

SPRAWOZDANIE MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW w SZCZECINIE za 2007 r.

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

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi - ogółem, w tym:	4240	4369	1037	9646
bankowe	205	168	31	404
ubezpieczeniowe	151	118	27	296
finansowe (w tym Okienko Kasowe S.A)	580	1730	112	2422
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	490	501	99	1090
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	121	72	61	254
informatyczne	156	101	52	309
motoryzacyjne (serwis)	201	90	85	376
turystyczne i hotelarskie	199	87	60	346
pralnicze	39	36	10	85
naprawa sprzętu komputerowego, RTV, AGD	160	135	60	355
remontowo – budowlane	565	350	137	1052
stolarskie	111	70	20	201
pocztowe	91	72	41	207
medyczne	47	25	15	87
dentystyczne	20	15	5	40
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	247	155	85	487
komunikacyjne	82	70	25	177
transportowe	49	28	6	83
kamieniarskie	89	103	20	212
fotograficzne	27	32	4	63
krawiecko-kuśnierskie	55	46	11	112
lokalowe	160	125	30	315
jubilersko-złotnicze	40	28	10	78
inne	355	212	31	598

II. Umowy sprzedaży - ogółem, w tym:	2333	1960	859	5152
artykuły wyposażenia wnętrz	280	211	85	576
sprzęt RTV i AGD	235	179	96	510
sprzęt komputerowy	199	201	106	506
odzież	147	222	84	453
obuwie	379	303	182	864
samochody i akcesoria w tym sprzedaż komisowa)	211	162	58	431
Nieruchomości (pośrednicy, deweloperzy)	170	152	35	357
materiały budowlane	60	47	22	129
telefony komórkowe	301	218	119	638
sprzęt sportowy	21	16	3	40
sprzęt rehabilitacyjny	6	8	3	17
art. spożywcze	43	39	5	87
biżuteria	20	17	2	39
zabawki	28	6	2	36
zwierzęta	23	12	3	38
płyty CD, DVD	11	6	1	18
kosmetyki	14	9	3	26
Inne	185	152	50	387
III. Umowy poza lokalem i na odległość	391	160	235	786
OGÓŁEM	6964	6489	2131	15584

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

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi – ogółem w tym:	931	714	165	52
bankowe	93	86	7	-
ubezpieczeniowe	21	19	2	-
finansowe	35	30	3	2
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	116	86	24	6
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	15	11	2	2
informatyczne	60	45	8	7
motoryzacyjne (serwis)	35	30	4	1
turystyczne i hotelarskie	37	28	6	3
pralnicze	18	12	6	-
naprawa sprzętu komputerowego, RTV, AGD	121	90	26	5
remontowo - budowlane	126	81	35	10
stolarskie	31	25	6	-
pocztowe	25	20	4	1
medyczne	4	2	2	-
dentystyczne	2	1	1	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	77	65	10	2
komunikacyjne	18	14	2	2
transportowe	15	10	3	2
kamieniarskie	21	16	4	1
fotograficzne	3	1	1	1
krawiecko-kuśnierskie	16	12	2	2
lokalowe	15	10	3	2
jubilersko-złotnicze	3	2	1	-
inne	24	18	3	3
II. Umowy sprzedaży - ogółem, w tym:	969	725	216	28
artykuły wyposażenia wnętrz	81	66	10	5
sprzęt RTV i AGD	90	61	25	4
sprzęt komputerowy	85	60	25	-
odzież	147	117	30	-

obuwie	135	100	32	3
samochody i akcesoria	27	14	10	3
nieruchomości (pośrednicy, deweloperzy)	40	22	15	3
materiały budowlane	10	5	4	1
telefony komórkowe	65	55	10	-
sprzęt sportowy	6	4	2	-
sprzęt rehabilitacyjny	2	1	-	1
art. spożywcze	9	6	3	-
biżuteria	3	2	-	1
zabawki	5	3	1	1
zwierzęta	2	1	1	-
płyty CD, DVD	6	4	1	1
kosmetyki	71	52	17	2
Inne	185	152	30	3
IV. Umowy poza lokalem i na odległość	185	149	34	2
OGÓŁEM	2085	1588	415	82

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, nie uwzględniające żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	2	-	1	3
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	2	2
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	15	5	7	27
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	15	3	2	20
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	10	2	-	12
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	4	-	-	4
7.	Inne(pisma procesowe, sprzeciwy)	9	-	6	15
	RAZEM	55	10	18	83

