



STAROSTWO POWIATOWE
w ŻYRARDOWIE

Wpłynęło dn. 31. MAR. 2014

408/14 Górski-Górcideche
podpis

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Żyrardowie

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Żyrardowie za rok 2013

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50 z 2007 r., poz.331 z późn. zm.) na podstawie którego rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Żyrardów, marzec 2014 r.

SPIS TREŚCI

- I. Zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
- II. Organizacja pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
- III. Realizacja zadań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2013 roku
 1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
 2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
 3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
 4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
 5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
 7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - a) art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
 - b) ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - c) ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - d) art. 42 ust. 1 pkt 3 UOKiK (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
 - e) art. 42 ust. 5 UOKiK w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).
- IV. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumenckich.
- V. Tabela - roczne zestawienie rodzajów podejmowanych interwencji.

I. ZADANIA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Aktem nadrzędnym regulującym problematykę ochrony interesów konsumenta jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, która w artykule 76 zobowiązuje władze publiczne do zapewnienia ochrony konsumentom, użytkownikom i najemcom przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Konstytucja pozostawia ustalenie zakresu tejże ochrony ustawom szczegółowym.

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r., Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) zakłada natomiast, że ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. W oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) podstawowym i nadrzędnym celem działania jest ochrona praw i interesów konsumentów. Zadania te realizuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów.

Przepisy w/w ustawy określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcję i zadania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów i stanowią, co następuje:

- 1) zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności poprzez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych,
- 2) zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów,
- 3) rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany staroście (prezydentowi miasta),
- 4) rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada staroście (prezydentowi miasta) do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim,
- 5) zatwierdzone sprawozdanie rzecznik przekazuje właściwej miejscowo delegaturze UOKiK.

Do zadań rzecznika konsumentów należy przede wszystkim:

- 1) zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa, informacji oraz innych form pomocy prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- 2) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 3) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 4) wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,

- 5) współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz instytucjami i organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów.

Rzecznik konsumentów w swoich działaniach opiera się na wielu regulacjach prawnych, dotyczących ochrony praw konsumentów. W szczególności są to następujące ustawy: kodeks cywilny, o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego, o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, prawo telekomunikacyjne, prawo przewozowe, o usługach turystycznych, prawo pocztowe, prawo bankowe, o cenach, o działalności ubezpieczeniowej, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o kredycie konsumenckim oraz szereg innych aktów wykonawczych m.in. do w/w ustaw.

II. ORGANIZACJA PRACY POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Swoje zadania Rzecznik Konsumentów wykonuje w strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Żyrardowie, jednoosobowo w wymiarze 3/5 etatu.

Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Żyrardowie jest Paweł Pachniewski pełniący tę funkcję od dnia 18.09.2013 roku.

Paweł Pachniewski posiada wykształcenie wyższe – Wydział Prawa i Administracji Uniwersytet Łódzki w Łodzi, posiada tytuł magistra prawa oraz podyplomowe studia menedżerskie – Wydział Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego w Warszawie.

Przyjęcia interesantów przez Rzecznika Konsumentów odbywają się:

- we wtorki od godziny 8.00 do 16.00,
- w środy od godziny 9.00 do 17.00.

Rzecznik Konsumentów swoją pracę wykonuje także w poniedziałki, kiedy może skupić się na przygotowaniu odpowiedzi na złożone przez interesantów wnioski, w formie wystąpień do przedsiębiorców czy pism procesowych. Tego dnia zajmuje się także korespondencją z organizacjami i urzędami w związku z realizowanymi przez niego obowiązkami.

Sprawy konsumenckie są przyjmowane poprzez zgłoszenia składane osobiście, telefonicznie oraz drogą elektroniczną. Wnoszone sprawy są rejestrowane w podziale na porady i informacje oraz interwencje. W przypadku podejmowania interwencji, konsument składa stosowny wniosek. Interwencje są monitorowane co do terminu załatwienia sprawy.

Rzecznik Konsumentów posiada kompetencje doradcze i procesowe, natomiast nie posiada kompetencji kontrolnych ani władczych. W tym zakresie Rzecznik współdziałał z odpowiednimi instytucjami i organami m.in. Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej oraz Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumenta.

III. REALIZACJA ZADAŃ PRZEZ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W 2013 ROKU

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

Podstawowym zadaniem Rzecznika Konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji. Pomoc konsumentom w tym zakresie odbywa się drogą telefoniczną, internetową bądź w bezpośrednich rozmowach i kontaktach ze zgłaszającymi się interesantami. Po rozpoznaniu wnoszonych spraw, przekazywane są zainteresowanym obowiązujące regulacje prawne i możliwości ich wykorzystania, podejmowane są rozmowy i mediacje z przedsiębiorcami, a także opracowywane wzory pism reklamacyjnych lub odwołań.

