

**Zarządzenie Nr 11
Starosty Opatowskiego
z dnia 18 marca 2011 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania rocznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Opatowie za rok 2010.**

Na podstawie art. 4 ust. 1 pkt 18, art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592, z późn. zm.) oraz 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.) Starosta Opatowski zarządza się, co następuje:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za rok 2010, które stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenie powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów.

§3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik Nr 1
do zarządzenia Nr 11
Starosty Opatowskiego
z dnia 18 marca 2011 r.

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW w Opatowie za 2010 r.**

SPIS TREŚCI:

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

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

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Sprawozdanie opisowe

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:				
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	-	-	-	-
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	-	1	-	1
kredyt konsumencki	-	-	-	-
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	-	8	1	9
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	-	-	-	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
wywóz śmieci i kanalizacji	-	-	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo- budowlane	-	3	-	3
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-

transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	1	-	1	2
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	-	2	-	2
sprzęt RTV i AGD	-	2	-	2
sprzęt komputerowy	-	-	1	1
odzież	-	1	-	1
obuwie	-	4	-	4
samochody i akcesoria	-	-	-	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	-	2	-	2
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
bizuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	-	3	-	3
inne	-	-	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	2	1	3

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:				
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	1	1	-	-
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	-	-	-	-
kredyt konsumencki	-	-	-	-
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	6	2	4	-
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	-	-	-	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
wywóz śmieci i kanalizacji	-	-	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo- budowlane	3	2	1	-
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
sprzęt RTV i AGD	-	-	-	-
sprzęt komputerowy	-	-	-	-
odzież	1	-	1	-
obuwie	4	1	3	-
samochody i akcesoria	-	-	-	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	2	1	1	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-

sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	1	-	-

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

l.p.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcia 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	0	0	0	0
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	0	0
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	0	0
4.	Przygotowanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	0	0	0	0
5.	Przygotowanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	0	0
6.	Inne	0	0	0	0
	RAZEM	0	0	0	0
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0	0	0	0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	0	0	0	0

Sprawozdanie opisowe Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2010 rok.

W roku 2010 Powiatowy Rzecznik Konsumentów rozpatrzył łącznie 28 spraw.

Zakres przedmiotowy rozpatrywanych spraw był szeroki.

1. W przedmiocie zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony Konsumentów rozpatrzono 28 spraw, wśród których:
 - jedna dotyczyła usług bankowych,
 - dziewięć dotyczyło usług telekomunikacyjnych,
 - trzy dotyczyły usług remontowo- budowlanych,
 - dwie dotyczyły odpowiedzi mailowych dotyczących porad reklamacyjnych,
 - dwie dotyczyły sprzedaży art. wyposażenia wnętrz,
 - dwie dotyczyły sprzedaży sprzętu RTV i AGD,
 - dwie dotyczyły sprzedaży sprzętu komputerowego,
 - jedna dotyczyła zakupu odzieży,
 - cztery dotyczyły sprzedaży obuwia,
 - dwie dotyczyły sprzedaży materiałów budowlanych,
 - jedna dotyczyła sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa.
2. W 2010 roku 18 razy kierowano do przedsiębiorców wystąpienie w sprawie ochrony interesów konsumentów:
 - jedno w sprawie kredytu preferencyjnego,
 - sześć w sprawie świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - trzy w sprawie usług remontowo- budowlanych,
 - jedno w sprawie sprzedaży odzieży,
 - cztery w sprawie sprzedaży obuwia,
 - dwa w sprawie sprzedaży materiałów budowlanych,
 - jedno dotyczące sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa.
3. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2010 roku nie stwierdził przypadku, w którym konieczne byłoby wytoczenie powództwa cywilnoprawnego w interesie Konsumenta.

Należy zauważyć, że w sprawozdaniu nie zostały uwzględnione drobne sprawy, których załatwienie polegało na udzieleniu podstawowych wskazówek co do sposobu zachowania się, pouczeniu o przysługujących konsumentom prawach i obowiązkach przedsiębiorców.

Rzecznik Konsumentów podejmował w 2010 roku kolejne działania edukacyjne mające na celu podniesienie świadomości prawnej konsumentów w zakresie przysługujących im praw i obowiązków przedsiębiorców w szczególności poprzez dystrybucję ulotek i broszur o tematyce konsumenckiej.

Przez cały 2010 rok utrzymywano ciągły kontakt z instytucjami, których celem jest ochrona praw i interesów konsumentów. Współpracowano z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich a także innymi Rzecznikami Konsumentów.