**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W CIESZYNIE W 2017r.**

**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 |
| 12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować. | 105563.34 zł. |

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 ze zm.) 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 ze 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.

Na terenie powiatu cieszyńskiego nie ma żadnej organizacji konsumenckiej realizującej zadania w zakresie ochrony interesów konsumentów wskutek czego zadania w dziedzinie ochrony interesów konsumentów realizuje wyłącznie samorząd powiatowy poprzez działania wykonywane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie. W Powiacie Cieszyńskim zadania rzecznika konsumentów świadczone na rzecz konsumentów realizuje Klaudia Bohucka Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie, który 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. Z uwagi na wprowadzoną przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie konieczność ustalenia szacunkowych kosztów utrzymania Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów, które nie ma wyodrębnionego budżetu dla biura, natomiast planowane koszty na realizację Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest dokonywane przez Wydział Organizacyjny informuję, że w 2017r. szacunkowy łączny koszt utrzymania Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów wynosił 105563.34 zł. Na te koszty składają się koszty osobowe wynoszące 96222.94 zł. wyliczone przy stanie zatrudnienia 1 etat rzecznika konsumentów i 0.75 etatu pracownika Biura. Natomiast pozostałe koszty to koszty rzeczowe utrzymania biura związane z wydatkami ponoszonymi na: media: energię elektryczną, ciepło i woda, materiały biurowe, prenumeratę gazet, wysyłanie poczty przez PP S.A. internet, telefon komórkowy, środki czystości, tonery, kanalizacja, które zostały ustalone szacunkowo, gdyż tych kosztów nie wyodrębnia się w podziale na poszczególne biura i wydziały.

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

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

Realizacja podstawowego zadania rzecznika konsumentów jakim jest zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów polega na udzielaniu konsumentom ustnych, telefonicznych oraz pisemnych porad i informacji udzielanych 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.cieszyn.pl . W tym miejscu informuję, że w roku 2017 w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie ogółem udzielono 1916 porad i informacji prawnych. Odnotowany wyniki jest mniejszy w porównaniu z wynikiem odnotowanym w 2016r., który wynosił ogółem 2112 porad i informacji udzielonych konsumentom. Pomimo utrzymującej się od kilku lat tendencji wzrostowej w sprawozdawczym okresie odnotowano także mniejszą ilość pisemnych porad i informacji udzielanych konsumentom wskutek pisemnych wystąpień rzecznika w prowadzonych sprawach konsumenckich, których było 429, natomiast w 2016r. odnotowano ich 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). Zgodnie z wytycznymi UOKiK w Warszawie dotyczącymi obowiązujących tabel dołączanych do rocznego sprawozdania z działalności rzecznika konsumentów pisemnych porad i informacji prawnych udzielanych konsumentom w odpowiedzi na wcześniej dokonane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie i pracownika Biura Rzecznika Konsumentów pisemne wystąpienia kierowane do przedsiębiorców w prowadzonych ich sprawach konsumenckich nie wpisuje się do tabeli nr tab. 1.2 zamieszczonej na końcu sprawozdania, gdzie zastały odnotowane tylko pisemne porady i informacje udzielane drogą elektroniczną. W tym miejscu pragnę jednak poinformować, że w sprawozdawczym okresie udzielono konsumentom 429 pisemnych odpowiedzi zawierających pisemne porady i informacje prawne dotyczące sprawy konsumenckiej prowadzonej przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie albo pracownika Biura Rzecznika Konsumentów w trybie pisemnego wystąpienia skierowanego wcześniej do przedsiębiorcy na wniosek zainteresowanego konsumenta. W związku z powyższym w sprawozdawczym okresie z Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów wysłano łącznie 999 pism do przedsiębiorców i konsumentów w prowadzonych pisemnych sprawach konsumenckich co 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 z zakresu ochrony praw konsumentów, co jest powodem do zadowolenia. Natomiast porad i informacji konsumenckich udzielanych za pośrednictwem poczty elektronicznej odnotowano 86 (w 2016r. było ich 111, w 2015r. było ich 98, w 2014r. było ich 82, w 2013r. było ich 102, w 2012r. tych porad było 53), których szczegółową charakterystykę przedstawia tabela nr tab. 1.2*.* zamieszczona na końcu sprawozdania.

