

**SPRAWOZDANIE  
POWIATOWEGO RZECZNIKA  
KONSUMENTÓW W CIESZYNIE  
Z DZIAŁALNOŚCI W ROKU 2015**

## **SPIS TREŚCI:**

### **WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W CIESZYNIE**

#### **I. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW**

- 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:**
  - **art. 479 (38) Kpc (nieдозwolone postanowienia umowne),**
  - **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,**
  - **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,**
  - **art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)**
  - **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)**

#### **II. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW**

- 1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.**
- 2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.**

#### **III. TABELLE**

**I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W CIESZYNIE**

**Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.**

3. Województwo	śląskie
2. Miasto /Powiat	powiat cieszyński
3. PRK/ MRK	powiatowy rzecznik konsumentów
5. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Klaudia Bohucka
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	-
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	-
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	-
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	-
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów tj. Dz. U. z 2015r. poz. 184 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1 osoba zatrudniona na $\frac{3}{4}$ etatu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie działa w ramach wyodrębnionego Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów znajdującego się w pokoju 311 na IV (ostatnim) piętrze w siedzibie Starostwa Powiatowego w Cieszynie przy ul. Bobreckiej 29. Ustawowe zadania rzecznika konsumentów świadczone na rzecz konsumentów z terenu powiatu cieszyńskiego realizuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie Klaudia Bohucka wraz z inspektorem Panią Agnes Franek zatrudnioną na  $\frac{3}{4}$  etatu w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Z zgodnie z art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2015r. poz.184 z późn. zm.) zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów, do którego zadań w szczególności należy:

-zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,

- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

## **II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2015r. poz.184 z późn. zm.)**

### **1. Zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Realizacja zadania w zakresie zapewnienia konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej polega na udzielaniu konsumentom ustnych, w tym także telefonicznych oraz pisemnych porad udzielanych konsumentom w odpowiedzi na prowadzone na wniosek konsumenta w jego indywidualnej sprawie konsumenckiej. Ponadto pisemnych porad konsumentom udziela się także za pośrednictwem poczty elektronicznej w odpowiedzi na pytania konsumentów kierowane drogą elektroniczną do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie na adres mailowy [sr@powiat.cioeszyn.pl](mailto:sr@powiat.cioeszyn.pl). W tym miejscu informuję, że w sprawozdawczym okresie w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie ogółem udzielono 2047 porad i informacji prawnych co jest rekordem w 15 letniej działalności rzecznika, w tym aż 503 to pisemne porady i informacje udzielane konsumentom, natomiast 1446 to porady i informacje ustnie, telefonicznie udzielane zainteresowanym konsumentom przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie i pracownika biura rzecznika. Dodam, że podobnie jak w poprzednich latach także w 2015r. odnotowałam 98 porad i informacji konsumenckich udzielanych za pośrednictwem poczty elektronicznej (w 2014r. było ich 82, w 2013r. było ich 102, w 2012r. tych porad było 53), które w statystyce wyodrębniam, nie zaliczając ich ani do porad ustnych (telefonicznych) ani do porad pisemnych pomimo zachowania formy pisemnej. Przywołana tu statystyka obrazuje, że podobnie jak w poprzednich latach w sprawozdawczym okresie odnotowano największą ilość pisemnych porad prawnych udzielanych konsumentom na ich wnioski na podstawie wystąpień rzecznika konsumentów w prowadzonych indywidualnych sprawach konsumenckich, których było aż 503 (w 2014r. było ich 480, w 2013r. było ich 435 w 2012r. 406, w 2011r. 345, a w 2010r. było ich 295), co jest potwierdzeniem rosnącej świadomości konsumenckiej mieszkańców powiatu cieszyńskiego, którzy od razu składają pisemne wnioski o interwencję rzecznika konsumentów w sporze z przedsiębiorcą i zwracają się o pomoc do rzecznika konsumentów. Tak duża, rekordowa ilość pisemnych spraw konsumenckich prowadzonych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie świadczy o ogromie pracy jaką wkłada zarówno Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie jak i Pani Agnes Franek jako pracownik Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w realizację powierzonych zadań powiatu z zakresu ochrony praw konsumentów. Przedmiotowy zakres porad konsumenckich i informacji udzielonej konsumentom oraz ich ilość opisano w tabeli nr 1 zamieszczonej na końcu sprawozdania zgodnie z zaleceniami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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

Zadanie rzecznika w zakresie składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów podobnie jak w poprzednich latach nie jest realizowane, gdyż nie zachodziła taka konieczność ani możliwość, gdzie stosowanie tego przepisu prawnego jest iluzoryczne.