Wzrastająca liczba interesantów korzystających z porad Rzecznika Konsumentów wskazuje na występowanie na rynku szeregu negatywnych zjawisk, a z drugiej strony na rosnącą świadomość możliwości dochodzenia swoich roszczeń. Stwierdzić można jednak, że jeszcze wiele osób nie zna swoich praw, zwłaszcza ludzi starszych, i wobec słabszej na rynku pozycji konsumenta, zgłaszają się do Rzecznika o niezbędne informacje czy też porady.

Rzecznik przedstawia konsumentom możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu, analizuje zasadność skargi, wskazuje konsumentom właściwe instytucje świadczące również pomoc w zakresie ochrony ich interesów, bądź też sporządza różnego rodzaju pisma z podaniem podstaw prawnych.

Do Rzecznika Konsumentów w roku 2013 mieszkańcy powiatu żyrardowskiego złożyli ogółem 208 wniosków o podjęcie interwencji w sprawach o naruszenie praw konsumenckich. W okresie sprawozdawczym od 18.09.2013 r. do 31.12.2013 r. Rzecznik Konsumentów w Żyrardowie udzielił także 293 porad osobom odwiedzającym jego biuro oraz 118 porad osobom kontaktującym się za pośrednictwem telefonu lub internetu. Danych z tego zakresu za okres od początku 2013 roku urzędujący wcześniej rzecznik nie przekazał.

Wśród udzielonych porad nie wykazano wielu spraw, z którymi zgłaszają się konsumenci, albowiem nie mają one charakteru sprawy konsumenckiej np. z zakresu stosunków rodzinnych, z zakresu prawa pracy czy postępowania windykacyjnego. W powyższych przypadkach Rzecznik służy pomocą, wskazując instytucje właściwe do rozstrzygania danych problemów lub informując o sposobie przygotowania właściwego pisma. Rejestr nie obejmuje szeregu przedsiębiorców, którzy zgłaszają się do Rzecznika w celu uzyskania pomocy w zakresie wykładni prawa konsumenckiego.

Udzielanie porad, szczególnie konsumentom mającym problemy z przedsiębiorcami prowadzącymi działalność w zakresie świadczenia usług finansowych czy telekomunikacyjnych jest bardzo czasochłonne, bowiem wymaga szczegółowej analizy dokumentów, w tym wzorów umów, które dla większości konsumentów są nieczytelne i niezrozumiałe.

Konsumenci są bardzo często obiektem manipulacji przy pomocy różnych technik marketingowych stosowanych przez różne instytucje. Zawierają oni umowy nie wnikając w istotne ich postanowienia, co doprowadza do niekorzystnego wydatkowania ich pieniędzy. W treściach umów często wpisywane są klauzule niedozwolone.

Najczęściej napotykanymi przez konsumentów trudnościami w kontaktach ze sprzedawcami jest brak zgodności towaru z umową i sposób załatwiania reklamacji. Z prowadzonej statystyki wynika, że najwięcej spraw w zakresie umów sprzedaży dotyczyło obuwia, sprzętu agd i rtv, telefonów i sprzętu komputerowego. Towary są zwykle reklamowane przez konsumentów z powodu niskiej ich jakości.

Częstymi problemami z którym spotykali się kupujący była odmowa uznania reklamacji za uzasadnioną na podstawie opinii punktów serwisowych producentów. W tym przypadku, w wyniku nieznamości swoich praw, kupujący byli kierowani przez sprzedawców do punktów serwisowych, a więc następowało wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową. Kupujący wchodzili natomiast w relacje z gwarantem z tytułu gwarancji, a więc na warunkach ustalonych przez nich samych. Mimo, że kupujący żądali rozpatrzenia reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, sprzedawcy de facto zmuszali ich do korzystania z innego prawa – gwarancji.

W zakresie usług najwięcej zgłoszeń dotyczyło telefonii stacjonarnej i komórkowej, internetu i telewizji. W interwencjach najczęściej spotykano się z niemożnością rozwiązania umów bez wysokich opłat, mimo braku świadczenia usług przez operatorów telekomunikacyjnych, złe naliczenia należności, uchylania się sprzedawców usług telekomunikacyjnych od odpowiedzialności za wadliwy sprzęt (umowy sprzedaży sprzętu) sprzedawany w ramach promocji i związania poprzez to klienta z operatorem. Należy tu podnieść sprawę wprowadzających w błąd promocji i podawanie niepełnych informacji lub oferowanie innych usług niż podpisano w umowie. W zakresie usług internetowych reklamowano brak zasięgu (mimo oświadczeń operatorów o jego istnieniu), oraz jakości usług internetowych.

