

SPRAWOZDANIE

POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W JAWORZE ZA 2005 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:	29	86		115
bankowe		2		2
ubezpieczeniowe	1	2		3
systemy argentyńskie	2	8		10
inne finanse	7	11		18
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, tv kablowa)	3	14		17
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	3			3
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	7		8
informatyczne		2		2
motoryzacyjne (serwis)		1		1
turystyczne i hotelarskie		2		2
pralnicze	1	3		4
remontowo-budowlane		2		2
pocztowe		3		3
medyczne	2			2
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)		2		2
komunikacyjne				
transportowe	2			2
kamieniarskie		2		2
fotograficzne	1	2		3
krawieckie				
lokalowe	4	3		7
inne	2	20		22
II. Umowy sprzedaży, w tym:	19	72		91
wyposażenie wnętrz	6	6		12
sprzęt RTV i AGD	1	10		11
sprzęt komputerowy		8		8
odzież		3		3
obuwie	10	8		18
samochody i akcesoria		10		10
nieruchomości				
materiały budowlane	1	4		5
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny		3		3
art. spożywcze				
bizuteria		1		1
zabawki				
zwierzęta				
plyty CD, DVD		4		4
telefony komórkowe		3		3
inne	1	12		13
III. Umowy poza lokalem i na odległość				

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:	40	34	3	3
bankowe	4	3		1
ubezpieczeniowe	1	1		
systemy argentyńskie	3	3		
inne finanse	2	2		
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, tv kablowa)	9	6	2	1
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	5	4		1
informatyczne	2	2		
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie	1	1		
pralnicze	1	1		
remontowo-budowlane	3	3		
pocztowe	1	1		
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	2	2		
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne	2	2		
krawieckie				
lokalowe				
inne	4	3	1	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	32	28	2	2
wyposażenie wnętrz				
sprzęt RTV i AGD	5	5		
sprzęt komputerowy	1	1		
odzież	4	4		
obuwie	11	8	2	1
samochody i akcesoria	2	2		
nieruchomości				
materiały budowlane	5	5		
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
bizuteria				
zabawki				
zwierzęta				
plyty CD, DVD				
telefony komórkowe	2	2		
inne	2	1		1
III. Umowy poza lokalem i na odległość				

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	1			1
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	3			3
3.	Przygotowanie konsumentom powództw dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	4	1	2	7
4.	Przygotowanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	3			3
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				
7.	Inne	1			1
	RAZEM	12	1	2	15

Załącznik nr 1

Informacja dla Rady Powiatu w Jaworze dotycząca polityki konsumentckiej realizowanej przez Samorząd Powiatowy za pośrednictwem Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Jaworze, sporządzona za okres od 1 stycznia 2005r. do 31 grudnia 2005r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jaworze zatrudniony na ½ etatu zakresem swojej działalności obejmuje 4 gminy wiejskie a to: Paszowice, Wądroże Wielkie, Mściwojów, Męcinkę, miasta Jawor i Bolków miasto i gminę.

W sprawozdawczym okresie zarejestrowano 72 sprawy dotyczące naruszenia praw konsumentów. W związku z tym rzecznik podjął szereg czynności, które doprowadzić miały do pozytywnego ich rozstrzygnięcia dla konsumenta.

Na skutek podejmowanych czynności (wystąpień, negocjacji, rozmów) z przedsiębiorcami, załatwionych zostało pozytywnie 62 sprawy, 5 spraw jest w toku załatwiania. Nie udało się pozytywnie zakończyć 5 spraw. Przedmiotem spraw prowadzonych przez rzecznika były w szczególności usługi oraz umowy sprzedaży. W okresie sprawozdawczym nie zarejestrowano spraw związanych z zawieraniem umów na odległość (tabela nr 2).

Odnosnie wytaczania powództw na rzecz konsumentów, przedmiotem sporu były powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji oraz dotyczące nienależytego wykonania usług. Jeden pozew dotyczył zwrotu kaucji mieszkaniowej (tabela nr.3).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów na bieżąco udzielał bezpłatnego poradnictwa konsumentckiego i prawnego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Z prowadzonej ewidencji wynika że przyjął na osobiste porady 158 osób, telefonicznie udzielił 48 porad. Ogółem udzielił 206 porad, których przedmiotem były usługi, umowy sprzedaży, umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa (tabela nr.1).

W swojej działalności na bieżąco współpracował z Inspekcją Handlową, a gdy było to niezbędne kontaktował się z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, oraz Federacją Konsumentów. Edukował społeczeństwo poprzez sporządzanie artykułów do prasy lokalnej. W publikowanych artykułach (ewidencjonowanych) udzielał wyjaśnień dotyczących spraw konsumentckich i interpretacji w tym zakresie takich jak: wejście w życie nowych przepisów, oraz problemów zawartych w kierowanych skargach.

Sygnalizował Państwową Inspekcję Handlową o naruszeniu prawa konsumentckiego, a szczególnie złej jakości towarach i usługach a także

oszustwach na wadze. Zwracał się do Prokuratury o wszczęcie postępowań, gdy uznał iż zostało popełnione przestępstwo np. przy zawieraniu umów.

Z uwagi, iż działalność swoją wykonuje jednoosobowo, osobiście prowadził całą dokumentację związaną z wykonywaną działalnością, oraz osobiście sporządzał pozwы do Sądów i w miarę możliwości nadzorował sprawy sądowe, reprezentując konsumentów przed Sądami Powszechnymi.

W okresie sprawozdawczym nie nałożył grzywny na podstawie art. 106 pkt 1 ustawy z 16 kwietnia 2004r o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, oraz o zmianie niektórych ustaw (Dz.U..03.86.804 ze zm.).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jaworze

mgr Maria Zielińska