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

Podstawowym instrumentem prawnym jakim dysponuje rzecznik konsumentów w wykonywaniu powierzonych mu ustawowych zadań są wystąpienia rzecznika konsumentów kierowane do przedsiębiorców, podejmowane na podstawie wniosków i podań konsumentów w ich indywidualnych spornych sprawach konsumenckich. Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych wystąpień Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie oraz ich strukturę przedstawia tabela nr 2 zamieszczona na końcu sprawozdania. Zgodnie z art. 42 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2015r. poz.184 z późn. zm.) obowiązkiem przedsiębiorcy jest udzielenie rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem jego wystąpienia. Nałożony na przedsiębiorcę obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika konsumentów oraz obowiązek do udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji stanowiących przedmiot jego wystąpienia został usankcjonowany możliwością nałożenia na przedsiębiorcę grzywny na podstawie art. 114 ust.1 w/w ustawy w przypadku naruszenia przez przedsiębiorcę tego obowiązku i nie udzielenia rzecznikowi konsumentów odpowiedzi na skierowane do niego wystąpienie rzecznika, gdzie orzekanie w takiej sprawie następuje w trybie przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001r. – Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia. Zostanie złożony do Sądu Rejonowego w Cieszynie II Wydział Karny 1 wniosek o ukaranie grzywną przedsiębiorcy ze względu na naruszenie obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji w prowadzonej sprawie konsumenta, w której rzecznik konsumentów występował, jeżeli ten przedsiębiorca nie złoży wyjaśnień na skierowane do niego monity. W tym miejscu chciałabym wspomnieć, że ze względu na to, że Powiatowa Komenda Policji w Cieszynie odmawia Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Cieszynie złożenia do sądu wniosku o ukaranie przedsiębiorcy grzywną za naruszenie przez niego obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji w prowadzonej sprawie konsumenta, w której rzecznik konsumentów występował, powołując się na treść Postanowienie SN z dnia 28 marca 2012 r., sygn. I KZP 23/11 w zaistniałej sytuacji Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie został zmuszony do składania jako oskarżyciel publiczny bezpośrednio do Sądu Rejonowego w Cieszynie II Wydział Karny takiego wniosku o ukaranie przedsiębiorcy grzywną na podstawie itp. 114 ust.1 w/w ustawy, mimo, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie nadal nie zgadza z takim stanowiskiem Policji, gdyż rzecznik konsumentów jako osoba poszkodowana w tej sprawie nie może być jednocześnie oskarżycielem publicznym. Przypominam, że zaistniała sytuacja w skali kraju jest ewenementem, gdyż większość rzeczników konsumentów w tych sprawach nie występuje jako oskarżyciel publiczny do sądu karnego z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy w sprawach o ukaranie przedsiębiorcy grzywną za wykroczenie polegające na naruszeniu przez niego obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów informacji i uwag w zgłoszonej mu sprawie konsumenta, gdyż dokonuje tego Policja jako oskarżyciel publiczny, wnioskując do sądu karnego o ukaranie danego przedsiębiorcy grzywną, gdzie taka praktyka bardzo utrudnia pracę rzecznika konsumentów.

