

# **SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W ŻYRARDOWIE ZA ROK 2005**

## **I. Uwagi ogólne**

### **Formalno – prawne usytuowanie Rzecznika w Powiecie, struktura biura rzecznika, stan kadrowy**

Działając w oparciu o art. 21d uprzednio funkcjonującej w obrocie prawnym ustawy o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów (obecnie art. 35 ust. 1 ustawy z dnia 15.12.2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów) Rada Powiatu Żyrardowskiego dnia 27 sierpnia 2000 roku Uchwałą Nr XVI/112/2000 powołała Adama Rusinowskiego na Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Pan Adam Rusinowski posiada wykształcenie wyższe prawnicze oraz uprawnienia radcy prawnego. Swoje obowiązki do 31.05.2005r. wykonywał w wymiarze 1/3 etatu, natomiast od 01.06.2005r. zgodnie z Uchwałą Rady Powiatu Nr XXXIII/163/05 w wymiarze 2/5 etatu.

Obsługę administracyjno-biurową zapewnia pracownik Wydziału Organizacyjnego Starostwa.

## **II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów**

### **1. Ogólna charakterystyka problemów, z jakimi zgłaszali się konsumenci**

Głównymi problemami, z jakimi zgłaszali się konsumenci były:

- 1) nieprzyjmowanie, bądź też nieuznawanie reklamacji towarów przez przedsiębiorców,
- 2) przewlekłe, nie respektujące terminów ustawowych, bądź zawartych w gwarancjach postępowania reklamacyjne lub gwarancyjne,
- 3) nierespektowanie przez przedsiębiorców prawa odstąpienia przez konsumentów od zawartych umów,

- 4) niewydawanie przez przedsiębiorców w momencie zawarcia umowy dowodów jej zawarcia, bądź też kart gwarancyjnych,
- 5) przerzucanie odpowiedzialności przez sprzedawców - w przypadku gdy towar jest niezgodny z umową – na producentów, w sytuacji gdy producent nie wystawił gwarancji,
- 6) nieuwzględnianie roszczeń konsumentów przez sprzedawców na podstawie pisemnej opinii „pseudospecjalistów”, którzy nie legitymowali się żadnymi uprawnieniami w konkretnych dziedzinach,
- 7) nieterminowe i nierzetelne wykonywanie usług – głównie montaż okien,
- 8) stosowanie niedozwolonych postanowień umownych – tzw. system argentyński,
- 9) nieuznawanie zgłoszonych reklamacji do TP S.A. dotyczących zawyżonych rachunków telefonicznych.

## **2. Charakterystyka udzielonej pomocy prawnej**

W roku 2005 Rzecznik zarejestrował i prowadził 161 spraw konsumenckich. Rozstrzygnięcie powyższych spraw wymagało podjęcia ze strony Rzecznika wielu mediacji, rokowań, czy też konfrontacji celem polubownego załatwienia sporu. W sprawach tych konieczne były kilkakrotne wystąpienia do przedsiębiorców dokonywane w formie pisemnej i telefonicznej. Poza nimi udzielono kilkudziesięciu opinii, porad prawnych, czy też wyjaśnień dotyczących interpretacji przepisów prawnych budzących wśród konsumentów wątpliwości.

