

## **Rada Powiatu Inowrocławskiego**

### **Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za rok 2006.**

Stosownie do treści art. 38 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005 r., nr 244, poz. 2080.), przedkładam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2006 r.

Zgodnie z treścią powołanej wyżej ustawy rzecznik konsumentów wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, w szczególności 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 konsumentów,
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 wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Stosownie do powyższego, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Inowrocławiu przyjmuje interesantów w każdy wtorek w godzinach od 8<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup> i w każdą środę w godzinach od 8<sup>00</sup> do 12<sup>00</sup>.

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

W roku 2006 rzecznik interweniował w 341 sprawach, przy czym w niektórych kilkakrotnie podejmowano wystąpienie do przedsiębiorcy.

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 umową kupna-sprzedaży - **140 spraw**

skargi w zakresie gwarancji - **39 spraw**

skargi z zakresu niezgodności dzieła z zawartą umową – **45 spraw**

skargi dotyczące postępowań windykacyjnych – **13 spraw**

skargi w zakresie realizacji umów zlecenia – **7 spraw**

skargi z zakresu świadczenia usług :

ubezpieczeniowych : **12 spraw**

bankowych : **21 spraw**

telekomunikacyjnych : **35 spraw**

pocztowych : **2 sprawy**

przewozu kolejowego : **1 sprawa**

dostarczenia energii elektrycznej : **1 sprawa**

skargi o zwrot zadatku lub zaliczki : **1 sprawa**

skargi związane z treścią klauzul umownych naruszających interes konsumenta : **11 spraw**

skargi dotyczące spraw mieszkaniowych : **13 spraw**

Stopień zawichości powyższych spraw był rozmaity.

Zdecydowana część z tych spraw załatwiona została pozytywnie przez przedsiębiorców na podstawie kierowanych, w oparciu o art. 37 ust 1 pkt 3 ustawy z dnia 15.12.2000r.o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2005r. nr 244, poz. 2080, z późn.zm.) pism.

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

W roku 2006 rzecznik konsumentów wytoczył 78 powództw na rzecz obywateli.

Poza tym wstąpił do procesu po stronie konsumenta w 9 sprawach.

W jednej ze spraw zainicjowano złożenie przedmiotu świadczenia do depozytu sądowego.

W powyższych sprawach sądowych uzyskano 40 nakazów zapłaty, 4 wyroki, 2 ugody, w 2 przypadkach oddalono powództwo, pozostałe sprawy oczekują na rozstrzygnięcie. Wartość przedmiotu sporu wahała się w tych sprawach od 1 zł do 71.242 zł

Postępowania sądowe z udziałem rzecznika, toczyły się lub toczą się przed sądami: w Inowrocławiu, w Bydgoszczy, w Toruniu, Chodzieży, we Wrześni, w Warszawie, w Gdańsku, w Jeleniej Górze.

Po prawomocnym zakończeniu postępowania sądowego rzecznik udziela konsumentom pomocy prawnej także w postępowaniu egzekucyjnym, co wiąże się ze sporządzaniem 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.

Z uwagi na powyższe, proszę o zatwierdzenie przedmiotowego sprawozdania.

Inowrocław, 25.01.2007r.

*Sporządziła: J. Piątkowska*

**Przewodniczący  
Rady Powiatu  
Inowrocławskiego**  
*Piotr Czarnolewski*  
**Piotr Czarnolewski**