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

W odniesieniu do kompetencji rzecznika konsumentów dotyczącej możliwości wytaczania na rzecz konsumentów spraw cywilnych o ochronę interesów konsumentów bądź możliwości wstępowania za zgodą powoda do takich postępowań sądowych w każdym jego stadium informuję, że na wniesiony przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie pozew o zapłatę przeciwko Aven Group Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Warszawie Sąd Rejonowy dla Warszawy Śródmieścia w Warszawie w dniu 15.01.2016r. wydał wyrok zaoczny zasądzający od tego przedsiębiorcy na rzecz konsumenta z Cieszyna kwotę 3490 zł. wraz ustawowymi odsetkami (sygn. akt VI C 1240/15). Natomiast w sprawozdawczym okresie rzecznik konsumentów nie wstąpił do żadnej toczącej się sprawy sądowej konsumenta, jak również nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

Podobnie jak w latach poprzednich także w sprawozdawczym okresie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie jako arbiter reprezentował interesy konsumentów uczestnicząc w posiedzeniu Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego w Bielsku-Białej zorganizowanego przy Delegaturze Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Bielsku-Białej.

Ponadto informuję, że w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów Cieszynie przygotowywano zainteresowanym konsumentom na ich wniosek pisma procesowe m.in.. pozwy, sprzeciwy od nakazów zapłaty, odpowiedzi na pozew, zażalenia itp., w łącznej ilości 23 pism procesowych (8 pozwów do sądu powszechnego, 6 pozwów do sądu konsumentckiego wraz z zapisem na sąd polubowny, 4 sprzeciwy od nakazu zapłaty, 1 odpowiedź na pozew, 1 wniosek o zwolnienie z kosztów, 1 skarga na komornika, 1 zażalenie i 1 odpowiedź na pozew).

### **IV. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumentckimi w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

Podobnie jak w latach poprzednich bardzo dobrze układa się współpraca Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w tym także z jego Delegaturą w Katowicach, przynosząc wymierne korzyści w zakresie działań podejmowanych w interesie konsumentów. Podobnie, pożytecznie rozwijała się współpraca z Delegaturą w Bielsku-Białej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej, gdzie skierowano 2 wnioski o przeprowadzenie kontroli zgłoszonych przez konsumentów nieprawidłowości jakich dopuścili się przedsiębiorcy w prowadzonej działalności handlowej. Ponadto ze względu na znaczny wzrost spraw związanych ze zmianami operatora telefonii stacjonarnej dokonanymi często wbrew wiedzy i woli odbiorców-konsumentów wskutek czego doszło do przeniesienia numerów telefonów stacjonarnych do takich operatorów jak: PGT SA w Warszawie, Telekomunikacja dla Domu Sp. z o.o. w Warszawie i Twoja Telekomunikacja w realizowaniu ustawowych zadań Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie współpracował z Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Siemianowicach Śląskich, gdzie w tym celu odbyło się w Katowicach spotkanie, skutkujące zacieśnieniem dotychczasowej współpracy i wymiany doświadczeń związanych z tą problematyką. Ponadto w sprawozdawczym okresie przekazano jedną sprawę do Europejskiego Centrum Konsumentckiego w Warszawie dotyczącej sporu konsumentckiego z przedsiębiorcą z republiki czeskiej. Dalej kontynuowana jest współpraca z Oddziałem Terenowym w Katowicach Urzędu Regulacji Energetyki, Biurem Rzecznika Ubezpieczonych (będącym obecnie Rzecznikiem Finansowym), Federacją Konsumentów.

## **5.Działania o charakterze edukacyjno-szkoleniowym:**

Działania o charakterze edukacyjno-szkoleniowym w zakresie edukacji konsumenckiej prowadzonej w szkołach już nie należą do ustawowych zadań rzecznika konsumentów i stanowią dobrowolną inicjatywę jaką rzecznik konsumentów może podjąć, co w miarę możliwości staram się realizować, widząc w edukacji konsumenckiej skuteczny sposób propagowania wiedzy konsumenckiej wśród konsumentów. W sprawozdawczym okresie w dniu 15.03.2015r. przeprowadziłam prelekcję konsumencką dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych z Zespołu Szkół Gastronomiczno-Hotelarskich im. Władysława Reymonta w Wiśle i z Zespołu Szkół Technicznych i Ogólnokształcących w Skoczowie.