Wyraźny wzrost wystąpień do Rzecznika odnotowano w sprawach związanych z zakupami na odległość oraz poza siedzibą przedsiębiorcy. Wiąże się to ze wzrostem popularności zakupów i związaną z tym nasilającą się agresywną sprzedażą poza siedzibą przedsiębiorcy (prezentacje, sprzedaż okrężna, akwizycja w domach klientów) oraz na odległość (oferty telefoniczne, internetowe). W tym zakresie obserwuje się brak udzielania pełnych informacji o sprzedawanych towarach i usługach, przedstawianie nieprawdziwych ofert (rozmowa o jednej ofercie, a przekazywanie do podpisania umowy na inną szczególnie w zakresie umów telekomunikacyjnych), nieinformowanie o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni i utrudnianie odstąpienia, niewywiązywanie się umów (niedostarczanie towarów lub przesyłanie innych, słaba jakość towarów), niedotrzymywanie terminów. Często też utrudniony był kontakt klientów z tymi przedsiębiorcami, gdyż podane adresy i numery telefonów były nieaktualne lub nieprawdziwe. Przykładem opisanych nieuczciwych praktyk jest działalność Polskiej Telefonii Stacjonarnej, która podpisała umowy z wieloma konsumentami zamieszkałymi na naszym terenie. Pojawienie się nowego sprzedawcy nie jest niczym złym, a wręcz przeciwnie sprzyja rozwojowi rynku, obniżaniu ceny ale pod warunkiem, że nowe podmioty działają uczciwie

i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Niestety miejscowi konsumenci skarżyli się na wymienioną firmę, że wprowadziła ich w błąd. Odbiorcy informowani byli głównie o niższych opłatach, jednakże zatajano przed nimi fakt, iż ta niższa opłata pobierana będzie jedynie w okresie promocji czyli w przeciągu trzech pierwszych miesięcy. Podczas kontaktu z konsumentem używali nazwy ich dotychczasowego operatora lub zbliżonej do dotychczasowego dostawcy, co rodziło w nich przekonanie, że są zobligowani do zawarcia czy przedłużenia umowy. Nieuczciwi handlowcy składali klientom nieuczciwe obietnice bez pokrycia, nie ujawniając zakończenia okresu promocji, po którym opłaty stawały się wyższe od zaoferowanych przy podpisaniu. Klienci na ogół dowiadawali się o oszustwie jakiego padli ofiarą dopiero po otrzymaniu kolejnego rachunku. Prawie wszyscy klienci decydowali się w takich przypadkach na rozwiązanie umowy (część w trakcie 10-ciu dni, w trakcie których istnieje ustawowe prawo do odstąpienia), której skutkiem było naliczenie kary umownej za zerwanie umowy przed ustalonym umownie terminem zakończenia jej obowiązywania. Konsumenci uzyskiwali w Biurze Rzecznika wszechstronną pomoc polegającą na napisaniu pism do nieuczciwego operatora o rozwiązanie umowy, o nie naliczanie kar i oświadczeń o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia złożonego pod wpływem błędu.

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W 2013 roku Powiatowy Rzecznik w Żyrardowie nie występował.

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

W przypadku gdy udzielenie konsumentowi porady prawnej mogło okazać się niewystarczające lub konsument nie mógł sobie sam poradzić z rozwiązaniem problemu składał wówczas wniosek o udzielenie pomocy. Rzecznik Konsumentów występował wówczas korespondencyjnie do przedsiębiorcy. W wystąpieniach swoich Rzecznik opisywał stan faktyczny przedstawiany przez konsumenta i potwierdzony dokumentami oraz wskazywał podstawy prawne roszczeń. Podejmowane przez Rzecznika interwencje prowadzone są wnikliwie, ze wskazaniem wszystkich argumentów. Polemiki i mediacje z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe ale pozwalają w wielu przypadkach na osiągnięciu pozytywnego rezultatu.

Należy dodać, iż wśród przyjmowanych przez Rzecznika wniosków o podjęcie interwencji zdarzają się sprawy, w których zarzuty konsumentów są nieuzasadnione i Rzecznik nie ma podstaw do podjęcia interwencji. W takich przypadkach konsument otrzymuje szczegółowe wyjaśnienia dotyczące złożonej przez niego sprawy.

