

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W ŻYRARDOWIE
ZA ROK 2006**

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U z 2005 r. Nr 244 poz. 2080 z późn. zm.), na podstawie którego przedkładam w terminie do dnia 31 marca Radzie Powiatu Żyrardowskiego do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku poprzednim.

SPIS TREŚCI

1. Wprowadzenie	str. 3
2. Realizacja zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów dotyczących zapewniania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów	str. 4
3. Realizacja zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów w zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów –	str. 8
4. Realizacja zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów w zakresie występowania na rzecz konsumentów przed sądem powszechnym	str. 10
5. Wnioski	str. 12

1. WPROWADZENIE.

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia 2006 r. do dnia 31 grudnia 2006 r. W okresie sprawozdawczym, funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Żyrardowskim pełnili:

- Pan **Adam Rusinowski** od dnia 1 stycznia do dnia 31 maja 2006 r., zgodnie z uchwałą Rady Powiatu Żyrardowskiego Nr XL/209/06 z dnia 31 marca 2006 r. z dniem 31 maja 2006 r. przestał pełnić obowiązki Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
- zgodnie z Uchwałą nr XLII/218/06 Rady Powiatu Żyrardowskiego z dnia 29 maja 2006 r. w sprawie powołania oraz określenia warunków pracy i płacy Powiatowego Rzecznika Konsumentów, zgodnie z art. 35 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005 r. nr 244 poz. 2080, z późn. zm.), Rzecznikiem w wymiarze $\frac{2}{5}$ etatu został Dariusz Juraś, pracownik Starostwa Powiatowego w Żyrardowie pracujący jako Inspektor w Wydziale Organizacyjnym, któremu zwiększono zakres obowiązków o sprawy związane z zadaniami przypisanymi powiatowemu rzecznikowi konsumentów. Rzecznik merytorycznie podlega radzie Powiatu Żyrardowskiego i składa radzie sprawozdania ze swojej działalności. Czynności z zakresu prawa pracy sprawuje wobec niego Starosta Żyrardowski.

Zgodnie z przepisami ustawy o samorządzie powiatowym ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. W oparciu o przepisy wynikające

z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy uznać, iż podstawowym i nadrzędnym celem Rzecznika Konsumentów jest: **ochrona praw i interesów konsumentów.**

Powiatowy rzecznik konsumentów **wykonuje ustawowe zadania Powiatu** w zakresie ochrony konsumentów oraz kreuje i realizuje politykę konsumencką Powiatu Żyrardowskiego.

Kompetencje rzecznika mają przede wszystkim charakter doradczy, których zakres określają ustawy, akty wykonawcze do ustaw oraz orzecznictwo Sądu Najwyższego i orzecznictwo Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Podstawowe zadania rzecznika konsumentów to:

- udzielanie porad i informacji,
- występowanie w imieniu i na rzecz konsumentów do przedsiębiorców, podejmując w ten sposób interwencję i próbę mediacji, czyli zastępuje konsumentów w sporach z przedsiębiorcami,
- udzielanie pomocy w kierowaniu spraw na drogę sądową.

Realizacja zadań wynikających z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

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

Działania moje w większości polegały na udzielaniu porad i informacji, co jest głównym ustawowym zadaniem rzecznika. Informowałem konsumentów o przysługujących im prawach, radziłem, z jakich roszczeń najlepiej korzystać, interpretowałem przepisy. Często w biurze sporządzałem pisma czy protokoły reklamacyjne.

Konsumenci zwracali się przede wszystkim z zapytaniem dotyczącymi regulacji prawnej reklamacji z tytułu niezgodności towaru

z umową lub gwarancji. Część osób chciała zorientować się, jakie uprawnienia przysługują im, inni zaś zwracali się z prośbą o interwencję w konkretnej sprawie.

Formy udzielania pomocy przez rzecznika

Porady i informacje udzielane są telefonicznie, bądź bezpośrednio osobom zgłaszającym się osobiście do biura rzecznika,

Wystąpienia do przedsiębiorców mają z reguły formę pisemną.

W korespondencji rzecznik odnosi się do obowiązującego stanu prawnego dotyczącego przedmiotowej sprawy, wskazuje na uprawnienia konsumenta oraz obowiązki przedsiębiorcy i wzywa go do ich spełnienia.

W 2006 roku w okresie od 1 czerwca do 31 grudnia ogółem zarejestrowano 302 sprawy związane z bezpłatnym poradnictwem i informacją prawną, tj. o 75 więcej niż w całym roku 2005. Należy tu nadmienić, iż według oświadczenia Pana Adama Rusinowskiego, liczbę udzielonych porad należałoby zwiększyć o ponad 100 spraw zgłoszonych od początku 2006 roku (ewidencja tych spraw nie została przekazana nowemu rzecznikowi).

