

/projekt/

**ZARZĄDZENIE NR 5/2015**  
**STAROSTY INOWROCŁAWSKIEGO**  
z dnia 27 stycznia 2015r.

**w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2014 rok**

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015r, poz.184).zarządzam, co następuje :

§1. Zatwierdzam roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2014r., stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2 . Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

  
**STAROSTA**  
*Tadeusz Majewski*

*Nie wnoszę zastrzeżeń*  
*pod względem prawnym*  
*2015.02.16.* ..RADCA PRAWNY  
data .. radca prawni  
*Henryka Kowalczevska*

**UZASADNIENIE DO ZARZĄDZENIA Nr 5/2015**  
**STAROSTY INOWROCŁAWSKIEGO**  
z dnia 27 stycznia 2015r.

**w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2014 rok**

Podstawę prawną podjęcia przedmiotowej uchwały stanowi art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn.zm.). Przepis ten stanowi, iż rzecznik konsumentów przedkłada staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu.

  
**STAROSTA**  
*Tadeusz Majewski*

# **Sprawozdanie**

## **z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu**

### **za rok 2014.**

Stosownie do treści art. 43 ust. 1 z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r., nr 50, poz. 331, z późn. zm.) przekładam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumenta w Inowrocławiu za 2013r.

Zgodnie z treścią powołanej wyżej ustawy rzecznik konsumentów wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów , poprzez:

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów
2. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumenta
4. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami Konsumenckimi
5. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych
6. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz występowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumenta.

Stosownie do powyższego, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Inowrocławiu przyjmuje interesantów w każdy wtorek w godzinach od 7.30 do 15.30 i w każdą środę w godzinach od 8.00 do 12.00.

Dzięki zapewnianej obsłudze administracyjnej , biuro rzecznika czynne jest od poniedziałku do piątku w godzinach urzędowania Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu.

W roku 2014 rzecznik interweniował w 230 sprawach , przy czym w niektórych kilkakrotnie podejmowano wystąpienie do przedsiębiorcy lub bezpośrednio kierowano pozew do sądu powszechnego.

Poza powyższym rzecznik udzielił konsumentom licznych konsultacji ustnych i telefonicznych ,polegających w szczególności na pouczeniu konsumenta o przysługujących mu prawach, bądź na udzieleniu pomocy bezpośrednio w biurze lub na dokonaniu interpretacji obowiązujących przepisów.

Zakres problemów z jakimi zwracali się konsumenci obejmował:

-skargi w zakresie niezgodności towaru z umowa kupna-sprzedaży – 135 sprawy

-skargi w zakresie gwarancji -23 sprawy

-skargi z zakresu niezgodności dzieła z zawartą umową -5 spraw

-skargi w zakresie realizacji umów zlecenia -10 spraw

Skargi z zakresu świadczenia usług:

-ubezpieczeniowych – 5 spraw

-bankowych -12 spraw

-telekomunikacyjnych -25 spraw

-turystrycznych -1 sprawa

Skargi o zwrot zadatku lub zaliczki : -2 sprawy

Skargi na działalność windykacyjną: - 10 spraw

Stopień zawilości powyższych spraw był rozmaity.

Zdecydowana część spraw jakimi zwrócili się konsumenci załatwiona została pozytywnie przez przedsiębiorców, w szczególności na podstawie kierowanych, w oparciu o art. 42 ust 1 pkt 3 ustawy z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2007r. nr 50, poz. 331, z póź.zm.) pism lub ustnych wyjaśnień w zakresie interpretacji przepisów w danym stanie faktycznym.

W przypadkach , w których wystąpienia rzecznika nie spowodowały spełnienia słusznych roszczeń konsumentów , kierowano sprawy na drogę postępowania sądowego do sądu powszechnego.

W roku 2014 rzecznik konsumentów wytoczył 35 powództwa na rzecz obywateli.

Postępowania sądowe z udziałem rzecznika ,toczyły się lub toczą się przed sądami :w Inowrocławiu, w Bydgoszczy, w Toruniu, w Poznaniu, w Warszawie, w Złotowie.

Po prawomocnym zakończeniu postępowania sądowego rzecznik udziela konsumentom pomocy prawnej także w postępowaniu egzekucyjnym, co wiąże się ze sporządzeniem wniosków o klauzulę wykonalności, wniosku o wszczęcie egzekucji i korespondencji z komornikami.

Celem wypełniania zadań informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, rzecznik udzielił też wypowiedzi na łamach prasy, radia i telewizji. Kilkakrotnie rzecznik wdzielał prasie konsultacji w zakresie tematyki konsumenckiej.

  
Powiatowy  
Rzecznik Konsumentów  
Joanna Piątkowska