# SPRAWOZDANIE

**POWIATOWEGO RZECZNIKA**

**KONSUMENTÓW W CIESZYNIE**

**Z DZIAŁALNOŚCI W ROKU 2016**

**SPIS TREŚCI:**

1. wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego rzecznika konsumentów w Cieszynie
2. realizacja zadań rzeczników konsumentów
3. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
4. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
5. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
6. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
7. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
8. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
9. Podejmowanie działań wynikających z:

* art. 479 (38) Kpc (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 art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

**III. wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów**

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

**tabele**

**I. wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego rzecznika konsumentów w Cieszynie**

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **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 ¾ etatu** |

Zadania w dziedzinie ochrony interesów konsumentów w zakresie określonym w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2017r. poz. 229) wykonuje samorząd powiatowy, a także organizacje konsumenckie i inne instytucje, do których statutowych lub ustawowych zadań należy ochrona interesów konsumentów. Zgodnie z art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2017r. poz. 229) 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.

Na terenie powiatu cieszyńskiego zadania rzecznika konsumentów świadczone na rzecz konsumentów realizuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie Klaudia Bohucka. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie wykonuje swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów znajdującego się w pokoju 311 na IV (ostatnim) piętrze w siedzibie Starostwa Powiatowego w Cieszynie przy ul. Bobreckiej 29, gdzie od poniedziałku do czwartku w godzinach urzędowania Starostwa Powiatowego w Cieszynie są obsługiwani konsumenci przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów i inspektora Panią Agnes Franek, natomiast w piątek biuro jest nieczynne.

**II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2017r. poz.229)**

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, telefonicznych oraz pisemnych porad udzielanych i informacji konsumentom. Ponadto konsumentom udziela się pisemnych porad i informacji 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 2112 porad i informacji prawnych co jest kolejnym rekordem, podobnie jak w poprzednich latach, gdyż co roku ta statystyka wzrasta. W związku z powyższym w 2016r. odnotowano 525 pisemnych porad i informacji udzielanych konsumentom, gdzie w poprzednim roku było ich 503, natomiast 1476 to porady i informacje ustnie, telefonicznie udzielane zainteresowanym konsumentom przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie i pracownika biura rzecznika, co potwierdza utrzymującą się tendencję wzrostową ealizowanych zadań w tym zakresie. Natomiast porad i informacji konsumenckich udzielanych za pośrednictwem poczty elektronicznej odnotowano 111 (w 2015r. było ich 98, 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*.*

**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 2017r. poz. 229) 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. W tym miejscu informuję, że w 4 prowadzonych sprawach odnotowałam brak odpowiedzi przedsiębiorców na kierowane wystąpienia rzecznika konsumentów, na które oczekuję odpowiedzi, gdzie w przypadku dalszego zaniechania obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji w skierowanej do niego sprawie konsumenta zostaną podjęte dalsze działania prowadzące do złożenia wniosku o ukaranie takiego przedsiębiorcy do Sądu Rejonowego w Cieszynie II Wydział Karny .

**4.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 w sprawozdawczym okresie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie złożył 2 pozwy o zapłatę przeciwko Tomaszowi Kaczmarczyk (sygn. akt I Nc 2523/16) i Tomaszowi Warchoł (sygn. akt I Nc 2524/16) wskutek czego Sąd Rejonowy w Cieszynie w dniu 25.10.2016r. wydał 2 nakazy zapłaty dochodzonych należności, które się uprawomocniły. Natomiast w sprawozdawczym okresie rzecznik konsumentów nie wstąpił do żadnej toczącej się sprawy sądowej konsumenta, jak również nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla sprawy. Ponadto Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie jako arbiter reprezentował interesy konsumentów uczestnicząc w posiedzeniach Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Bielsku-Białej zorganizowanego przy Delegaturze Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Bielsku-Białej. Podobnie jak w poprzednich latach 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, wnioski o zwolnienie z kosztów sądowych.