### **3. Struktura udzielonej pomocy i porad prawnych**

*Tabela nr 1*

*Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów*

<b>WYSZCZEGÓLNIENIE</b>	<b>OGÓŁEM LICZBA WYSTĄPIEŃ</b>	<b>ZAKOŃCZONE POZYTYWNE</b>	<b>ZAKOŃCZONE NEGATYWNE</b>	<b>SPRAWY W TOKU</b>
<b>I . Usługi ogółem, w tym:</b>	<b>77</b>	<b>41</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
ubezpieczeniowe	4	2	2	-
remontowo-budowlane	4	3	-	1
telewizyjne	8	5	2	1
turystyczne	3	1	1	1
dostawa energii elektrycznej	8	1	3	4
przewozowe	3	3	-	-
telekomunikacyjne	16	7	4	5
montaż okien i drzwi	6	6	-	-
czynsz najmu	2	1	-	1
bankowe	12	6	3	3
inne	11	6	3	2
<b>II. System argentyński</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>III. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>78</b>	<b>55</b>	<b>13</b>	<b>10</b>
obuwie	41	30	6	5
samochody	1	-	-	1
AGD/RTV	9	6	2	1
meble	5	4	1	-
art. budowlane	3	2	1	-
telefony	6	3	2	1
odzież	4	3	-	1
inne	9	7	1	1
<b>IV. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
poza lokalem *	4	2	-	2
na odległość **	1	1	-	-
<b>ŁĄCZNIE</b>	<b>161</b>	<b>99</b>	<b>32</b>	<b>30</b>

\* umowy zawierane poza lokalem są to umowy, które zawiera konsument poza lokalem handlowym przedsiębiorcy

\*\* umowy zawierane na odległość są to umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności formularza zamówienia niezaadresowanego lub zaadresowanego, listu seryjnego, reklamy prasowej z wydrukowanym formularzem zamówienia, katalogu, telefonu, radia, telewizji, automatycznego urządzenia wywołującego, wizjofonu, wideotekstu, poczty elektronicznej, telefaksu, jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność.

Tabela nr 2

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

WYSZCZEGÓLNIENIE	OGÓŁEM
<b>I. Usługi ogółem, w tym:</b>	<b>105</b>
ubezpieczeniowe	4
budowlano-remontowe	6
telewizyjne	12
turystyczne	3
dostawa energii elektrycznej	14
bankowe	15
przewozowe	5
telekomunikacyjne	23
montaż okien i drzwi	10
czynsz najmu	2
inne	11
<b>II. System argentyński</b>	<b>2</b>
<b>III. Umowy zawierane poza lokalem</b>	<b>6</b>
<b>IV. Umowy zawierane na odległość</b>	<b>1</b>
<b>V. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:</b>	<b>122</b>
obuwie	50
samochody	3
AGD i RTV	14
meble	6
odzież	12
art. budowlane	7
żywność	4
telefony	10
inne	16
<b>ŁĄCZNIE</b>	<b>227</b>

#### **4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów**

W roku 2005 rzecznik:

- 1) wytoczył w imieniu konsumentów dwa powództwa dotyczące
  - a) nienależytego wykonania umowy montaż okien – uwzględniono powództwo
  - b) zwrot zadatku za niezrealizowane usługi krawieckiej – w I instancji uwzględniono powództwo. Strona przeciwna wniosła apelację.
- 2) na podstawie art. 63<sup>3</sup> kpc wstąpił do toczących się procesów po stronie konsumentów (powodów) – w 3 sprawach, które są w toku.

### **III. Uwagi końcowe**

W 2004 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów wystąpił do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów w 126 sprawach, natomiast w 2005 ilość ta wynosiła 161 (wzrost o 27,77%)

Tabela nr 3



*Tabela nr 4 Ilość wystąpień do przedsiębiorców w roku 2005 wg miejsca zamieszkania konsumentów w porównaniu z latami 2002- 2004.*

<b>GMINY</b>	<b>LICZBA WYSTĄPIEŃ</b>				<b>UDZIAŁ PROCENTOWY(%)</b>			
	<b>2002r</b>	<b>2003.r</b>	<b>2004r.</b>	<b>2005r.</b>	<b>2002r.</b>	<b>2003r.</b>	<b>2004r.</b>	<b>2005r.</b>
Żyrardów	50	69	94	126	90,91	76,66	74,60	78,26
Puszcza Mariańska	1	2	5	9	1,82	2,22	3,96	5,59
Wiskitki	2	6	8	11	3,63	6,66	6,34	6,83
Radziejowice	1	3	4	8	1,82	3,33	3,17	4,96
Mszczonów	1	10	15	7	1,82	11,11	11,90	4,34