

# **SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W ŻYRARDOWIE ZA ROK 2004**

## **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 wykonuje w wymiarze 1/3 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 2004 Rzecznik zarejestrował i prowadził 126 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>62</b>	<b>34</b>	<b>9</b>	<b>19</b>
ubezpieczeniowe	4	2	1	1
remontowo-budowlane	4	3	1	-
telewizyjne	5	2	1	2
turystyczne	1	1	-	-
dostawa energii ciepłej	1	1	-	-
pralnicze	4	2	-	2
przewozowe	2	1	-	1
telekomunikacyjne	18	6	3	9
montaż okien i drzwi	9	6	2	1
czynsz najmu	1	-	-	1
inne	13	10	1	2
<b>II. System argentyński</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>III. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>57</b>	<b>37</b>	<b>11</b>	<b>9</b>
obuwie	30	20	5	5
samochody	4	3	1	-
AGD/RTV	12	7	3	2
meble	4	2	1	1
art. budowlane	2	1	-	1
telefony	2	1	1	-
inne	3	3	-	-
<b>IV. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
poza lokalem *	2	1	-	1
na odległość **	-	-	-	-
<b>ŁĄCZNIE</b>	<b>126</b>	<b>74</b>	<b>22</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 niezadresowanego 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>97</b>
ubezpieczeniowe	5
budowlano-remontowe	7
telewizyjne	5
turystyczne	2
dostawa energii cieplnej	2
pralnicze	5
przewozowe	5
telekomunikacyjne	30
montaż okien i drzwi	14
czynsz najmu	2
inne	20
<b>II. System argentyński</b>	<b>5</b>
<b>III. Umowy zawierane poza lokalem</b>	<b>3</b>
<b>IV. Umowy zawierane na odległość</b>	<b>1</b>
<b>V. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:</b>	<b>84</b>
obuwie	36
samochody	4
AGD i RTV	15
meble odzież	6
art. motoryzacyjne	4
art. budowlane	1
żywność	6
telefony	4
inne	3
<b>ŁĄCZNIE</b>	<b>190</b>

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

W roku 2004 rzecznik wytoczył w imieniu konsumentów cztery powództwa dotyczące nienależytego wykonania umowy (montaż okien). Dwie sprawy zakończono uwzględnieniem powództwa, kolejne dwie są w toku.

### **III. Uwagi końcowe**

W 2003 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów wystąpił do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów w 91 sprawach, natomiast w 2004 ilość ta wynosiła 126.

Tabela nr 3

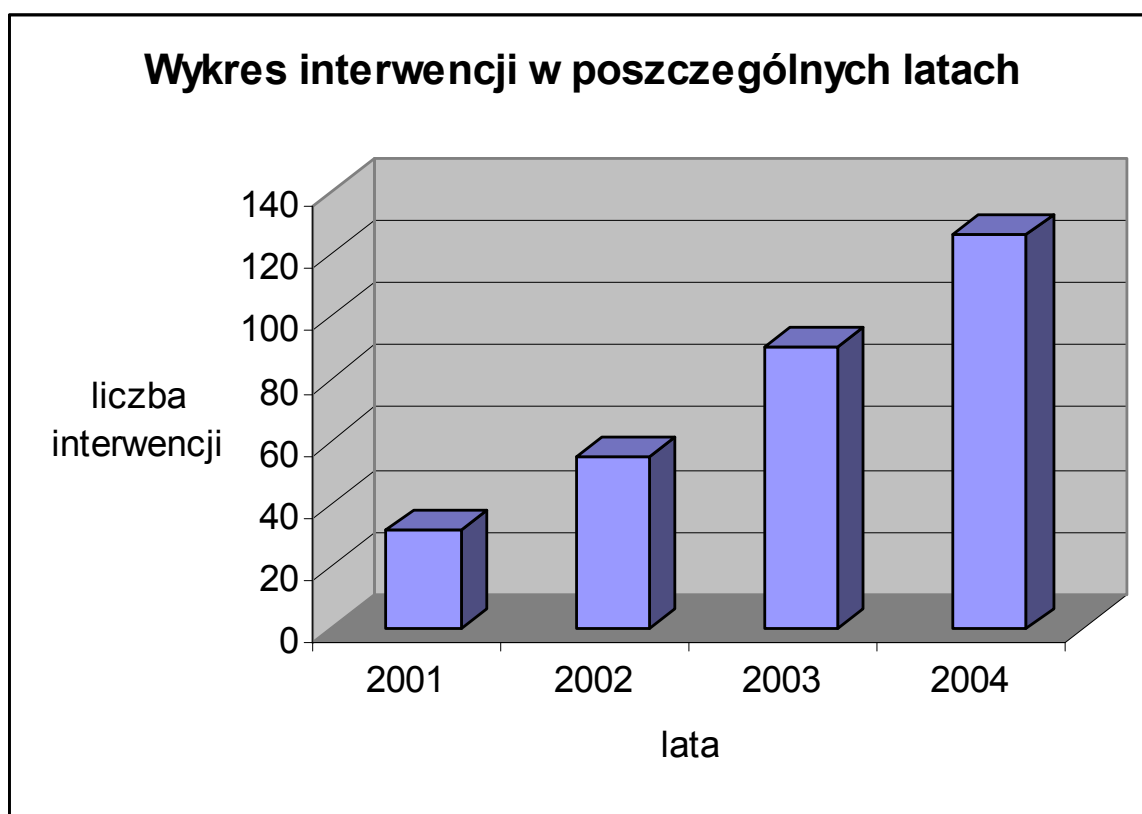


Tabela nr 4

*Ilość wystąpień do przedsiębiorców wg miejsca zamieszkania konsumentów w porównaniu z 2002 i 2003 rokiem.*

GMINY	LICZBA WYSTĄPIEŃ			UDZIAŁ PROCENTOWY (%)		
	2002r	2003.r	2004r.	2002r.	2003r.	2004r.
Żyrardów	50	69	94	90,91	76,66	74,60
Puszcza Mariańska	1	2	5	1,82	2,22	3,96
Wisłok	2	6	8	3,63	6,66	6,34
Radziejowice	1	3	4	1,82	3,33	3,17
Mszczonów	1	10	15	1,82	11,11	11,90