

**SPRAWOZDANIE  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW w Mońkach za 2006 r.**

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

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
<b>I. Usługi, w tym:</b>	1	5		6
bankowe		1		1
ubezpieczeniowe				
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)		3		3
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze		1		1
remontowo - budowlane	1			1
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne				
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>		2	1	3
wyposażenie wnętrz				
sprzęt RTV i AGD				
sprzęt komputerowy		1		1
odzież				
obuwie		1		1
samochody i akcesoria				
nieruchomości				
materiały budowlane				
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				

art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta			1	1
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe				
Inne				
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	-	1	-	1

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

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>	10	6	2	2
bankowe				
ubezpieczeniowe				
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	5	3	1	1
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane	4	2	2	1
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	1		
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne				
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	6	5	1	
wyposażenie wnętrz				
sprzęt RTV i AGD				
sprzęt komputerowy				
odzież	1	1		
obuwie	3	2	1	
samochody i akcesoria				
nieruchomości				
materiały budowlane				
kosmetyki				

sprzęt sportowy	1	1		
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki	1	1		
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe				
Inne				
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	-	-	-	

**Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów**

Lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględniające żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
7.	Inne	-	-	-	-
<b>RAZEM</b>		-	-	-	-

## **Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mońkach w roku 2006**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje ustawowe zadania powiatu w zakresie ochrony konsumentów, kreuje i realizuje politykę konsumencką w powiecie monieckim.

### **Podstawowe zadania rzecznika.**

- udziela porad i informacji
- występuje w imieniu i na rzecz konsumentów do przedsiębiorców, podejmując w ten sposób interwencję i próbę mediacji, czyli zastępuje konsumentów w sporach z przedsiębiorcami,
- udziela pomocy w kierowaniu spraw na drogę sądową i w toku postępowania sądowego

### **Formy udzielania pomocy przez rzecznika.**

1. Porady i informacje udzielane są telefonicznie, pocztą elektroniczną bądź bezpośrednio osobom zgłaszającym się osobiście do biura rzecznika. Rzecznik otrzymuje też wiele folderów , ulotek , broszur dot. tematyki konsumenckiej /w tym dot. edukacji konsumenckiej młodego pokolenia/ opracowanych przez UOKiK i SKP, które rozpowszechnia poprzez wykładanie w miejscach ogólnie dostępnych .
2. Wystąpienia do przedsiębiorców mają z reguły formę pisemną. W korespondencji rzecznik odnosi się do obowiązującego stanu prawnego dotyczącego przedmiotowej sprawy, wskazuje na uprawnienia konsumenta oraz obowiązki przedsiębiorcy i wzywa go do ich spełnienia.
3. Pomoc rzecznika w kierowaniu spraw na drogę sądową ma zróżnicowane formy.

Z uwagi na okresowe wprowadzenie zmian w zakresie zwolnienia z opłat sądowych spraw wytaczanych z powództwa rzecznika nie podejmowano działań w tym zakresie w roku 2006. Nie było też przypadku wstąpienia do toczących się postępowań, na dowolnym etapie sprawy. Działania w tym zakresie ograniczały się do pomocy w sporządzaniu pozwów.

### **Inne zadania rzecznika konsumentów.**

Rzecznik podejmuje działania w przypadkach nieprzestrzegania prawa chroniącego interesy konsumentów, w szczególności:

- stosowania praktyk monopolistycznych przez przedsiębiorców posiadających dominującą pozycję na rynku,
- czynów nieuczciwej konkurencji,
- praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- rzecznik konsumentów składa także wnioski o zmianę lub stanowienie prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów.

W tym zakresie prowadzona jest ścisła współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i

Konsumentów w celu wyeliminowanie niekorzystnych zjawisk. W roku 2006 nie wystąpiły na terenie powiatu monieckiego takie przypadki.

W roku 2006 Stowarzyszenie Konsumentów Polskich uruchomiło bezpłatną infolinię oraz internetowe forum porad prawnych dla konsumentów. Rolą rzecznika jest też popularyzacja wśród konsumentów tego typu informacji.

Mieszkańcy powiatu monieckiego, którzy znaleźli się w sytuacji konfliktowej z przedsiębiorcą, których prawa i interesy zostały naruszone - mogą liczyć na daleko idącą pomoc i wsparcie ze strony rzecznika konsumentów. Coraz częściej korzystają z takiego wsparcia, bowiem dzięki edukacji konsumenckiej realizowanej za pośrednictwem mediów coraz więcej osób dowiaduje się o takiej możliwości.

Wachlarz spraw i problemów z jakimi zwracają się do rzecznika interesanci jest bardzo szeroki, obejmuje rozmaite kwestie wynikające z nienależytego wykonania umów sprzedaży wszelkich towarów (od butów po samochody), świadczenia usług – remontowych, telekomunikacyjnych, finansowych, czy pralniczych itp.

***Ilość spraw skierowanych do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mońkach  
w latach 2003 – 2006***

***Ilość udzielonych porad, podjętych interwencji, ilość spraw sądowych z udziałem rzecznika***

Wyszczególnienie	2003	2004	2005	2006
Ogółem	10	11	13	26
Porady	8	7	7	10
Interwencje	2	4	5	16
Sprawy sądowe			1	-

***Efekty działań podejmowanych przez rzecznika***

- ponad 70 % interwencji i mediacji kończy się pomyślnie dla konsumentów,
- działania rzecznika mają z założenia pozytywny wydźwięk, bowiem polegają na udzielaniu pomocy; zarówno sposób działania jak i skuteczność przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku powiatu.

**Sporz. Wiesława Tekień /podpis nieczytelny/  
Styczeń 2007 r.**