**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 tab.2 zamieszczona na końcu sprawozdania wypełniona zgodnie z opracowanym przez UOKiK w Warszawie nowym wzorem tabel do sprawozdania rzecznika konsumentów, obowiązującym od sprawozdawczego roku 2017. Tradycyjnie największą ilość prowadzonych spraw konsumenckich stanowią odrzucone reklamacje towarów (w większości są to reklamacje obuwia) zgłaszane do sprzedawców z tytułu rękojmi oraz odrzucone przez gwaranta bądź serwis gwarancyjny reklamacje gwarancyjne, zwłaszcza dotyczące telefonów, tabletów i komputerów. Nadal zgłaszane są sprawy dotyczące nieuczciwych praktyk stosowanych przez przedsiębiorców prowadzących sprzedaż na odległość (m. in. niedostarczenie zamówionego towaru, przesłanie innego towaru niż zamówiony, niezwrócenie ceny towaru w związku z odstąpieniem) oraz związane z umowami zawieranymi poza lokalem (sprzedaż bezpośrednia na prezentacjach towarów, wizyty przedstawicieli firm telekomunikacyjnych w domach konsumentów). Podobnie jak w poprzednich latach w sprawozdawczym okresie odnotowaliśmy sprawy zgłaszane przez konsumentów, zwłaszcza osoby starsze, związane ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej i zmianą dostawcy gazu dokonywane często dokonywane pod wpływem błędu co do podmiotu sprzedawcy energii elektrycznej i dostawcy gazu, gdyż przedstawiciele niektórych przedsiębiorców energetycznych (Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. i Gasoenergia PZE Sp. z o.o.) podawali się za przedstawicieli Tauronu, nie informując jednocześnie o ofercie zmiany sprzedawcy energii elektrycznej lub dostawcy gazu, gdzie większość tych spraw z Gasoenergia PZE Sp. z o.o. udało się zakończyć pozytywnie, gdyż odstąpiono od naliczenia kar umownych i rozwiązano kwestionowane umowy sprzedaży energii elektrycznej. Podobnie jak w 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. W sprawozdawczym okresie w sporze z bankiem dotyczącym kredytu hipotecznego udzielonego w walucie obcej, którą udało się polubownie załatwić, gdyż bank zwrócił konsumentom poniesione koszty związane z ubezpieczeniem niskiego wkładu własnego i wyraził chęć polubownego rozwiązania problemu związanego z kwestionowanymi „spreadami”.

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 2017r. poza 2 sprawami, w których nadal czekam na odpowiedzi na wysłane monity w prowadzonych sprawach odnotowałam odpowiedzi i informacje przedsiębiorców na kierowane wystąpienia rzecznika konsumentów w prowadzonych sprawach konsumenckich.

**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 nie złożył żadnego pozwu w sprawie konsumenckiej oraz nie wstąpił do żadnej toczącej się sprawy sądowej konsumenta, jak również nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla sprawy. Podobnie jak w poprzednich latach 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 (szczegółowe informacje zamieszczone są w tabeli nr tab. 4.2 zamieszczonej na końcu sprawozdania).

**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 prowadzonych sprawach konsumenckich zgłoszono do UOKiK zawiadomienia o możliwości stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez określonego przedsiębiorcę, co obrazuje tabela tab3 zamieszczona na końcu sprawozdania. Ponadto na wnioski i zapytania z Delegatur UOKiK są przekazywane odpowiedzi dotyczące określonych przedsiębiorców i zgłaszanych nieprawidłowości jakich się dopuszczają. Podobnie, pożytecznie rozwijała się współpraca z Delegaturą w Bielsku-Białej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej. W sprawozdawczym okresie była kontynuowana współpraca z Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Siemianowicach Śląskich także poprzez udział w cyklicznych corocznych spotkaniach organizowanych w Katowicach przez Delegaturę UKE w Siemianowicach Śląskich, gdzie wymiana informacji i doświadczeń z „fachowcami” specjalizującymi się w rynku telekomunikacyjnym, który podlega ciągłym i dużym zmianom jest bardzo pomocna w pracy rzeczników konsumentów. Ponadto ciągle rozwija się współpraca z Europejskim Centrum Konsumenckim w Warszawie, Rzecznikiem Finansowym.

