

Powiatowy Rzecznik Konsumentów informuje

Jak poradzić sobie z fachowcami, czyli USŁUGI bez problemów

Około 40% spraw realizowanych przeze mnie spraw konsumenckich dotyczy usług. Są to głównie usługi remontowo-budowlane. Kwestia dochodzenia praw konsumentów wynikających z zamawianych usług jest szczególnie trudna, gdy konsumenci nie posiadają stosowych umów i wszelkie sprawy z usługodawcami omawiają ustnie, bez jakichkolwiek potwierdzeń pisemnych. Bez konieczności korzystania usług trudno wyobrazić sobie nasze codzienne życie. Dlatego warto zadbać o swoje interesy, by uniknąć problemów z nierzetelnym wykonawcą. Zamawiając usługę najczęściej zawieramy umowę o dzieło lub znacznie rzadziej zlecenie. Z umową o dzieło mamy do czynienia wtedy, gdy wynikiem jej realizacji jest coś materialnego (dzieło). Przyjmując zamówienie zobowiązuje się wykonać oznaczone dzieło, a zamawiający ma zapłacić wynagrodzenie. Ten rezultat czyli owo dzieło powinien być określony w umowie. Resultatem może być: wyremontowana łazienka, upranie spódnicy w pralni (w efekcie powstają „czyste” spódnice), pomalowanie mieszkania (czyste ściany w wybranym przez nas kolorze), wyleczenie zębów, montaż okien lub drzwi (zmontowane okna), naprawa pralki czy samochodu (sprawne urządzenie). Konsument zamawiający usługi mogą zawrzeć jeden z dwóch rodzajów umów o dzieło.

Pierwszy rodzaj to zamawianie dzieła, będącego rzeczą ruchomą. Przykładem może być wykonanie dzieła w postaci mebli na zamówienie. Taką umowę podlega w pierwszej kolejności przepisom o sprzedaży konsumenckiej, a następnie przepisom dotyczącym umowy o dzieło, zaś usługodawca ma takie same prawa i obowiązki względem konsumenta, jak sprzedawca. Jeżeli przedmiotem umowy o dzieło jest rezultat nie będący rzeczą ruchomą (np. pomalowanie ścian, czyszczenie ubrania, strzyżenie włosów), zastosowanie znajdują przepisy kodeksu cywilnego dotyczące umowy o dzieło. W obu przypadkach wykonawca odpowiada za dzieło oraz jego ewentualne wady i sprzeczne z przepisami jest powoływanie się przez niego, że konsument „odebrał” i nie wnosił zastrzeżeń. Zawsze ważne jest bardzo dokładne spisanie warunków umowy. Sam musi zadbać o swoje prawa, musi być ostrożny, dokładnie zapoznać się z warunkami umowy, a przede wszystkim doprowadzić do ich utrwalenia na piśmie, co ma najistotniejsze znaczenie dla ewentualnego dowodzenia nieprawidłowości w wykonaniu umowy. Co robić by jak najlepiej zabezpieczyć swoje interesy w takich sytuacjach? Z pewnością ryzyko problemów z nierzetelnymi wykonawcami usług ograniczymy poprzez:

* **Staranny wybór wykonawcy** – szukajmy ekipy lub firmy, której efekty pracy mogliśmy zobaczyć osobiście lub którą polecają nasi znajomi. Zasięgający języka u przyjaciół, którzy niedawno remontowali mieszka-

nie czy budowali dom – na ogół są w stanie polecić rzetelnych wykonawców lub wskazać tych niesolidnych, których należy omijać. Mając na uwadze konieczność ewentualnych reklamacji usług warto też wybrać firmę, której siedziba jest niedaleko naszego miejsca zamieszkania.

* **Zwracanie uwagi na zachowania wykonawców** – pewne zachowania potencjalnych wykonawców remontu powinny budzić nasze wątpliwości. np. niechęć zawarcia pisemnej umowy, opory przed wystawieniem rachunku czy faktury za usługi. Podejrzenia mogą budzić także niechęć do określenia terminu wykonania usługi oraz brak zgody na jakikolwiek kary umowne. A także żądanie wysokiej zaliczki na poczet usługi.