Wszystkie sprawy zaczynały się poradą konsumencką. Rzecznik założył, że prowadzone przez niego działania będą miały na celu przede wszystkim aktywizowanie i edukowanie konsumentów. Dlatego konsument zgłaszający się do Rzecznika, jest zachęcany do samodzielnego załatwienia sprawy. Kiedy widać, że konsument nie radzi sobie – szczególnie, gdy jest to osoba w starszym wieku - Rzecznik występuje w jego imieniu do przedsiębiorcy telefonicznie bądź pisemnie, czy też przygotowuje pismo, a konsument je podpisuje.

Każda porada kończy się zaproszeniem do ponownego nawiązania kontaktu z Rzecznikiem i często konsument kontaktuje się z Rzecznikiem kilka razy w tej samej sprawie, czy to osobiście, czy też telefonicznie.

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:	40	66		106
Bankowe	2	2		4
Ubezpieczeniowe	2	9		11
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	8	17		25
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	4			4
Informatyczne		2		2
Motoryzacyjne (serwis)	5	8		13
turystyczne i hotelarskie	2	2		4
Pralnicze	7	4		11
Remontowo - budowlane	8	11		19
Pocztowe		2		2
Medyczne				
Dentystyczne		1		
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
Komunikacyjne				
Transportowe				
Kamieniarskie		3		3
Fotograficzne				
Krawieckie				
Lokalowe				
Inne	2	5		7
II. Umowy sprzedaży, w tym:	106	77	1	186
wyposażenie wnętrz	9	6		15
sprzęt RTV i AGD	23	19		42
sprzęt komputerowy	6	6		12
Odzież	14	7		21
Obuwie	34	21		55
samochody i akcesoria	5	3		8
Nieruchomości		2		2
materiały budowlane				
Kosmetyki				
sprzęt sportowy		1		1
sprzęt rehabilitacyjny				
art. Spożywcze		5		5
Biżuteria				
Zabawki				
Zwierzęta				
płyty CD, DVD		3		3
telefony komórkowe	7		1	8
Inne	8			8
III. Umowy poza lokalem i na odległość	6	4		10

Największą grupę wśród spraw konsumenckich stanowiły sprawy dotyczące sprzedaży obuwia i odzieży, następnie artykułów AGD i RTV oraz wyposażenia wnętrz. Udzielałem również porad w zakresie usług telekomunikacyjnych (głównie TP.S.A.) oraz usług ubezpieczeniowych i bankowych (ubezpieczenia kredytów na zakup towarów).

Dużą grupę zapytań stanowią pytania dotyczące sprzedaży konsumenckiej. Obowiązująca ustawa budzi wiele wątpliwości i tak z dużym rozczarowaniem konsumenci przyjmują do wiadomości fakt, że zakupiony sprzęt – towar po sprawdzeniu w domu okazuje się zbyteczny (bez wad) nie mogą z niego zrezygnować w terminie do 5 dni od daty zakupu. Z tego powodu informowałem konsumentów, że nie przysługuje takie uprawnienie a ewentualny zwrot towaru uzależniony jest od dobrej woli sprzedawcy. Dużo niewiedzy jest na temat samego trybu składania i rozpatrywania reklamacji: terminu, odsyłania do producenta i ponownego składania reklamacji - odwołania. Duża ilość zapytań dotyczy uprawnień z gwarancji i różnic z niezgodnością towaru z umową, oraz czy termin reklamacji liczymy w dniach kalendarzowych czy roboczych.

Konsumenci oddają sprzęt tylko do naprawy gwarancyjnej, nie czytając karty gwarancyjnej tym samym nie znają swoich praw. Natomiast nie wiedzą, że można reklamację zgłosić do sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową. Sprzedawca ma obowiązek w terminie do 14 dni powiadomić reklamującego o sposobie załatwienia reklamacji.

Do biura rzecznika zgłaszali się konsumenci po podpisaniu umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Dotyczyło to 10 spraw.

W 2006 r. Rzecznik głównie udzielał porad i wskazywał, z jakich roszczeń korzystać. Ponadto przygotowywał pisma reklamacyjne, pisma do rzeczoznawców, oświadczenia rezygnacji z warunków gwarancyjnych

i przejście na warunki niezgodności towaru z umową. W biurze przygotował w sumie ok. 20 takich pism.

Osoby zgłaszające się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów są nie tylko informowane o przysługujących im uprawnieniach oraz o obowiązkach sprzedawcy. W miarę potrzeby otrzymują fragmenty tekstu ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, oraz broszury wydawane przez UOKiK i Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.

3. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów rzecznik występował pisemnie o opinie i informacje; prowadził także bezpośrednie lub telefoniczne mediacje.