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

Współpraca Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w tym także z jego Delegaturami, przynosi wymierne korzyści w zakresie działań podejmowanych w interesie konsumentów, gdzie w 6 prowadzonych sprawach konsumenckich z 2016r. zgłoszono do UOKiK zawiadomienia o możliwości stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez określonego przedsiębiorcę. Ponadto na wnioski i zapytania z Delegatur UOKiK są przekazywane odpowiedzi dotyczące określonych przedsiębiorców i zgłaszanych nieprawidłowości jakich się dopuszczają, a także były przesyłane do UOKiK ankiety wypełniane przez konsumentów dotyczące nieprawidłowości związanych z zawieraniem umów przez konsumentów z PGT S.A. i NASZA SA. Podobnie, pożytecznie rozwijała się współpraca z Delegaturą w Bielsku-Białej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej, gdzie skierowano 4 wnioski o przeprowadzenie kontroli zgłoszonych przez konsumentów nieprawidłowości jakich dopuścili się przedsiębiorcy w prowadzonej działalności gospodarczej, głonie handlowej. W sprawozdawczym okresie była kontynuowana współpraca także z Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Siemianowicach Śląskich, co jest bardzo pomocne z uwagi na dalszy znaczny wzrost spornych spraw z operatorami telekomunikacyjnymi telefonii stacjonarnej tj: Nasza SA w Warszawie, Telefonia Stacjonarna Sp. z o. o w Skierniewicach., Telekomunikacja dla Domu Sp. z o.o. w Warszawie i Twoja Telekomunikacja Sp. z o.o., PGT SA, gdzie podobnie jak w poprzednich latach w tym celu odbyło się w Katowicach spotkanie, skutkujące zacieśnieniem dotychczasowej współpracy i wymiany doświadczeń związanych z tą problematyką. Ponadto w sprawozdawczym okresie przekazano 4 sprawy do Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Warszawie dotyczących konsumenckich sporów transgranicznych.

**6.Działania o charakterze edukacyjno-szkoleniowym:**

W sprawozdawczym okresie Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Cieszynie niestety nie udało się przeprowadzić żadnej prelekcji konsumenckiej dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych ze względu na dużą ilość prowadzonych spraw konsumenckich, co mam nadzieję w przyszłym roku uda się zrealizować. Natomiast podobnie jak w poprzednich latach Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie współpracuje z lokalnymi mediami w celu propagowania praw przysługujących konsumentom poprzez udzielanie informacji i wyjaśnień, wywiadów prasowych, oraz zgłaszanie nieprawidłowości dotyczących aktualnej problematyki konsumenckiej.

**7.Podejmowanie działań w szczególności wynikających z:**

- art. 47938 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** | **-** |

**iii. wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów**

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Ze względu na ciągły wzrost prowadzonych indywidualnych spraw konsumenckich ze względu na większą ilość wniosków konsumentów skutkujący większą ilością pisemnych wystąpień Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie 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. Wprowadzenie jednego dnia, w którym Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie jest nieczynne (takim dniem jest piątek) pomaga sprawniej realizować powierzone zadania i w mojej ocenie jest właściwym rozwiązaniem sytuacji związanej z utrzymującym się wzrostem prowadzonych spraw konsumenckich. 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, 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. Smutnym jest fakt, że UOKiK nie wspiera rzeczników konsumentów w zakresie zorganizowania takich fachowych szkoleń. Ponadto uważam, że dobrym rozwiązaniem byłoby stworzenie tzw. "internetowej platformy dla rzeczników konsumentów", gdzie rzecznicy mogliby wymieniać się informacjami dotyczącymi obowiązujących przepisów konsumenckich i ich praktyczną interpretacją, zgłaszać problemy z jakimi na co dzień spotykają się w swej pracy co pomagałoby wspólnie je rozwiązywać, gdzie dotychczas prowadzona mailowa wymiana informacji i doświadczeń między rzecznikami może wskazywać na potrzebę takiego stworzenia rozwiązania.

