

**RADA POWIATU
OLEŚNICKIEGO**

**Uchwała nr XVI/114/2008
Rady Powiatu Oleśnickiego
z dnia 21 kwietnia 2008 r.**

**w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania Powiatowego Rzecznika
Konsumentów**

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 05 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jedn. Dz. U. z 2001 r. Nr 142 , poz. 1592 ze zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów¹⁾²⁾ (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Rada Powiatu Oleśnickiego uchwala, co następuje:

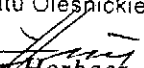
§ 1

Zatwierdza się roczne sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów za rok 2007 r., stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCY
Rady Powiatu Oleśnickiego


Marianna Horbacz

Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Oleśnicy za rok 2007.

Formalno - prawne usytuowanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w powiecie.

Prawny obowiązek ochrony konsumentów przez władze powiatu zapisany jest w ustawie z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 ze zm.). Zapis art. 4 ust.1 pkt. 18 ustawy stanowi, iż powiat ma wykonywać określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony konsumenta. Zadania te samorząd powiatowy realizuje poprzez Powiatowego Rzecznika Konsumentów powołanego uchwałą nr XXXII/224/2001 Rady Powiatu Oleśnickiego z dnia 10 września 2001r.

Realizacja zadań wynikających z ustaw z dnia 15 grudnia 2000 r. i z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

a) ogólna charakterystyka problemów z jakimi zgłaszają się konsumenci.

Ilość porad – zwłaszcza telefonicznych – wzrasta z każdym rokiem. Po porady z zakresu ochrony praw konsumentów zgłaszają się osoby, które już dokonały transakcji zakupu, jak i osoby które dopiero przygotowują się do zakupów. Te ostatnie, doświadczyły już wcześniej występującej często niesolidności sprzedawców i chcą się ustrzec podobnych problemów w przyszłości. Z porad telefonicznych korzystają osoby, które posiadają przynajmniej podstawową znajomość przysługujących im praw. W przeprowadzonej rozmowie dowiadują się o możliwościach dochodzenia swoich praw oraz o sposobach skutecznego zawiadomienia sprzedawcy o swoim żądaniu związanym z niezgodnością towaru z umową. Pozostali konsumenci zwracają się o pomoc Rzecznika, ponieważ problem który wymaga rozwiązania jest złożony i wymaga zapoznania z dokumentacją. W przypadku stwierdzenia naruszenia przepisów podejmują pisemną interwencję u sprzedawcy (usługodawcy) lub wskazują na inne możliwości dochodzenia roszczeń (postępowanie mediacyjne prowadzone przez Państwową Inspekcję Handlową, złożenie wniosku do polubownego sądu konsumenckiego lub sądu powszechnego)

b) struktura udzielonych porad.

W tabeli nr 1 przedstawiono zestawienie udzielanych porad telefonicznych i osobistych w roku 2007. Największy problem przeciętnemu konsumentowi sprawiają sytuacje z dochodzeniem swoich praw związanych z zakupionym obuwiem, sprzętem AGD i RTV, usługami telekomunikacyjnymi. Konsumenci zwracali się również z pytaniami w zakresie możliwości zwrotu zakupionego towaru tak w lokalu przedsiębiorcy jak również poza nim.

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielanych porad. Tabela nr 1

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
I. Usługi, w tym:				
bankowe	8	2		10
ubezpieczeniowe	5	5		10
systemy argentyńskie	0	0		0
inne finansowe	3	0		3
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	18	14		32
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	0	0		0
informatyczne	0	0		0
motoryzacyjne (serwis)	4	1		5
turystyczne i hotelarskie	0	2		2
pralnicze	4	0		4
remontowo - budowlane	5	1		6
pocztowe	0	0		0
medyczne	0	0		0
dentystyczne	0	0		0
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	0		1
komunikacyjne	1	0		1
transportowe	0	0		0
kamieniarskie	0	0		0
fotograficzne	0	0		0
krawieckie	0	0		0
lokalowe	0	0		0
Inne	0	0		0
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	0	0		0
sprzęt RTV i AGD	15	14		29
sprzęt komputerowy	6	4		10
odzież	2	0		2
obuwie	30	23		53
samochody i akcesoria	1	0		1
nieruchomości	0	0		0
materiały budowlane	1	1		2
kosmetyki	0	0		0
sprzęt sportowy	0	0		0
sprzęt rehabilitacyjny	0	0		0
art. spożywcze	0	1		1
biżuteria	1	1		2
zabawki	0	0		0
zwierzęta	0	0		0
płyty CD, DVD	0	0		0
telefony komórkowe	6	3		9
Inne				
III. Umowy poza lokalem i na odległość	6	5		11

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
Tabela nr 2

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi ogółem, w tym:				
bankowe				
finansowe				
ubezpieczeniowe				
systemy argentyńskie				
telekomunikacyjne	7	7		
(operatorzy, TV kablowa),				
dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda),	3	2		1
motoryzacyjne (serwis),	1		1	
turystyczne i hotelarskie,				
pralnicze,	1		1	
remontowo budowlane,	3	1	2	
inne, w tym:				
TAXI	1		1	
AGD I RTV	1	1		
sprzęt komputerowy, internet				
telefony komórkowe				
ochrona danych osobowych				
fotograficzne				
medyczne				
mieszkaniowe	1	1		
II. Umowy sprzedaży ogółem w tym:				
wyposażenie wnętrz (AGD i RTV),	5	3	2	
odzież,	1	1		
obuwie,	8	7	1	
samochody, motorowery	3	2	1	
Inne, w tym:				
stolarka budowlana,	6	5	1	
meble				
urządzenia i maszyny	1	1		
	2	2		
Materiały budowlane				
Telefony gsm	2	2		
Podłogi (parkiet, wykładzina)	2		2	
Sprzęt rehabilitacyjny	1	1		
Zegarki, biżuteria	1	1		
III. Umowy poza lokalem i na odległość				

Wskazane ilości spraw zakończonych negatywnie dotyczą sytuacji kiedy przedsiębiorca w dalszym ciągu podtrzymuje swoje stanowisko – negatywne dla konsumenta. W większości takich sytuacji konsumenci zdecydowali się dochodzić swoich roszczeń na drodze postępowania sądowego.

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczącego się postępowania.

W roku 2007 Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie wytaczał powództw i nie wstępował do toczących się postępowań na rzecz konsumentów

4. Działania o charakterze edukacyjnym, informacyjnym

Kilkakrotnie udzieliłem informacji lokalnej prasie w sprawach z jakimi zwracali się o pomoc czytelnicy tych gazet. Poprowadziłem zajęcia w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych w Sycowie o tematyce „ochrona praw konsumentów”. Udzieliłem informacji innym Rzecznikom, którzy prowadzili postępowania w zakresie świadczonych usług przez przedsiębiorców z terenu powiatu oleśnickiego.

PRZEWODNICZĄCY
Rady Powiatu Oleśnickiego


Marianna Horbacz