

**ZARZĄDZENIE NR 8.2012
STAROSTY OPATOWSKIEGO**

z dnia 21 marca 2012 r.

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania rocznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za rok
2011**

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. z 2007 r. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zatwierdza się sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za rok 2011, które stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Starosta Opatowski

Bogusław Włodarczyk

Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2011 rok

W roku 2011 Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił 62 porad i informacji prawnych w zakresie ochrony konsumentów oraz wystosował 33 wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów. Zakres przedmiotowy rozpatrywanych spraw był szeroki.

1. W przedmiocie zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony Konsumentów udzielono 62 porad, wśród których:

- pięć dotyczyło usług bankowych,
- trzy dotyczyły kredytu konsumenckiego,
- pięć dotyczyło ubezpieczeń,
- dziewięć dotyczyło telekomunikacji,
- trzy dotyczyło usług remontowo- budowlanych,
- trzy dotyczyło spraw windykacyjnych,
- cztery spraw związanych z wyposażeniem wnętrz,
- sześć dotyczyło sprzętu AGD,
- pięć sprzętu komputerowego,
- siedem dotyczyło spraw związanych z reklamacjami obuwia,
- trzy dotyczyło spraw związanych z reklamacją sprzętu rehabilitacyjnego,
- trzy dotyczyło reklamacji telefonów komórkowych,
- sześć dotyczyło porad związanych z odstąpieniem od umowy zawartej na odległość.

2. W 2011 roku 33 razy kierowano do przedsiębiorców wystąpienie w sprawie ochrony interesów konsumentów:

- dwa w sprawie kredytów bankowych,
- dwa w sprawach związanych z ubezpieczeniami,
- siedem w sprawach związanych z szeroko pojętą telekomunikacją,
- jedno w sprawie TV satelitarnej,
- jedno w sprawie serwisu motoryzacyjnego,
- cztery w sprawach związanych z remontami domów,
- po jednym w sprawach związanych z opłatą za studia, windykacją oraz z reklamacją wyposażenia wnętrz,
- dwa dotyczyły sprzętu komputerowego,
- dziesięć reklamacji obuwia,
- jedno umowy poza lokalem.

Napisanych zostało także 11 wzorcowych pism dla konsumentów w sprawach różnych

3. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2011 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 2011 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 a także poprzez aktywny udział w obu edycjach akcji organizowanej przez Ministerstwo Finansów i UOKiK pod nazwą „Weź paragon”

Przez cały 2011 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.

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)	2	3	-	5
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	-	-	-	-
kredyt konsumencki	2	1	-	3
ubezpieczeniowe	3	2	-	5
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	4	5	-	9
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	-	-	-	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
wywóz śmieci i kanalizacji	-	-	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	3	1	-	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo- budowlane	-	3	-	3
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
windykacyjne	3	-	-	3
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	2	2	-	4
sprzęt RTV i AGD	4	2	-	6
sprzęt komputerowy	2	3	-	5
odzież	-	-	-	-
obuwie	4	3	-	7

samochody i akcesoria	-	-	-	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	-	-	-	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	3	-	-	3
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	2	1	-	3
inne	-	-	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4	2	-	6

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)	2	2	-	-
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	-	-	-	-
kredyt konsumencki	-	-	-	-
ubezpieczeniowe	2	1	1	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	7	4	3	-
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	1	-	-	1
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
wywóz śmieci i kanalizacji	-	-	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	1	-	-	1
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo- budowlane	4	2	-	2
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	-	-	1
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
windykacyjne	1	-	-	1
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	1	1	-	-
sprzęt RTV i AGD	-	-	-	-
sprzęt komputerowy	2	1	1	-

odzież	-	-	-	-
obuwie	10	8	2	-
samochody i akcesoria	-	-	-	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	-	-	-	-
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