## **VI.Podejmowanie działań w szczególności wynikających z:**

- art. 479<sup>38</sup> Kodeksu postępowania cywilnego (niedozwolone postanowienia umowne),
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z itp. 63 Kpc – przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy

Podejmowanie przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie działań wynikających w szczególności z uregulowań zawartych w cytowanych wyżej przepisach prawa przedstawia poniższa tabela.

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Itp. 479 (38) Kpc – niedozwolone postanowienia umowne	-
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	-
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-
4.	Itp. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	-
5.	Itp. 42 ust. 5 uokik w zw. Z itp. 63 Kpc – przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-

#### **IV. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW**

##### **1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.**

Ze względu na permanentny wzrost prowadzonych indywidualnych spraw konsumenckich związanych ze wzrostem wystąpień do przedsiębiorców w tych sprawach Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie i Pani Agnes Franek będący powodem zadowolenia, a także potwierdzeniem skuteczności podejmowanych w tym zakresie działań, uzasadnionym wnioskiem byłoby zatrudnienie pracownika bądź osoby odbywającej staż absolwencki do pomocy, co jednak w obecnej sytuacji jest niewykonalne. W tej sytuacji koniecznym jest poszukiwanie innych rozwiązań, które pozwolą usprawnić działanie Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w miarę możliwości lokalowych i organizacyjnych. Moim wnioskiem w zakresie polepszania standardów ochrony konsumentów jest postulat dotyczący częstszego organizowania szkoleń odnoszących się do problemów z jakimi najczęściej spotykamy się w pracy rzecznika konsumentów nie tylko związanych wejściem w życie nowych przepisów z zakresu tzw. prawa konsumenckiego, dzięki którym będzie można poszerzać nie tylko zdobytą wiedzę, ale także wymieniać praktyczne doświadczenia związane z prowadzonymi sprawami konsumenckimi, co jest bardzo pomocne w bieżącej pracy rzecznika konsumentów i osób z nim współpracujących.

##### **2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników podsumowanie sprawozdania.**

Jak już wcześniej wspomniałam także w 2015r. odnotowałam największą ilość porad i informacji udzielonych konsumentom oraz pisemnych wystąpień rzecznika konsumentów skierowanych do przedsiębiorców w prowadzonych sprawach konsumenckich. Ilość oraz zakres przedmiotowy udzielanych porad i informacji oraz spraw konsumenckich prowadzonych w trybie wystąpień rzecznika do przedsiębiorców, które obrazują tabele nr 1 i 2 zamieszczone poniżej obrazują z jakimi problemami konsumenci najczęściej zwracają się do rzecznika. Podobnie jak w poprzednich latach największą ilość spraw konsumenckich tradycyjnie stanowią odrzucone reklamacje towarów zgłaszane do sprzedawców z tytułu rękojmi, a także jeszcze z tytułu stwierdzenia niezgodności z umową towaru konsumpcyjnego oraz odrzucone reklamacje gwarancyjne. Ponadto nadal odnotowujemy dużą ilość spraw konsumenckich związanych z nieuczciwymi praktykami stosowanymi przez przedsiębiorców prowadzących sprzedaż na odległość (m. in. niedostarczenie zamówionego towaru, przesłanie innego towaru niż zamówiony, niezwrócenie ceny towaru w związku z odstąpieniem) oraz związanymi z umowami zawieranymi poza lokalem (sprzedaż bezpośrednia na prezentacjach towarów, wizyty przedstawicieli firm telekomunikacyjnych w domach konsumentów). Zdarzają się także sprawy związane z uszkodzeniem towaru przesyłanego za pośrednictwem przewoźnika, gdzie często odpowiedzialność jest zrzucana na konsumenta, który przy odbiorze nie sprawdził zawartości przesyłki. Podobnie jak w poprzednich latach dużą ilość spraw zgłaszanych przez konsumentów, zwłaszcza osób starszych stanowiły sprawy związane ze zmianą operatora telefonii stacjonarnej dokonywane często wbrew woli i wiedzy konsumenta, działającego pod wpływem błędu co do podmiotu operatora telekomunikacyjnego, gdzie gdy później okazało się, że jest to inny operator telekomunikacyjny, gdzie konsument chcąc zrezygnować z jego usług telekomunikacyjnych zostaje obciążony wysoką opłatą wyrównawczą za zwrot przyznanych ulg, gdzie w takich sprawach występowałam do PGT S A w Warszawie, Telekomunikacja dla Domu Sp. z o.o. w Warszawie, ostatnio także Twoja Telekomunikacja Sp. z o.o.. Podobne problemy mieli także konsumenci w sprawach dotyczących zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, gdzie w większości starszym wiekiem konsumentom oferowano korzystniejsze warunki cenowe, nie