1. Wnioski dotyczące pracy rzeczników podsumowanie sprawozdania.

Przywołana tu statystyka obrazuje, że podobnie jak w poprzednich latach także w 2016r. odnotowałam największą ilość pisemnych porad prawnych udzielanych konsumentom na ich wniosek na podstawie wystąpień rzecznika konsumentów w prowadzonych indywidualnych sprawach konsumenckich, których było aż 525 (w 2015r. było ich 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 składają pisemne wnioski o interwencję rzecznika konsumentów w sporze z przedsiębiorcą i od razu zwracają się o pomoc do rzecznika konsumentów. Ilość porad i informacji udzielanych konsumentom z terenu powiatu cieszyńskiego udzielanych w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów, w tym także ilość prowadzonych pisemnych spraw konsumenckich 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. Podobnie jak w poprzednich latach największą ilość spraw konsumenckich tradycyjnie stanowią odrzucone reklamacje towarów zgłaszane do sprzedawców z tytułu rękojmi, a także już nieliczne z tytułu stwierdzenia niezgodności z umową towaru konsumpcyjnego w oparciu o poprzednio obowiązujące przepisy prawne 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 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 albo wysokości opłat związanych z oferowana usługą, gdzie gdy później okazało się, że jest to inny operator telekomunikacyjny konsument, chcąc zrezygnować z jego usług telekomunikacyjnych zostaje obciążony wysoką opłatą wyrównawczą za zwrot przyznanych ulg, gdzie w takich licznych sprawach występowaliśmy do Nasza SA, Telefonia Stacjonarna Sp. z o.o., PGT S A w Warszawie, Telekomunikacja dla Domu Sp. z o.o. w Warszawie, Twoja Telekomunikacja Sp. z o.o.. Podobne problemy mieli także konsumenci w sprawach dotyczących zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, gdzie końcem 2016r. przedstawiciele firmy Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. podając się za przedstawicieli Tauronu konsumentom w większości w starszym wieku oferowano korzystniejsze warunki cenowe, nie informując jednak o tym, że wiąże się to ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej. Podobnie jak poprzednich latach były prowadzone sprawy dotyczące sporów z ubezpieczycielami (odmowa wypłaty świadczenia przez ubezpieczyciela bądź zaniżenia wysokości wypłaconego świadczenia), bankami i instytucjami finansowymi, w których konsumenci szukają profesjonalnej pomocy wyspecjalizowanych w tym zakresie instytucji nie tylko rzecznika konsumentów, ale także Biura Rzecznika Finansowego. Podsumowując, stwierdzam, że 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 i innych wyspecjalizowanych w danej dziedzinie instytucji co jest powodem do zadowolenia.

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Ogółem** |
| **I. Usługi**, **w tym:** |  |
| ubezpieczeniowa | 97 |
| finansowa (inne niż ubezpieczeniowa) | 51 |
| remontowo-budowlana | 32 |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 61 |
| telekomunikacja (telefony, TV) | 192 |
| 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 |
| **II. Umowy sprzedaży, w tym:** |  |
| obuwie i odzież | 173 |
| 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 |
| **III. Umowy poza lokalem i na odległość** | 195 |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Przedmiot sprawy** | **Ilość wystąpień ogółem** | **Zakończone pozytywnie** | **Zakończone negatywnie** | **Sprawy w toku** |
| **I. Usługi, w tym:** |  |  |  |  |
| ubezpieczeniowa | 35 | 7 | 28 | - |
| finansowa (w tym bankowa) | 23 | 18 | 5 | - |
| remontowo-budowlana | 4 | 1 | 3 | - |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 17 | 15 | - | 2 |
| telekomunikacja (telefon, TV) | 148 | 73 | 73 | 2 |
| turystyczno-hotelarska | 13 | 3 | 10 | - |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości | - | - | - | - |
| motoryzacja | 2 | 1 | 1 | - |
| pralnicza | 2 | - | 2 | - |
| timeshare | - | - | - | - |
| pocztowa | 5 | 1 | 4 | - |
| gastronomiczna | - | - | - | - |
| przewozowa | 4 | 3 | 1 | - |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyj. | 3 | 1 | 2 | - |
| medyczna | - | - | - | - |
| wyposażenie wnętrz | 1 | - | 1 | - |
| pogrzebowa | - | - | - | - |
| windykacyjne | 7 | 6 | 1 | - |
| inne | 9 | 7 | 2 | - |
| **II. Umowy sprzedaży, w tym:** |  |  |  |  |
| obuwie i odzież | 111 | 62 | 48 | 1 |
| wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego | 19 | 7 | 10 | 2 |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny) | 43 | 30 | 13 | - |
| komputer i akcesoria komputerowe | 4 | 2 | 2 | - |
| motoryzacja | 8 | 2 | 6 | - |
| artykuły spożywcze | - | - | - | - |
| artykuły chemiczne i kosmetyki | - | - | - | - |
| zabawki | 1 | 1 | - | - |
| inne | 31 | 14 | 16 | 1 |
| **III. Umowy poza lokalem i na odległość** | 33 | 25 | 6 | 2 |
| **Ogółem** | 525 | 280 | 235 | 10 |

**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 | 2 | - | - | 2 |
|  | **RAZEM** |  |  | **-** |  |
| 1. | Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny | - | - | - | - |
| 2. | Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań | - | - | - | - |

Opracowała Klaudia Bohucka

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie