

Skontrolowane usługi

Sprawy konsumenckie obejmują szeroki zakres, wszędzie tam gdzie konsument styka się z przedsiębiorcą możemy mówić o sprawie konsumenckiej. Są to więc zarówno przypadki sprzedaży konsumenckiej, sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, na odległość, ale również usługi – telekomunikacyjne, turystyczne, bankowe czy ubezpieczeniowe. Najwięcej skarg i zapytań kierowanych do Rzecznika dot. sprzedaży konsumenckiej. Jednak na drugim miejscu są wszelkiego rodzaju usługi – i to od najmniejszych dot. zabiegów w gabinetach kosmetycznych czy usług fryzjerskich lub pralniczych po naprawy samochodów i wykonanie remontów budynków. Zlecając komuś wykonanie usługi pamiętajmy o zachowaniu ostrożności, uzgodnieniu ceny i spisaniu umowy, gdyż potem trudno będzie nam udowodnić ustalone kwestie. Przychodzą do mnie konsumenci skarżąc, iż ustalili cenę usługi ustnie, a faktura opiewa na o wiele wyższą kwotę. Zdarza się, że usługa nie zostanie wykonana w całym ustalonym zakresie czy terminie. Niestety brak dowodów nie zawsze pozwala konsumentom na sądowe dochodzenie swych roszczeń w przypadku braku woli polubownego zakończenia sporu przez przedsiębiorców.

„Cennik w szufladzie zamiast w widocznym miejscu, reklamacje tylko w dniu odbioru usługi” – to przykłady nieprawidłowości wykrytych podczas kontroli usługodawców zleczonej przez Prezesa UOKiK. Kwestionowane praktyki dotyczą ponad 40 proc. przedsiębiorców

Inspekcja Handlowa na zlecenie Prezesa UOKiK skontrolowała ponad 260 przedsiębiorców świadczących usługi m.in.: fryzjerskie, szewskie, pralnicze, fotograficzne, kosmetyczne, motoryzacyjne. Stwierdzone uchybienia dotyczyły przede wszystkim braku cenników na oferowane usługi, niewłaściwego oznakowania towarów oraz stosowania w regulaminach postanowień ograniczających prawa konsumentów.

Jak wykazało badanie, aż 25 proc. skontrolowanych przedsiębiorców nie opracowało cennika na oferowane usługi. Ponadto w kilku przypadkach informacje o cenie znajdowały się w miejscach niewidocznych i niedostępnych dla klientów, np. w szufladzie. Skutkiem tego był m.in. brak możliwości oszacowania całkowitego kosztu zamawianej usługi.

Przeanalizowano również regulaminy dostępne w zakładach. Zakwestionowano w nich klauzule, które naruszają interesy konsumentów – np. *zakład przyjmuje reklamacje tylko w dniu odbioru (pralnia) czy zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność materialną za mienie i bezpieczeństwo pracowników w trakcie wykonywania usługi (zakład wideofilmowania).* W wielu przypadkach postanowienia dostępne w obowiązujących regulaminach już wcześniej zostały zakwestionowane przez sąd i wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych. Ich stosowanie jest niezgodne z prawem.

Podjęmy zatem przemyślane decyzje przy wyborze wykonawcy oraz precyzyjne określamy swoje oczekiwania.

Po pierwsze – sporządzajmy umowę na piśmie. Ułatwi to dochodzenie roszczeń w przypadku konfliktu z usługodawcą, np. w związku z nieterminowym wykonaniem zobowiązania. Wielokrotnie zawarcie jedynie umowy ustnej pozbawia konsumentów możliwości udowodnienia swojej racji. Dlatego warto wymagać potwierdzenia na piśmie praw i obowiązków stron – szczególnie w przypadku umów o większej wartości. Forma pisemna wpływa na ograniczenie niedomówień mogących powstać w trakcie realizacji usługi.

Po drugie – określmy szczegółowo warunki realizacji umowy. Doprecyzujmy niezbędne informacje – z kim ją zawieramy, koszt wykonania usługi i termin realizacji, oraz kary wynikłe w związku z niewywiązaniem się fachowców z umowy.

Po trzecie – reklamujmy wadliwie wykonaną usługę. Prawo w zależności od rodzaju usługi przewiduje różne możliwości dochodzenia roszczeń. W przypadku zamawiania *ręcznie* wykonanej, np. szafki wykonanej przez stolarza, okien na zamówienie – chronią nas przepisy, jak w przypadku zakupu towarów w sklepie, wynikające z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. **Przed wszystkim reklamacje możemy złożyć w ciągu 2 lat od daty wadliwie wykonanej usługi. Od usługodawcy możemy żądać wymiany lub bezpłatnej naprawy – a w sytuacji, gdy te rozwiązania nie są możliwe, przysługuje nam prawo do obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy.** Reklamację składamy wykonawcy, najlepiej na piśmie. Ma on 14 dni na ustosunkowanie się do niej.

