraw zawiera tabela nr 1 zamieszczona w rozdziale V sprawozdania. Z tabeli tej wynika, że spośród 219 spraw dotyczących umów wykonania usług najwięcej spraw dotyczyło :

- usług telekomunikacyjnych - 39
- usług ubezpieczeniowych - 27
- usług windykacyjnych - 18
- usług bankowych - 16
- usług motoryzacyjnych - 13

Spośród 248 spraw dotyczących umów sprzedaży rzeczy ruchomych i nieruchomości najwięcej spraw dotyczyło :

- obuwia - 64
- art. wyposażenia wnętrz - 52
- sprzętu RTV i AGD - 28
- sprzętu komputerowego - 16
- samochodów i akcesoriów sam. - 15

Spośród 32 spraw z zakresu umów zawieranych poza lokalem sprzedawcy i na odległość były sprawy dotyczące między innymi: sprzedaży sprzętu RTV i AGD, anten satelitarnych, części samochodowych i pościeli.

Z analizy sposobu zgłaszania spraw do rzecznika wynika, że 242 sprawy konsumenci zgłosili osobiście, 219 spraw zgłoszono telefonicznie, a 38 pisemnie.

W 266 sprawach (53,3 %) rzecznik udzielał konsumentom porad prawnych i informacji, w 205 sprawach (41,1 %) konieczne były wystąpienia pisemne do przedsiębiorców kierowane przez rzecznika bądź przez konsumentów po uprzednim przygotowaniu tych wystąpień przez rzecznika. W 18 sprawach (3,6 %) rzecznik udzielał pomocy prawnej w postępowaniach przed sądami.

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Z przedstawionej w rozdziale V tabeli nr 2 wynika, że w 205 sprawach konsumenci za namową rzecznika zdecydowali się żeby wystąpić na piśmie z reklamacjami do przedsiębiorców w celu wyegzekwowania swoich praw. Były to wystąpienia kierowane bezpośrednio od rzecznika lub od konsumentów po uprzednim przygotowaniu tych wystąpień przez rzecznika.

W wyniku tych wystąpień w 143 przypadkach (69,86 % wystąpień w sprawach zakończonych w 2010 r.) sprawy zostały załatwione pozytywnie przez co konsumenci uzyskiwali między innymi :

- zwroty pieniędzy za wadliwe towary lub usługi,
- nieodpłatne wymiany wadliwych towarów na wolne od wad,
- nieodpłatne naprawy występujących wad towarów,
- obniżki cen towarów,
- umorzenia lub rozłożenia na raty należności.

W 38 sprawach nie udało się polubownie rozwiązać sporów z przedsiębiorcami, a 24 sprawy są jeszcze w trakcie załatwiania.

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Strukturę ilościową i przedmiotową wytoczonych powództw sądowych w 2010 r. przedstawia tabela nr 3 zamieszczona w rozdziale V sprawozdania. W 2010 r. spośród 24 spraw konsumenckich rozstrzyganych przez sądy 13 spraw rozpatrywały bądź rozpatrują jeszcze Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie, 11 spraw sądy cywilne z czego 6 spraw skierowano do obu sądów po odmowach przedsiębiorców zapisów na sąd polubowny.

W 10 powództwach zakończonych w 2010 r. rozstrzygnięcia sądów były pozytywne dla konsumentów, w 8 negatywne a 6 spraw jest jeszcze w toku postępowania sądowego.

4. Współdziałanie z UOKiK, Delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

W codziennej pracy rzecznika nieodzowna jest współpraca z wyżej wymienionymi instytucjami. W ramach takiej współpracy w 2010 r. rzecznik uczestniczył w następujących spotkaniach szkoleniowych i konferencjach :

- w dniach 14 – 15.01.10. w Warszawie na temat roli Biura Informacji Kredytowej w procesie odpowiedzialnego udzielania kredytów oraz zadłużania się przez klientów banków,
- w dniu 15.06.10. w Szczecinie na temat zasad rozliczania energii elektrycznej,
- w dniu 15.12.10. w Szczecinie w posiedzeniach Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w charakterze arbitra w w/w sądzie.

Rzecznik wielokrotnie konsultował konkretne sprawy konsumentów z naszego powiatu z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Europejskim Centrum Konsumenckim, Rzecznikiem Praw Pacjenta, Arbitrem Bankowym, Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikiem Ubezpieczonych a także z rzecznikami konsumentów z innych miast i powiatów.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2010 r. rzecznik pozyskiwał wielokrotnie z instytucji, z którymi współpracował na co dzień liczne materiały edukacyjne (broszury, płyty CD, plakaty, ulotki itp.) o tematyce konsumenckiej. Materiały te były przekazywane zainteresowanym indywidualnie pedagogom, uczniom, studentom i dorosłym konsumentom, przy okazji codziennych kontaktów w biurze rzecznika. Wszyscy zainteresowani konsumenci mogli korzystać w biurze rzecznika z dostępu do internetu i programu prawniczego LEX, oczywiście tylko w zakresie związanym tematycznie ze zgłaszanymi problemami konsumenckimi.

