

# Statystyka przedstawiająca ilość spraw zgłaszanych do rzecznika konsumentów w Żyrardowie w latach 2005 i 2006.

## Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów w 2005 r.

WYSZCZEGÓLNIENIE	OGÓŁEM LICZBA WYSTĄPIEŃ	ZAKOŃCZONE POZYTYWNIE	ZAKOŃCZONE NEGATYWNIE	SPRAWY W TOKU
<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 niezad adresowanego 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.

**Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów w 2005 r.**

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>

**Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego  
i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów w 2006 r.**

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>40</b>	<b>66</b>		<b>106</b>
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
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>106</b>	<b>77</b>	<b>1</b>	<b>186</b>
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
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>10</b>

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 (rzecznik konsumentów do 31.05.2006 r.), liczbę udzielonych porad należałoby zwiększyć o ponad 100 spraw zgłoszonych od początku 2006 roku (ewidencja tych spraw nie została przekazana nowemu rzecznikowi).

**Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony  
interesów konsumentów w 2006 r.**

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>41</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>2</b>
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	
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>77</b>	<b>50</b>	<b>19</b>	<b>8</b>
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		
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	