Wystąpienia dotyczyły między innymi tematów jak:

- umowy kupna - sprzedaży: buty, odzież, sprzęt AGD, meble
- niesłusznie naliczony rachunek za energię elektryczną,
- rozwiązanie umowy kredytu na zakup i zamontowanie drzwi,
- usługi telefoniczne - zawyżone rachunki telefoniczne, wprowadzanie konsumentów w błąd przy podpisywaniu umów na świadczenie usług,
- umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa,
- ubezpieczenie nieruchomości oraz zaniżony kosztorys naprawy szkody
- odłączenie sygnału TV kablowej,
- reklamacja źle wykonanej usługi budowlanej
- braku realizacji zamówionej usługi remontowo – budowlanej (wymiana stolarki)

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	41	24	15	2
Bankowe	2	1	1	
Ubezpieczeniowe	2	2		
systemy argentyńskie				
inne finansowe	6	3	2	1
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	13	7	5	1
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	3	1	2	
Informatyczne	1	1		
motoryzacyjne (serwis)	1	1		
turystyczne i hotelarskie				
Pralnicze	1		1	
remontowo – budowlane	3	2	1	
Pocztowe				
Medyczne				
Dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	1		
Komunikacyjne				
Transportowe	1	1		
Kamieniarskie				
Fotograficzne				
Krawieckie				
Lokalowe	2	1	1	
Inne	5	3	2	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	77	50	19	8
wyposażenie wnętrz	4	2	1	1
sprzęt RTV i AGD	8	7	1	
sprzęt komputerowy				
Odzież	3	2	1	
Obuwie	32	25	7	
samochody i akcesoria	3	2	1	
Nieruchomości	1			1
Materiały budowlane	21	9	6	6
Kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. Spożywcze	1	1		
Biżuteria				
Zabawki				
Zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	3	1	2	
Inne	1	1		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2	1	1	

Na podstawie powyższej tabeli wynika że, na 120 wystąpień do przedsiębiorców, 75 spraw zostało załatwionych pozytywnie, 35–negatywnie, 10 spraw jest w toku.

W wielu sprawach, w których przeprowadzałem interwencje i rozmowy z przedsiębiorcami, nie posiadam wiadomości, gdyż konsumenci nie mają obowiązku informować o załatwionej sprawie.

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

Rzecznik nie występował z powództwami do sądu, natomiast w jednym przypadku wstąpił do toczącego się postępowania.

Alternatywą tego rodzaju postępowania jest pomoc Rzecznika polegająca na przygotowaniu konsumentom pozwów oraz innej dokumentacji niezbędnej w postępowaniu przez sądami. W roku 2006 Rzecznik w 12 przypadkach przygotował konsumentom pozwy w postępowaniu uproszczonym. Dotyczyły one reklamacji obuwia, oraz nie wywiązywania się z umowy dostarczenia okien i drzwi pomimo wcześniejszej zapłaty.

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów

Ip.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		Pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	Negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	1		1	2
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	6		4	10
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	1			1

Rzecznik może występować w imieniu konsumentów przed sądem, jednak nie robi tego, ponieważ nie dysponuje środkami na pokrywanie ewentualnych kosztów sądowych. Ponadto wymiar czasu pracy Rzecznika 2/5 etatu nie pozwala na pełną realizację ochrony konsumentów bez uszczerbku na jakości wykonywanych pozostałych zadań i czynności powierzonych Rzecznikowi.

5. WNIOSKI

W 2007 roku Rzecznik będzie nadal starał się pomagać w sprawach indywidualnych, a także poprawiać świadomość konsumencką lokalnego społeczeństwa, bowiem podstawowym problemem z jakim borykają się konsumenci jest brak, zarówno przez nich, jak i przez sprzedawców znajomości obowiązujących przepisów.

W wyniku podejmowanych przez rzecznika działań, około 60% interwencji i mediacji kończy się pomyślnie dla konsumentów.

Skuteczne interwencje i mediacje mają bezpośredni wpływ na zachowania przedsiębiorców - zapoznają przedsiębiorców z ich powinnościami wobec konsumentów oraz uświadamiają konieczność przestrzegania obowiązującego prawa.

Przedsiębiorcy niejednokrotnie uzależniają przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji, od przedłożenia przez konsumenta, na jego koszt, ekspertyzy od rzeczoznawcy. Powoduje to, że konsumenci rezygnują z dochodzenia roszczeń, ze względu na dodatkowe koszty.

Trudności w rozwiązywaniu problemów konsumenckich stanowi fakt, iż konsumenci przychodzą po poradę zbyt późno, gdy już wyczerpali wszelkie inne możliwości, popełniając czasami po drodze wiele błędów. Pozostaje droga sądowa, ale ze względu na skomplikowaną procedurę, długi czas oczekiwania i koszty, uznają ją za ostateczność.

Działania rzecznika mają z założenia pozytywny wydźwięk, bowiem polegają na udzielaniu pomocy konsumentom. Rosnąca ilość spraw pozwala stwierdzić, że instytucja Rzecznika jest społecznie potrzebna. Wyrazem tego są często składane na ręce Rzecznika podziękowania za udzieloną pomoc.