

**ZARZĄDZENIE NR 10.2013  
STAROSTY OPATOWSKIEGO**

z dnia 18 marca 2013 r.

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania rocznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
w Opatowie za rok 2012**

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.** 1. Zatwierdza się sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za rok 2012.

2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1 stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.** Wykonanie zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Opatowie.

**§ 3.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Starosta Opatowski

**mgr Bogusław Włodarczyk**

## **Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2012 r.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Opatowie jest wyodrębnionym w strukturze Starostwa Powiatowego w Opatowie, samodzielnym stanowiskiem, podlegającym bezpośrednio staroście. Zajmuje pomieszczenie biurowe, które stanowi tylko biuro rzecznika. Sytuacja lokalowa jest więc korzystna, gdyż umożliwia ona nieskrępowany kontakt konsumenta z rzecznikiem. Pomieszczenie biurowe jest wyposażone w niezbędny do prawidłowego funkcjonowania sprzęt. Rzecznik konsumentów jest zatrudniony na podstawie umowy o pracę w wymiarze 1/2 etatu. Przyjmowanie interesantów odbywa się 3 razy w tygodniu w tym 2 dni po 8 godzin i 1 dzień- 4 godziny.

1. Realizując swoje ustawowe zadania rzecznik stara się pomagać konsumentom w rozwiązywaniu ich problemów i tak w przedmiocie zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej zostało udzielonych 67 porad, wśród których:

- dwie dotyczyło usług ubezpieczeniowych
- pięć usług finansowych
- trzy usług remontowo- budowlanych
- cztery dostawy energii i gazu
- jedenaście usług telekomunikacyjnych
- pięć motoryzacyjnych
- jedna usługi pralniczej
- cztery wyposażenia wnętrz
- jedna usług pogrzebowych
- dwie spraw windykacyjnych
- dwanaście obuwia
- pięć wyposażenia mieszkania
- trzy sprzętu komputerowego
- pięć usług motoryzacyjnych
- jedna zabawek
- pięć dotyczyło porad związanych z odstąpieniem od umowy zawartej na odległość.

2. W 2012 roku skierowano 51 wystąpień w sprawach związanych z ochroną praw i interesów konsumentów:

- cztery w sprawach finansowych
- dwie remontowo- budowlanych
- jedną dotyczącą dostawy energii elektrycznej
- ośmiu dotyczących usług telekomunikacyjnych
- trzech motoryzacji
- jednej wyposażenia wnętrz

- trzynastu dotyczących obuwia
- jednej wyposażenia wnętrz
- ośmiu sprzętu telekomunikacyjnego
- dwóch zakupu akcesoriów komputerowych
- trzech motoryzacyjnych
- jednej zabawek
- cztery innych umów, np. zakup siewnika zbożowego.

3. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie stwierdził przypadku w którym konieczne byłoby wytoczenie powództwa cywilnoprawnego w interesie konsumenta.

4. Rzecznik aktywnie współpracuje z UOKiK i Inspekcją Handlową oraz organizacjami konsumenckimi, mając na względzie wszelkie działania mogące przyczynić się do poprawy standardów ochrony konsumentów oraz ochrony ich praw i interesów.

5. Rzecznik prowadzi także działania edukacyjne poprzez propagowanie określonych wzorów zachowań i postępowań, wykorzystując do tego celu lokalne media, a także propagując wśród lokalnej społeczności prowadzone akcje o zasięgu ogólnokrajowym, takie jak: „Weź Paragon”, „Życie w Kredycie”, „Cztery zasady bezpiecznych pożyczek”. Działania te mają na celu podniesienie świadomości prawnej konsumentów oraz ich ochronę przed podjęciem niekorzystnych dla nich decyzji.

6. Rzecznik pomaga także konsumentom w przygotowaniu pism do różnego typu instytucji i urzędów oraz udziela wskazówek dotyczących dalszego toku postępowania. W 2012 roku przygotował dla jednego konsumenta pozew sądowy.

Należy w dalszym ciągu prowadzić działania edukacyjne, podnoszące poziom świadomości prawnej konsumentów w zakresie przysługujących im praw, poprzez dystrybucję ulotek i broszur oraz propagowanie tych działań w lokalnych mediach, by w ten sposób dotrzeć do jak najszerszego kręgu konsumentów.