W 2013 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców w 202 sprawach złożonych przez konsumentów. Strukturę i zakres spraw, w których Rzecznik Konsumentów podejmował swoje interwencje szczegółowo przedstawia tabela w punkcie V niniejszego sprawozdania.

Należy nadmienić, iż w roku sprawozdawczym Rzecznik Konsumentów kontynuował sprawy rozpoczęte w latach poprzednich, tym samym liczba spraw w których podejmował on swoje interwencje i inne czynności w 2013 roku przekracza łącznie 250.

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Do zadań Rzecznika Konsumentów należy współdziałanie z instytucjami i organizacjami konsumenckimi. Zadanie to Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Żyrardowie realizował poprzez kontakty z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Warszawie oraz Federacją Konsumentów.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

W 2013 r. Powiatowy Rzecznik nie był stroną i nie reprezentował konsumentów przed sądami. W trakcie wykonywania swoich obowiązków w dwóch przypadkach Rzecznik przygotował sprzeciw od przedstawionych przez klientów nakazów zapłaty.

Należy podkreślić, iż skierowanie pozwu do sądu następuje zwykle w przypadkach, w których przedsiębiorca nie chce podporządkować się przepisom prawa (nie uwzględnia ekspertyz rzeczoznawców, nie odpowiada na reklamacje kupującego, wystąpienia rzecznika, nie realizuje zobowiązań umownych, bądź je ogranicza w sposób niekorzystny dla konsumenta). Często doprowadzenie do postępowania sądowego wkalkulowane jest w działalność operacyjną przedsiębiorcy (np. ubezpieczyciela, banku, telekomunikacji). Wiele osób rezygnuje z tej drogi, stąd ryzyko dla przedsiębiorcy jest niewielkie, a przy tym nie łamie stosowanych przez siebie zasad postępowania z klientami (np. nie zgadza się na wypowiedzenie umowy, odstąpienie od kar umownych itp.), co przynosi mu określone korzyści. Stąd rolą Rzecznika jest dogłębne, wnikliwe zbadanie wnoszonych spraw oraz doradztwo kupującemu. Pomoc w przygotowaniu pozwu poprzedzone jest postępowaniem interwencyjnym mającym na celu polubowne załatwienie sprawy.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jedną z form popularyzacji przez Rzecznika wiedzy konsumenckiej i kształtowania w tym zakresie świadomości mieszkańców jest współpraca z mediami. W 2013 roku Rzecznik udzielił obszernego wywiadu Telewizji Żyrardów, w którym przedstawił zakres spraw, z którymi mogą zwracać się do niego konsumenci oraz praktycznych informacji o przysługujących im prawach i możliwościach dochodzenia roszczeń. Swoje działania na tym polu Rzecznik realizował także poprzez rozprowadzanie broszur o tematyce konsumenckiej.

7. Podjęmowanie działań wynikających z:

a) art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)

W 2013 roku Rzecznik nie zajmował się sprawami w tym zakresie.

b) ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

W 2013 roku Rzecznik nie zajmował się tym tematem.

c) ustawa o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym

W 2013 roku Rzecznik nie zajmował się tym tematem.

d) art. 42 ust. 1 pkt 3 UOKiK (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)

W 2013 roku Rzecznik nie zgłaszał wniosków z tego zakresu.

e) art. 42 ust. 5 UOKiK w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

W 2013 roku Rzecznik nie wykonywał działań w tym zakresie.

IV. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENCKICH

Działalność Rzecznika Konsumentów cieszy się dużą popularnością w powiecie żyrdowskim. Świadczy o tym zwiększająca się liczba mieszkańców kontaktujących się z rzecznikiem. W wyniku prowadzonej różnymi sposobami edukacji w tym zakresie, obserwuje się coraz większą znajomość praw przez konsumentów, aczkolwiek w dalszym ciągu jest ona zbyt wysoka a problemem staje się nieznanomość tychże praw przez przedsiębiorców. Stąd wśród negatywnych zjawisk i przyczyn sporów między konsumentami a przedsiębiorcami wymienić można nierespektowanie lub niekorzystne interpretowanie praw konsumenta przez sprzedawców i usługobiorców, ograniczanie swojej odpowiedzialności, stosowanie niedozwolonych klauzuli umownych, niedostateczne informowanie klienta o właściwościach towarów, stosowanie agresywnej reklamy.

W roku sprawozdawczym kontynuowane były różnorodne formy i metody udzielania pomocy konsumentom. Wiąże się to z jednej strony z wielością wnoszonych problemów jak i często wyjątkowością spraw. Część z nich nie mieściła się w zakresie działania Rzecznika, lecz starano się ukierunkować wnioskodawcę co do dalszych możliwości pozytywnego dla niego rozstrzygnięcia.