informując jednak o tym, że wiąże się to ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej, gdzie wszystkie te sprawy prowadzone przez rzecznika z Multimedia Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni i Energa Obrót SA z siedzibą w Gdańsku udało się pozytywnie zakończyć bez naliczania konsumentom kar za wcześniejsze rozwiązanie umowy z nowym sprzedawcą energii elektrycznej, a w następstwie tego umożliwić im bezproblemowy powrót do korzystania z dostaw energii poprzez dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej. Podobnie jak poprzednich latach dużą ilość spraw konsumenckich stanowią sprawy dotyczące sporów z ubezpieczycielami (odmowa wypłaty świadczenia przez ubezpieczyciela bądź zaniżenia wysokości wypłaconego świadczenia), w których konsumenci szukają profesjonalnej pomocy wyspecjalizowanych w tym zakresie instytucji nie tylko rzecznika konsumentów, ale także Biura Rzecznika Ubezpieczonych (obecnie Rzecznika Finansowego). Natomiast odnotowano mniejszą ilość spraw spornych prowadzonych z bankami i innymi instytucjami pożyczkowymi. Konkludując, utrzymujący się wzrost prowadzonych spraw konsumenckich i udzielanych konsumentom porad prawnych i informacji jest wynikiem rosnącej świadomości konsumenckiej wśród konsumentów powiatu cieszyńskiego, gdzie konsument świadom swoich praw coraz częściej korzysta z pomocy w tym zakresie rzecznika konsumentów, oczekując fachowej pomocy w rozwiązaniu swojego problemu, która jest mu świadczona co jest powodem do zadowolenia.

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	
ubezpieczeniowa	97
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	51
remontowo-budowlana	32
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	61
telekomunikacja (telefony, TV)	172
turystyczno-hotelarska	42
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	7
motoryzacja	20
pralnicza	14
timeshare	-
pocztowa	1
gastronomiczna	-
przewozowa	21
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1
medyczna	2
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	43
inne	35

<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	
obuwie i odzież	163
wyposażenie mieszkania	73
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	132
komputer i akcesoria komputerowe	50
motoryzacja	71
artykuły spożywcze	16
artykuły chemiczne i kosmetyki	7
zabawki	12
inne	128
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	195

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>				
ubezpieczeniowa	33	13	18	2
finansowa (w tym bankowa)	21	8	8	5
remontowo-budowlana	2	-	2	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	30	25	5	-
telekomunikacja (telefon, TV)	133	88	40	5
turystyczno-hotelarska	16	4	12	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	2	-	2	-
pralnicza	4	1	3	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	3	1	2	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyj.	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	1	1	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	9	2	7	-
inne	8	5	3	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
obuwie i odzież	90	59	29	2

wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	24	12	8	4
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	42	16	23	3
komputer i akcesoria komputerowe	14	10	4	-
motoryzacja	6	3	3	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	4	2	2	-
inne	18	9	9	-
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	43	26	16	1
<b>Ogółem</b>	503	285	196	22

**Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.**

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość 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.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	-

5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	-
6.	Inne	Zasadzenie żądanej należności w związku z odstąpieniem od umowy zawartej poza lokalem	-	-	-
	<b>RAZEM</b>			-	
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Opracowała Klaudia Bohucka  
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie