**ZARZĄDZENIE NR 5/ 2012**
**STAROSTY INOWROCŁAWSKIEGO**
**z 6 marca 2012 r.**

**w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2011 rok.**

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.[1]) zarządzam, co następuje:

§ 1. Zatwierdzam roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2011 r., stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
Tadeusz Majewski

[1] Zmiany wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz.U. z 2007r. Nr 99, poz. 660, Nr 171, poz. 1206, z 2008r. Nr 157,poz 976, Nr 223, poz. 1458, Nr 227, poz.1505 oraz 2009 r. Nr 18, poz. 97, Nr 157, poz. 1241, z 2011 r. Nr 34, poz. 173.

**UZASADNIENIE DO ZARZĄDZENIA NR 5/2012**
**STAROSTY INOWROCŁAWSKIEGO**
**z 6 marca 2012 r.**

**w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2011rok.**

Podstawę prawną podjęcia przedmiotowego zarządzenia stanowi art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. 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

Załącznik
do Zarządzenia Nr 5/2012
Starosty Inowrocławskiego
z dnia 6 marca 2012r.

# Sprawozdanie
## z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za rok 2011.

Stosownie do treści 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, z późn.zm.) przedkładam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2011 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 7.30 do 15.30 i w każdą środę w godzinach od $8^{00}$ do $12^{00}$.
Dzięki zapewnionej obsłudze administracyjnej, biuro rzecznika czynne jest od poniedziałku do piątku w godzinach urzędowania Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu.
W roku 2011 rzecznik interweniował w 650 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.

<u>Zakres problemów z jakimi zwracali się konsumenci obejmował:</u>

skargi w zakresie niezgodności towaru z umową kupna-sprzedaży - *350 spraw*

skargi w zakresie gwarancji – 7 *spraw*

skargi z zakresu niezgodności dzieła z zawartą umową – ***14 spraw***

skargi w zakresie realizacji umów zlecenia – 4 *sprawy*

skargi z zakresu świadczenia usług :

ubezpieczeniowych : 1 *sprawy*

bankowych : 4 *sprawy*

telekomunikacyjnych : 14 *spraw*

turystycznych : 3 *sprawy*

skargi o zwrot zadatku lub zaliczki : *1 sprawa*

skargi związane z treścią klauzul umownych naruszających interes konsumenta : 8 *spraw*

Stopień zawiłości 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 późn.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 2011 rzecznik konsumentów wytoczył 244 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 Gdańsku, w Oleśnicy.

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. Kilkakrotnie rzecznik udzielał prasie konsultacji w zakresie tematyki konsumenckiej

Inowrocław, 28.02.2012r.

*Sporządziła: J. Piątkowska*