W dniu 01.12.2010 r. rzecznik przeprowadził dwugodzinne szkolenia o tematyce konsumenckiej w Cechu Rzemiosł Różnych w Gryfinie dla uczestników szkolenia dla kandydatów na przedsiębiorców a w dniu 07.12.2010 r. dla uczestników Uniwersytetu III Wieku w Gryfinie.

Bardzo ważnym elementem działań o charakterze edukacyjnym, zwłaszcza dla mieszkańców z południowych gmin powiatu, była i jest nadal, możliwość cotygodniowego osobistego kontaktu z rzecznikiem podczas dyżurów wyjazdowych rzecznika w Chojnie.

6. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku sprawozdawczym nie składano żadnych wniosków dotyczących stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

III. OPIS PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ DOTYCZĄCYCH ODREBNYCH PRZEPISÓW.

1. Ustawa o nieuczciwych praktykach rynkowych.

W 2010 r. zgłoszono 5 spraw naruszających przepisy ustawy o nieuczciwych praktykach rynkowych. Sprawy dotyczyły niewłaściwego oznaczania i informowania o cenach towarów na wywieszkach, paragonach, cenniku i w ofercie usług internetowych. W sprawach tych wnioskowano do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Szczecinie o przeprowadzenie kontroli u przedsiębiorców w celu usunięcia nieprawidłowości.

W sprawie dotyczącej nieprawidłowości w ofercie usług internetowych Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie wydał decyzję administracyjną nakazującą usunięcie tych nieprawidłowości.

2. Ustawa o kredycie konsumenckim.

W ciągu roku sprawozdawczego zgłoszono 10 spraw z podejrzeniem naruszania przepisów ustawy o kredycie konsumenckim. Większość tych spraw zakończyła się udzielaniem porad, jednak w czterech sprawach konieczne były pisemne wystąpienia reklamacyjne do banków.

W dwóch sprawach złożono do sądu sprzeciwy od sądowego nakazu zapłaty przedawnionego długu z umowy kredytu konsumenckiego.

3. Umowy zawierane na odległość oraz umowy poza lokalem przedsiębiorcy (ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny).

W zakresie uregulowanym w w/w ustawie zgłoszono w ciągu roku 32 skargi.

Skargi te dotyczy głównie nie respektowania przez przedsiębiorców prawa konsumentów do rozwiązywania umów bez podawania przyczyn w terminie 10 dni od daty ich zawierania lub opóźnień w rozliczaniu się z tych umów po ich rozwiązaniu.

W 12 sprawach wystosowano do przedsiębiorców pisemne wystąpienia reklamacyjne a w jednej sprawie pozew do Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Inspekcji Handlowej oraz do sądu powszechnego.

4. Ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów.

W zakresie uregulowań wyżej wymienionej ustawy zgłoszono w roku ubiegłym 1 skargę.

Skarga ta dotyczyła podejrzenia wprowadzenia do sprzedaży jako produktu niebezpiecznego pieca centralnego ogrzewania. Skarga ta przekierowana do zbadania w trybie administracyjnym do Inspekcji Handlowej w Szczecinie.

5. Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.

W oparciu o wyżej wymienioną ustawę zgłoszono do rzecznika w ciągu roku 239 spraw. W większości tych spraw sprzedawcy nie respektowali przepisów ustawy w zakresie obowiązku terminowego rozpatrywania i załatwiania reklamacji wad towarów i załatwiania tych reklamacji zgodnie z uprawnieniami jakie daje konsumentom ustawa. Bardzo często sprzedawcy starali się przekierowywać reklamacje do nich zgłaszane w trybie prawnym wyżej wymienionej ustawy do producentów, gwarantów czy też importerów towarów.

W 111 sprawach rzecznik przygotowywał pisemne wystąpienia reklamacyjne do sprzedawców, w 10 sprawach pozwy do sądów polubownych a w 3 sprawach pozwy do sądów powszechnych.

6. Ustawa o języku polskim.

W 2010 roku zgłoszono do rzecznika 1 sprawę, w której stwierdzono naruszenie przepisów ustawy o języku polskim - naruszenie to polegało na sprzedaży towaru bez instrukcji obsługi w języku polskim. W sprawie tej, po pisemnej reklamacji sprzedawca dostarczył konsumentowi brakującą instrukcję.

IV. PODSUMOWANIE I WNIOSKI KOŃCOWE.

W 2010 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłoszono 499 spraw. Była to ilość spraw nieznacznie większa w porównaniu do lat poprzednich, co może sugerować, że ustabilizowało się już na konkretnym poziomie zapotrzebowanie interesantów na bezpłatne poradnictwo konsumenckie i inne działania podejmowane przez rzecznika.