* **Spisanie umowy** – umowa może być zawarta ustnie lub na piśmie, jednak gdy wartość umowy przekracza 2 tys. złotych, powinna być potwierdzona pisemnie. Pisemna forma umowy przysądza jej także na wypadek nieporozumień i sporów z wykonawcami i zawsze warto ją zawrzeć z wykonawcą, którzy nie chcą się na nią zgodzić nie zlecać wykonania usług. Im bardziej szczegółową spiszemy umowę tym łatwiej nam będzie przy dochodzeniu swoich roszczeń na wypadek problemów z wykonaniem usługi. Dobrze jest gdy umowa zawiera:

- * nazwy stron umowy
- * dokładny zakres umowy - wykonanie jakich usług obejmuje
- * zakres odpowiedzialności wykonawcy i zwolnienia z odpowiedzialności
- * wysokość wynagrodzenia za wykonanie usługi lub kosztorys
- * informacja o sposobie zapłaty, wypłacania zaliczek
- * informacja o sposobie ostatecznego rozliczenia, terminie i formie zapłaty
- * data wykonania zlecenia
- * data i forma odbioru usługi
- * informacje o tym, z jakich materiałów korzysta wykonawca - z własnych czy powierzonych przez klienta
- * kary umowne - za nieterminowe wykonanie usługi, za niestranne wykonanie usługi, za zerwanie umowy, za zniszczenie powierzonych materiałów oraz inne uszkodzenia spowodowane przez wykonawcę
- * informacja o warunkach i zakresie gwarancji na wykonaną usługę (wykonawca musi nam dać gwarancji, nawet jak jej nie da za usługę odpowiada na podstawie przepisów ogólnych prawa cywilnego)

Umowa jest efektem umówienia się dwóch stron, spisaniem uzgodnieniami i jej postanowienia winny być przez strony przestrzegane

Często wykonawca dysponuje własnymi wzorami umów, ale pamiętajmy - treść każdej umowy można uzgodnić, a na umowę podpisując przez wykonawcę nie musimy się wcale godzić.

Małgorzata Plaszczyk

Bezpiecznie dojedziesz - drogą wolną od używek (3)

Asertywne zachowania abstynenckie dla kierowców i pasażerów

Prowadząc samochód „czasem spotykamy innych użytkowników dróg, którzy zachowują się dziwnie. Często ich nieprawidłowe prowadzenie samochodu przypisujemy niedouczeniu czy brawurze. Uruchamiamy myślenie: „niedzielny kierowca”, „baba za kierownicą” itp.

Warto się jednak zastanowić czy nie mamy do czynienia z osobą nietrzeźwą lub będącą pod wpływem leków czy narkotyków.

Jak rozpoznać nietrzeźwego kierowcę?

- * przekracza linie na jezdni lub wręcz jedzie niewłaściwą stroną jezdni.
- * robi bardzo szerokie zakręty
- * jedzie bardzo powoli
- * zatrzymuje się lub hamuje gwałtownie i bez powodu
- * jedzie nierównym tempem
- * powoli reaguje na sytuacje na drodze
- * jest nadmiernie pobudliwy, przeklina, wymachuje rękoma
- * jedzie biernie za jakimś pojazdem
- * skręca ostro i/lub tam gdzie jest zakaz wjazdu
- * jedzie bez świateł, kierunkowskazów

Jeśli jedziesz przed nietrzeźwym kierowcą – pozwól aby Ciebie wyminął.

Jeśli jest przed Tobą – utrzyjmy od powiedni dystans.

Jeśli zbliża się do Ciebie – utrzyjmy się na poboczu i poczekać aż odjedzie.

Powiadom policję tak szybko, jak to możliwe, podając kolor i markę samochodu, numer rejestracyjny i kierunek, w którym nietrzeźwy kierowca zmierza.

Co możesz zrobić aby uchronić siebie i innych?

- * Na uroczystości, gdzie będzie spożywany alkohol najlepiej zawnaję wyznaczyć kierowcę, który powstrzyma się od picia i odwiezie po-

zostałych biesiadników do domu.