Ważną rolą Rzecznika okazuje się działalność interwencyjna i mediacyjna. Dzięki systematycznemu i wytrwałemu monitorowaniu niektórych poczynąń przedsiębiorców znane są ich sposoby kontaktów z kupującymi, a reakcja Rzecznika przynosi efekt w postaci zaniechania niekorzystnych zachowań. Zdecydowana większość przedsiębiorców pozytywnie rozpatruje reklamacje po interwencji Rzecznika.

Skuteczna i aktywna działalność Rzecznika sprzyja dobremu wizerunkowi powiatu, jako przyjaznemu mieszkańcom, podejmującego ich problemy. Stąd istotną sprawą jest umiejętne i cierpliwe wnikanie w treść spraw oraz spełnianie oczekiwań poszkodowanych. Zaznaczyć tu należy, iż praca ta wymaga szczególnego obiektywizmu tak, aby żądania konsumentów miały charakter rzeczowy i uzasadniony i nie naruszały dobrych obyczajów w relacjach sprzedawca – konsument, z czym także rzecznik się spotyka.

Rosnąca z roku na rok ilość spraw powoduje, że należy również bardzo wnikliwie monitorować przepisy prawne i przeciwdziałać wszelkim praktykom naruszającym interesy konsumentów poprzez m.in. szersze wyjście z nowymi formami edukacyjnymi poprawiającymi świadomość konsumenta. Działalność Biura Rzecznika Konsumentów jest bowiem bardzo ważna dla mieszkańców powiatu żyrardowskiego, gdyż w tym miejscu uzyskują pomoc w egzekwowaniu swoich praw w sprawach indywidualnych.

Od szeregu lat działalność Rzecznika pozytywnie oceniana jest przez konsumentów, co wyraz znajduje w wielu składanych podziękowaniach. Jednakże wyraźne zauważalne zwiększanie się liczby wniosków składanych przez konsumentów oraz wzrost liczby spraw o znacznym stopniu skomplikowania dla utrzymania wysokiego poziomu obsługi klientów, wymagać będzie wzmocnienia etatowego Rzecznika.

Dotychczasowy wymiar czasu pracy w wysokości 3/5 etatu nie jest wystarczający do zapewnienia właściwego poziomu obsługi konsumentów. Liczba przyjmowanych wniosków systematycznie ulega wzrostowi i przekracza 30 miesięcznie. Biorąc pod uwagę, iż każdy wniosek wymaga szczegółowego zapoznania i przygotowania pisemnej interwencji okazuje się, iż coraz mniej czasu pozostaje na pojedynczą sprawę. Należy dodać, iż do uzyskania satysfakcjonującego rozwiązania problemu konsumenckiego zdarza się, iż przygotowywana jest większa ilość wystąpień sięgająca czasami trzech lub czterech.

Wzrost wpływających do Rzecznika wniosków świadczy o coraz wyższej świadomości społeczeństwa w zakresie dbania o swoje prawa, a także o zaufaniu do Urzędu organizującego pomoc konsumentom. Dlatego też koniecznym staje się postulat zatrudnienia Rzecznika w wymiarze pełnego etatu, który pozwoliłby na utrzymanie dotychczasowego, wysokiego poziomu świadczenia usług.

Większy wymiar czasu zatrudnienia pozwoliłby także na zwrócenie przez Rzecznika większej uwagi na działalność edukacyjną poprzez przygotowanie prelekcji i wystąpień w tym także dla uczniów szkół naszego powiatu.

V. TABELA – ROCZNE ZESTAWIENIE PODEJMOWANYCH INTERWENCJI

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
1. Usługi, w tym:				
ubezpieczenia	3		3	
finansowe	8	5	2	1
rem-budowlane	7	4	2	1
dostawy: energii, gazu, ciepła	9	6	3	
telekomunikacja: telefon, internet, tv	38	6	24	8
turystyka	2	2		
pośr. nieruchom.	1	1		
motoryzacja	2	1	1	
pralnicze	1			
przewozowe	1		1	
edukacja	1	1		
medyczne	1		1	
windykacyjne	2	2		
inne	2		1	1
2. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	87	49	32	6
wyposażenie mieszkania	7	4	1	2
sprzęt RTV, AGD	17	6	6	5
komputer, akcesoria	4	2	1	1
inne	2	1	1	
3. Umowy poza lokalem i na odległość	7	5	1	1
RAZEM	202	95	81	26

Sporządził:

POWIAT ŻYRARDOWSKI
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Paweł Pachniewski
Paweł Pachniewski