

**ZARZĄDZENIE NR 9.2014
STAROSTY OPATOWSKIEGO**

z dnia 28 lutego 2014 r.

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania rocznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie
za rok 2013**

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 2013 r. poz. 595, 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 2013.
- 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

Załącznik do zarządzenia Nr 9.2014
Starosty Opatowskiego
z dnia 28 lutego 2014 r.

Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2013 rok

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Opatowie jest wyodrębnionym w strukturze starostwa powiatowego w Opatowie, samodzielny 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 ½ 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 98 porad, wśród których:

- cztery dotyczyło usług ubezpieczeniowych
- dziewięć usług finansowych
- pięć usług remontowo- budowlanych
- sześć dostawy energii i gazu
- dziewiętnaście usług telekomunikacyjnych
- sześć wyposażenia wnętrz
- trzy usług pogrzebowych
- cztery spraw windykacyjnych
- czternaście obuwia
- cztery sprzętu komputerowego
- pięć usług motoryzacyjnych
- jedna zabawek
- siedemnaście dotyczyło porad związanych z odstąpieniem od umowy zawartej na odległość.

2. W 2013 roku skierowano 36 wystąpień w sprawach związanych z ochroną praw i interesów konsumentów:

- dwa dotyczące dostawy energii elektrycznej
- cztery dotyczących usług telekomunikacyjnych
- jedno motoryzacji
- dziewiętnaście dotyczących obuwia
- jednego wyposażenia wnętrz
- sześciu sprzętu telekomunikacyjnego

- dwóch zakupu akcesoriów komputerowych
- jednego motoryzacyjnych

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. 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 2013 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.

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	98
ubezpieczeniowa	4
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	9
remontowo-budowlana	5
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	6
telekomunikacja (telefony, TV)	19
turystyczno-hotelarska	-----
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-----
motoryzacja	5
pralnicza	-----
timeshare	-----
pocztowa	-----
gastronomiczna	-----
przewozowa	-----
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-----
medyczna	-----
wyposażenie wnętrz	6
pogrzebowa	3
windykacyjne	4
inne	4
II. Umowy sprzedaży, w tym:	
obuwie i odzież	14
wyposażenie mieszkania	-----
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	6
komputer i akcesoria komputerowe	2
motoryzacja	5
artykuły spożywcze	-----
artykuły chemiczne i kosmetyki	-----
zabawki	1
inne	3
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2

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:	37	27	9	-----
ubezpieczeniowa	-----	-----	-----	-----
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	-----	-----	-----	-----

remontowo-budowlana	----	----	----	----
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	2	1	1	----
telekomunikacja (telefon, TV)	4	3	1	----
turystyczno-hotelarska	----	----	----	----
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	----	----	----	----
motoryzacja	1	1	----	----
pralnicza	----	----	----	----
timeshare	----	----	----	----
pocztowa	----	----	----	----
gastronomiczna	----	----	----	----
przewozowa	----	----	----	----
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	----	----	----	----
medyczna	----	----	----	----
wyposażenie wnętrz	1	1	----	----
pogrzebowa	----	----	----	----
windykacyjne	----	----	----	----
inne	----	----	----	----
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	19	14	5	----
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	1	1	----	----
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	6	6	2	----
komputer i akcesoria komputerowe	2	2	----	----
motoryzacja	1	1	----	----
artykuły spożywcze	----	----	----	----
artykuły chemiczne i kosmetyki	----	----	----	----
zabawki	----	----	----	----
inne	----	----	----	----
III. Umowy poza lokalem i na odległość	6	4	2	1

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Ip.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	----	----	----	----
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	----	----	----	----
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	----	----	----	----
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji	-----	-----	-----	1

	w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *				
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	-----
6.	Inne	----	----	----	----
	RAZEM	----	----	----	1
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	----	----	----	----
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	----	----	----	----

***Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)**

**** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)**

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	-----
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	4
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-----
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	33
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-----