Ochrona Konsumentów w powiecie gryfińskim realizowana była głównie poprzez świadczenie bezpłatnego poradnictwa prawnego, mediacje z przedsiębiorcami, pomoc w wytaczaniu powództw na rzecz konsumentów, edukację konsumencką oraz współpracę z instytucjami zajmującymi się ochroną konsumentów.

Działania rzecznika na rzecz ochrony interesów konsumentów dawały konkretne i wymierne efekty w postaci uznawania przez sprzedawców większości roszczeń konsumentów. Mediacje i spory sądowe z przedsiębiorcami prowadzone z pomocą rzecznika były skuteczne dla konsumentów w około 65 procentach.

V. TABELE.

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:	76	126	17	219
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	9	7	0	16
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	1	1	0	2
kredyt konsumencki	2	8	0	10
ubezpieczeniowe	6	20	1	27
systemy argentyńskie	0	0	0	0
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	12	22	5	39
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	6	7	0	13
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	5	1	7
wywóz śmieci i kanalizacji	1	1	0	2
informatyczne	0	0	0	0
motoryzacyjne (serwis)	9	4	0	13
turystyczne i hotelarskie	0	4	3	7
timeshare	0	0	0	0
pralnicze	1	0	0	1
remontowo - budowlane	3	3	1	7
pocztowe	0	3	1	4
medyczne	1	1	0	2
dentystyczne	0	0	0	0
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	2	0	1	3
komunikacyjne	1	4	0	5
transportowe	1	0	0	1
kamieniarskie	1	1	0	2
fotograficzne	0	0	0	0
krawieckie	0	0	0	0
windykacyjne	3	14	1	18
Inne	16	21	3	40
II. Umowy sprzedaży, w tym:	123	107	18	248
wyposażenie wnętrz	28	23	1	52
sprzęt RTV i AGD	15	11	2	28
sprzęt komputerowy	6	7	3	16
odzież	5	1	1	7
obuwie	28	34	2	64
samochody i akcesoria	7	8	0	15
nieruchomości	1	2	2	5
materiały budowlane	4	0	0	4
kosmetyki	0	0	0	0
sprzęt sportowy	2	3	1	6
sprzęt rehabilitacyjny	0	1	1	2
art. spożywcze	2	1	1	4
biżuteria	1	0	0	1
zabawki	4	1	0	5
zwierzęta	0	0	0	0
płyty CD, DVD	0	0	0	0
telefony komórkowe	4	4	1	9
Inne	16	11	3	30
III. Umowy poza lokalem i na odległość	20	9	3	32

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:	82	57	15	10
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	4	2	2	2
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	2	1	0	1
kredyt konsumencki	4	3	1	0
ubezpieczeniowe	6	4	2	0
systemy argentyńskie	0	0	0	0
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	20	16	3	1
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	6	5	0	1
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	4	3	0	1
wywóz śmieci i kanalizacji	0	0	0	0
informatyczne	0	0	0	0
motoryzacyjne (serwis)	0	0	0	0
turystyczne i hotelarskie	6	3	2	1
timeshare	0	0	0	0
pralnicze	0	0	0	0
remontowo - budowlane	5	4	1	0
pocztowe	3	3	0	0
medyczne	1	1	0	0
dentystyczne	0	0	0	0
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	2	1	1	0
komunikacyjne	2	2	2	0
transportowe	0	0	0	0
kamieniarskie	0	0	0	0
fotograficzne	0	0	0	0
krawieckie	0	0	0	0
windykacyjne	8	4	2	2
Inne	9	6	1	2
II. Umowy sprzedaży, w tym:	111	79	20	12
wyposażenie wnętrz	23	16	3	4
sprzęt RTV i AGD	12	10	2	0
sprzęt komputerowy	11	7	3	1
odzież	3	3	0	0
obuwie	27	18	6	3
samochody i akcesoria	8	5	3	0
nieruchomości	2	2	0	0
materiały budowlane	0	0	0	0
kosmetyki	0	0	0	0
sprzęt sportowy	0	0	0	0
sprzęt rehabilitacyjny	0	0	0	0
art. spożywcze	1	1	0	0
biżuteria	0	0	0	0
zabawki	4	3	0	1
zwierzęta	0	0	0	0
płyty CD, DVD	0	0	0	0
telefony komórkowe	6	3	1	2
Inne	14	11	2	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	12	7	3	2

Tabela nr 3
Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

	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	0	0	0	0
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	0	0
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	0	0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	2	0	1	3
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	2	0	2	4
6.	Inne	2	0	2	4
	RAZEM	6	0	5	11
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	4	8	1	13
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	0	0	0	0

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

mgr inż. Waldemar Mejna