* Jeśli jesteś kierowcą pamiętaj, że odpowiadasz za to, żeby pasażerowie mieli pasy bezpieczeństwa zapięte. Nietrzeźwy pasażer może nie chcieć ich zapiąć lub siedząc obok kierowcy przekrzadzać ci w prowadzeniu samochodu. Może niech siędzi z tyłu?.

* Pij odpowiedzialnie-ogranicz się do jednej porcji standardowej alkoholu na godzinę, rob dłuższe odstępy między drinkami i odczekaj co najmniej godzinę (w zależności ile wypiłeś) po ostatnim drinku zanim usiądziesz za kierownicę.

* Poznaj swój limit – zanim poczujesz, że jesteś pijany, już na pewno jesteś. Jeżeli wiesz, że 3 porcje standardowe nie spowodują u Ciebie jutro objawów abstynencyjnych, urwanego filmu i kaca moralnego, to niezaładnie od tego, czy impreza trwa 3 godziny czy całą noc – trzymaj się tego limitu. Organizm sam ci mówi o Twoich możliwościach i ograniczeniach. SLUCHAJ GO.

* Nie mieszaj alkoholu z lekami. Alkohol wzmagá działanie leków nasennyh; w połączeniu z lekami psychotropowymi oraz antyhistaminowymi (leki na alergie, uczulenia) potęguje efekt uspokojenia, obniza zdolność koordynacji ruchów; preparaty przeciwwrzodowe znacznie zwiększają poziom alkoholu w krwi.

Jeśli to Ty jesteś gospodarzem imprezy:

- * Nie wzywaj nacisku na innych, żeby wypiłi toasty; nie zmuszaj do picia alkoholu
 - * Zaoferuj dużo innych napojów bez alkoholu
 - * Jeżeli goście piją za dużo, wezwij taksówkę lub zorganizuj powóz z trzeźwym kierowcą
- Pamiętaj! Używki są dla ludzi. Dla ludzi dorosłych i odpowiedzialnych.**

Krzysztof Kowalski

Partnerstwo na Rzecz Rozwoju „Opolski E-Rzemieślnik”

zaprasza do udziału w trzyletnim projekcie, którego celem jest ułatwienie wykorzystania nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych w sektorze rzemieślniczym oraz rozwijanie świadomości konieczności ustawicznego kształcenia dla zwiększenia konkurencyjności na rynku. Jednym z elementów projektu jest wypracowanie systemu współpracy między: **rzemieślnikami, pracownikami, uczniami zasadniczych szkół zawodowych.** Udział w projekcie daje niepowtarzalną szansę na to aby:

- posiadać umiejętność posługiwania się komputerem oraz wykorzystywania zasobów internetowych do podniesienia konkurencyjności firmy
- korzystać z baz danych oraz ofert kooperacyjnych z kraju i z zagranicy
- pozyskać wiedzę niezbędną do konkurencyjnego funkcjonowania firmy
- podnieść kwalifikacje właścicieli zakładów rzemieślniczych i ich pracowników oraz młodzieży odbywającej praktykę w zakładach rzemieślniczych
- pozyskać wiedzę na tematy ekonomiczne i marketingowe służące do sprawnego funkcjonowania firmy

Projekt przewiduje korzystanie z nowoczesnych technologii informacyjnych. **Rzemieślników, pracowników i uczniów zakładów rzemieślniczych** zainteresowanych nieodpłatnym udziałem w pilotażowym projekcie realizowanym w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL, prosimy o kontakt:

Izba Gospodarcza „Śląsk” Ul. Słowackiego 10, 45 – 364 Opole Tel. 077 453 84 83

Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

Wydawca: Starostwo Strzeleckie
Redaktor Naczelny: Marta Górka
Redaguje Zespół:
Druk: Drukarnia „PRO MEDIA”
45-125 Opole, ul. Składowa 4,
tel. 077 442 8008,
fax 077 442 8009

Redakcja zastrzega sobie prawo do skracania tekstów i adaptacji. Materiałów nie zamieszczonych nie zwraca. Nie odpowiada za treść zamieszczonych reklam i ogłoszeń.

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 Ruchu Drogowego i Dróg Powiatowych
Tel. wew.: 705, 706, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 714, 715, 716, 717, 718, 719, 720.
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 Architekturalno – 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.