Inne prawa przysługują w przypadku umów zawieranych z fachowcem, których przedmiotem nie jest rzecz, ale rezultat – np. upranie spodni. W przypadku reklamacji usług pralniczych, fryzjerskich, itp. nie ma specjalnych przepisów chroniących zamawiających. **Na podstawie kodeksu cywilnego konsument może żądać od wykonawcy naprawy usługi i wyznaczyć termin na dokonanie tej czynności. Jeżeli przedsiębiorca nie usunie wady w wyznaczonym przez nas czasie lub nie jest to możliwe z innych przyczyn – mamy prawo odstąpić od umowy i żądać zwrotu zapłaconej kwoty.** Pamiętajmy, odstąpienie od umowy jest możliwe, jeśli wada jest istotna. Dodatkowo możemy domagać się odszkodowania, jeżeli w związku z wadliwym wykonaniem usługi narażeni zostaliśmy na dodatkowe koszty, np. skorzystanie z usług innego przedsiębiorcy. Konieczne są rachunki, aby udowodnić poniesioną szkodę i wystąpić o odszkodowanie.

W tekście wykorzystano informacje z treści Komunikatu Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Małgorzata Plaszczyk

Sposób na Sukces

VIII edycja ogólnopolskiego konkursu „Sposób na Sukces” na najlepsze działania kreujące przedsiębiorczość i nowe miejsca pracy na terenach wiejskich.

Jeżeli prowadzisz mikro, małą lub średnią firmę, tworzysz nowe miejsca pracy na obszarach wiejskich poza rolnictwem, realizujesz ciekawe pomysły aktywizujące lokalne społeczności wiejskie - **zapraszamy do udziału w konkursie „Sposób na Sukces”**

Cele konkursu to przede wszystkim promocja pozarolniczych przedsięwzięć tworzących nowe miejsca pracy na obszarach wiejskich i w miastach do 20 tysięcy mieszkańców oraz aktywizacja lokalnych społeczności wiejskich.

Do konkursu mogą być zgłaszane przedsięwzięcia realizowane przez osoby fizyczne, prawne oraz nie mające osobowości prawnej spółki prawa handlowego, a więc np.: mieszkań-

ców wsi, podmioty gospodarcze, samorządy gminne oraz powiatowe, w tym z miast do 20 tys. mieszkańców, organizacje społeczno-zawodowe i branżowe rolników, organizacje pozarządowe.

W roku bieżącym zostaną przyznane nagrody za najlepsze przedsięwzięcia zrealizowane w roku 2006 i pierwszym półroczu 2007 roku.

Regulamin konkursu dostępny na stronie: www.cdr.gov.pl
Dodatkowych informacji udziela Dział Rozwoju Obszarów Wiejskich w CDR: tel. 0-22/ 729 66 34 do 38 wew. 145, 116 i 146

Zgłoszenia, w 5 egzemplarzach, można nadsyłać na **Karcie Zgłoszenia** w terminie **do 30 września 2007 roku** na adres: Centrum Doradztwa Rolniczego, 05-840 Brwinów, ul. Pszczelińska 99 z dopiskiem: Konkurs „Sposób na Sukces”

DNI KROŚNICY 3-5 sierpnia 2007

Piątek – 3 sierpnia
19.00 – Uroczyste otwarcie
19.40 – Nasze Panie śpiewają – Echo Krośnicy
20.00 – Masztalski i Ecik – Plejada dowcipów
21.30 – Biesiada z zespołem „Śląskie Pierony”
00.00 – Dyskoteka

Sobota – 4 sierpnia
17.00 – Dzieciaki prezentują
17.30 – Występ chóru
18.00 – Pokazy taneczne
18.30 – Biesiada z zespołem „Śląskie Trio” – Piotr Szefer z córką Agnieszką oraz Henrykiem Dudkiem

20.00 – Gwiazda Dni Krośnicy zespół „Babyloon”
21.30 – Zabawa taneczna z zespołami „Music Box” i „Contex”

Niedziela – 5 sierpnia
14.00 – Koncert Orkiestry Dętej
15.00 – Grupa taneczna „Hałas”
15.30 – Orkiestra Dęta
16.00 – Hałas
16.30 – Echo Krośnicy
17.00 – Hity niemieckich list przebojów zespół „Metrum”
19.00 – Grupa „Ladies”
20.30 – Zabawa taneczna z zespołem „Salsa”

***ZAPRASZAMY**

LODY DLA OCHŁODY

Lody to wspaniały sposób na ochłodę w letnie, upalne dni. Każdy z nas chętnie sięga po lody włoskie, gałkowe i na patyku. Producenci oferują ich pełną gamę. Lody w zależności od smaku mają od 1,5-2,2 g białka na 100g produktu, 13,6-16,1g węglowodanów na 100 g produktu, 5,3- 8 g tłuszczu na 100 g produktu. Energia pochodząca ze spożycia 100 g lodów waha się w granicach od 114-135 kcal.

