

79
Wołomin, dnia 17.XII. 2003 rok

KWE/0913/30/03

PROTOKÓŁ

kontroli przeprowadzonej w dniach 17-18 .XII. 2003 r. w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów Starostwa Powiatu Wołomińskiego, mieszczącego się na ulicy Prądzyńskiego 3 w Wołominie, przez podinspektora kontroli wewnętrznej - Jerzego Wierzbę, działającego na podstawie upoważnienia Nr 3/2001, zgodnie z art. 35 ust. 5 ustawy o samorządzie powiatowym (Dz. U. Nr 91 poz. 578 ze zmianami).

Temat kontroli: Zasady funkcjonowania komórki, zakres działania, dokumentacja.

Komórka powstała na mocy ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 122 poz. 1319 z 2000 r. ze zmianami - art. 34 ust. 1 oraz zgodnie z zadaniami Powiatu określonymi w ustawie z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. Nr 91 poz. 578 i Dz. U. Nr 142 poz. 1592 z 2001 r. Rozdz. 2 art. 4 poz. 18 (ochrona praw konsumenta).

Pierwszym pracownikiem był Pan Andrzej Kulesza, zatrudniony na ¾ etatu , pracujący od dnia 2.III. 1999 r. do 31.III. 2003 r. Siedzibą komórki był wówczas lokal, znajdujący się na drugim piętrze budynku Wydziału Komunikacji, przy ulicy Kobyłkowskiej 1A. Pomieszczenie zostało wyposażone w szafę pancerną, szafę meblową, regał, dwa biurka, telefon oraz kserograf do sporządzania kserokopii dokumentów. W miesiącu lipcu 2002 roku Biuro zostało przeniesione na ulicę Legionów 78. Obowiązki od przechodzącego na emeryturę kolegi przejęła Pani Agnieszka Błażejczyk w dniu 1 lipca 2001 roku. Pół roku później, kolejną siedzibą biura zostało pomieszczenie, znajdujące się na parterze budynku głównego Starostwa przy ulicy Prądzyńskiego 3. Od dnia 19 listopada 2003 roku obowiązki Rzecznika pełni Pani Katarzyna Koć, zatrudniona na 3/5 etatu. Jej przygotowanie zawodowe (Wydział Prawa U.W) w znacznym stopniu ułatwia prowadzenie spraw ujętych w zakresie obowiązków, do których należy :

- bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacje prawne z zakresu ochrony interesów konsumentów,
- przygotowywanie wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony prawa i interesów konsumentów,
- współdziałanie z miejscową delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- przekazywanie na bieżąco delegaturze UOKiK wniosków a także sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań na szczeblach administracji rządowej,
- przygotowywanie sprawozdań z zakresu działalności komórki.

Obecnie wyposażenie Biura stanowi : biurko z szafką zamykaną na klucz, w której przechowywane są dokumenty oraz nośniki danych komputerowych, fotel, zestaw komputerowy z dostępem do internetu. Komputer posiada zabezpieczenie w postaci hasła dostępnego jedynie pracownikowi Biura.

W ramach obowiązującej dokumentacji jest prowadzony dziennik korespondencyjny, zawierający rejestr całości spraw dotyczących komórki.

Pierwszą, zarejestrowaną korespondencją jest pismo Pana Arkadiusza Sawickiego z dnia 6. 01.03 r, zawierające prośbę o udzielenie informacji .

Dziennik kończy pozycja 137 z dnia 4. XII. 2003 roku dotycząca sprawy zwrotu rat od firmy AICE dla Pana Wąsikowskiego .

Dziennik prowadzony jest zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną obowiązującą w Starostwie.

Do kontroli wybrano (losowo) sprawę Pani Renaty Szatan, dotyczącą naprawienia szkody za nieprawidłowy montaż okien.

Pierwszym dokumentem, jaki wpłynął z datą 9.09.03 r było podanie konsumentki, w którym zwraca się z prośbą o pomoc w wyegzekwowaniu od firmy BUTIMEX zobowiązań z tytułu gwarancji na stolarkę okienną i montaż. Po zapoznaniu się z charakterem problemu rzecznik w dniu 18.09.03 r. wystosowała pismo do firmy BUTIMEX informujące o stanie faktycznym i prawnym sprawy. Reakcją na nie była odpowiedź pisemna, pochodząca od zainteresowanego przedsiębiorcy z dnia 1.10.2003 r., w którym prosi o dalsze wyjaśnienia w podmiotowej sprawie.

W dniu 19.10.2003 r. wpłynęło do Starostwa pismo od poszkodowanej, dotyczące uiszczenia żądanej kwoty rekompensaty. Powyższe pismo, wraz z pismem przewodnim zostało w dniu 20. 10. 2003 r. przesłane na adres przedsiębiorstwa, które nie zareagowało na nie przez najbliższy miesiąc. Reakcją na powyższe było pismo z dnia 20.11.2003 r. dotyczące ponaglenia i dodatkowej interpretacji gwarancji udzielanej przez firmę. W dniu 26 listopada konsument zatelefonował do rzecznika, informując go o pozytywnym zakończeniu sprawy. W dniu 28.11.2003 r zostało wystosowane ostatnie pismo, zamykające pozytywnie niniejszą sprawę.

Oceniając całokształt czynności oraz tok postępowania należy stwierdzić, że zarówno w części merytorycznej, jak i całym czasookresie prowadzenia sprawy - zdecydowane, przemyślane działania ze strony rzecznika odniosły pozytywny efekt końcowy.

W Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów prowadzona jest następująca dokumentacja :

1.Segregator PRK o numerze ewidencyjnym 6341, zawierający sprawy dotyczące poradnictwa konsumentów i występowanie o charakterze mediacyjnym do przedsiębiorców. Powyższe akta w ilości 9 szt, posiadają oddzielną sygnaturę i należą do grupy spraw w toku rozpatrywania.

2. Segregator PRK o numerze 6341 zawiera sprawy j.w., lecz zakończone.

3. Segregator PRK o numerze 6343 zawiera komplet dokumentów dotyczących interpretacji i regulacji spraw spornych, zagadnień prawnych, akty prawne Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji Konsumentów oraz pozostałą korespondencję pism przychodzących i wychodzących

4. Segregator PRK o numerze 6340 zawiera informacje o szkoleniach, naradach i korespondencję z innymi rzecznikami.

Do obecnej chwili w komórce rozpatrzono ogółem 95 spraw w tym :

- 35 - dotyczących pisemnych mediacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem,
- 28 - zakończonych w tym :
- 10 - pozytywnie,
- 7 - w toku,
- 6 - osobisty kontakt z konsumentem,
- 53 - poradnictwo telefoniczne,
- 2 - internetowe.

Biuro Rzecznika Konsumentów posiada adres emailowy : zp- prk @ powiat - wolominski. pl. Ponadto na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na stronach Federacji Konsumentów i na stronie Stowarzyszenia Konsumentów Polskich jest zamieszczona informacja o istnieniu w Wołominie Powiatowego Rzecznika Konsumentów i jego działalności (z podanym wyżej adresem emailowym) co znacznie zwiększa możliwości kontaktu i obszar dostępu dla konsumentów szukających fachowej pomocy.

Protokół sporządzono wyłącznie do użytku służbowego w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden pozostawiono w kontrolowanej komórce.

Protokół podpisano bez zastrzeżeń (z zastrzeżeniami) co do

.....

Kontrolę wpisano do zeszytu kontroli pod pozycją Nr 1.....

Na tym protokół zakończono i podpisano :

PODINSPEKTOR
Kontroli Wewnętrznej
Jerzy Wierzb

Małgorzata Kac
Kac