Lody są bardzo smaczne niestety jednak często nie zdajemy sobie sprawy z tego, że mogą stanowić przyczynę zatruc pokarmowych. Zatrucia spowodowane są przez pałeczki salmonella, które mogą dostać się do lodów w wyniku nieprzeestrzeżenia zasad higieny. Bakterie bardzo łatwo przechodzą z rąk na produkty spożywcze lub z żywnością na sprzęt kuchenny. Z tego względu musimy zwracać uwagę na przestrzeganie zasad higieny przy sprzedaży lodów, w szczególności z automatu i gałkowych. Sprzedawca powinien posiadać czystą odzież i czepek na głowie, a lody serwować w jednorazowej rękawiczce, używanej tylko do porcjowania lodów. Konsument powinien otrzymać lód w chusteczce osłaniającej wafelek. Musimy pamiętać, aby kupować tam gdzie widać, że zachowana jest czystość i porządek.

Kupując lody w opakowaniach jednostkowych producenta należy zwrócić uwagę na warunki ich przechowywania w urządzeniach. Powinny być w temperaturze co najmniej – 18 ° C, którą można bardzo łatwo sprawdzić, gdyż najczęściej wyświetlacze temperatury znajdują się na urządzeniach. Niedopuszczalne jest kupować lodów rozmrożonych, bądź spożywanie powtórnie zamrożonych.

W czasie ciepłych dni musimy także zwrócić uwagę na warunki przechowywania innych produktów łatwo psujących: ciastek z kremem, produktów, mlecznych i mięsnych (szczególnie mięsa mielonego). Powinny być zawsze przechowywane w urządzeniu chłodniczym, gdzie zachowana jest temperatura zalecana przez producenta oraz termin przydatności do spożycia. Zdrowie w dużej mierze zależy od nas, dlatego miejmy oczy szeroko otwarte.

Justyna Żolniercz – p.o. kierownik Oddziału Higieny Żywności, Żywnienia i Przedmiotów Użytku



Polskie Stowarzyszenie Diabetyków Kolo Powiatowe
47-100 Strzelec Opolskie, ul. Krakowska 16
tel. 077/461 27 54; 077/461 23 20; tel.kom. 0604 540 402

Wydawca: Starostwo Strzeleckie
Redaktor Naczelny: Marta Górka
Redaguje Zespół.
Druk: Drukarnia „PRO MEDIA”
45-125 Opole, ul. Skłodowska 4, tel. 077/4428008, fax 077/4428009

Centrala Starostwa Powiatowego w Strzelcach Opolskich (łączy wszystkie działy)
Tel. +48 77 4401700
Sekretariat Zarządu Powiatu
Tel. +48 77 4401703
Faks +48 77 4401701
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Tel. +48 77 4401756
Wydział Komunikacji i Transportu:
Rejestracja pojazdów 707, 708, 709, 710, 711, 712
Prawo jazdy 706
Pozostałe numery 705, 720
Wydział Dróg Powiatowych 714, 715, 716, 717, 718

Wydział Finansowy
Tel. wew.: 727, 728, 730, 731, 732, 733, 734, 735
Wydział Geodezji, Kartografii, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami
Tel. wew.: 737, 738, 739, 740, 741, 742, 743, 744, 745, 746, 747, 749.
Wydział Architektoniczno – Budowlany
Tel. wew.: 760, 761, 762, 763.
Wydział Organizacyjny
Tel. wew. 750, 751, 752, 753, 754, 755, 756, 757, 758, 764
Zespół Kontroli
Tel. wew.: 775.

Wydział Zarządzania Kryzysowego
Tel. wew.: 766, 767.
Wydział Edukacji, Kultury, Kultury Fizycznej i Turystyki
Tel. wew.: 770, 771, 772, 773.
Wydział Rolnictwa i Ochrony Środowiska
Tel. wew.:780, 781, 782, 785, 786.
Wydział Gospodarki Mieniem Powiatu
Tel. wew.:783, 784.
Wydział Promocji Powiatu
Tel. wew.: 713, 790, 791.