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

W sprawozdawczym okresie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie przeprowadził w dniu 17.11.2017r. prelekcję konsumencką dla uczniów dwóch klas Liceum Ogólnokształcącego Towarzystwa Ewangelickiego w Cieszynie. Ponadto w dniu 28.06.2017r. na prośbę Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie w siedzibie Starostwa Powiatowego w Cieszynie Tauron Obsługa Klientów Sp. z o.o. zorganizowała warsztaty skierowane do seniorów z terenu miasta Cieszyna pod tytułem „Energia dla Seniora” ,gdzie przygotowana prezentacja multimedialna, materiały edukacyjne dotyczyły istotnych spraw związanych z rynkiem energetycznym, a zwłaszcza z problematyką zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, gdyż tego rodzaju problematyczne sprawy dotykają także seniorów w styczności z niektórymi nieuczciwymi przedsiębiorcami energetycznymi, których przedstawiciele podszywają się pod przedstawicieli Tauronu i wprowadzają konsumentów w błąd, oferując obniżenie ceny energii elektrycznej jednocześnie nie informują ich o ofercie zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, co powoduje konsekwencje prawne i finansowe oraz wiąże się ze stresem dla konsumentów-seniorów. Z przykrością muszę stwierdzić, że te warsztaty spotkały się z małym zainteresowaniem ze strony cieszyńskich seniorów, co nie zniechęca nas do dalszej współpracy z Tauronem Obsługa Klienta Sp. z o.o. w organizacji takich warsztatów dla seniorów w innej gminie bądź mieście na terenie powiatu cieszyńskiego. 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, co obrazują dane zamieszczone w tabeli tab.3 zamieszczonej na końcu niniejszego sprawozdania. W tym miejscu chciałabym wspomnieć, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie na podstawie otrzymanej informacji o możliwości pojawienia się nieuczciwych przedstawicieli jednego z przedsiębiorców energetycznych (Gasoenergia PZE Sp. z o.o. w Warszawie) przekazałam tą informację lokalnym mediom w mailu z dnia 20.03.2017r. w celu przekazania tej informacji lokalnej społeczności, co jednak nie uchroniło niektórych konsumentów, zwłaszcza seniorów od podpisania umów sprzedaży energii elektrycznej pod wpływem błędu wywołanych przez nieuczciwych przedstawicieli tego przedsiębiorcy energetycznego co rodzi wniosek, że pomimo podawania do mediów informacji i ostrzeżeń znajdą się odbiorcy, który nie unikną problemów, gdyż ufając złożonym ustnym zapewnieniom podpiszą podawane do podpisu umowy sprzedaży energii elektrycznej bez jej wcześniejszego przeczytania.

**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** | 1 |
| **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** | **-** |

1. **wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów**
2. **Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.**

Dalsze dostarczanie rzecznikom konsumentów przez UOKiK bezpłatnych ulotek i materiałów edukacyjnych przeznaczonych dla konsumentów, z których często korzystamy, regularnie zamawiając je z wnioskiem o kontynuowanie tej akcji edukacyjnej, która z pewnością wpływa na polepszenie standardów ochrony konsumentów, ponieważ wyedukowany konsument to konsument świadomy swoich praw w kontakcie z przedsiębiorcą, zwłaszcza z tym nieuczciwym przedsiębiorcą. W pracy rzecznika konsumentów mającego bezpośredni kontakt z konsumentem bardzo potrzebne i przydatne są bezpłatne materiały edukacyjne opracowywane przez UOKiK, gdyż w tej formie w sposób łatwy i przystępny można trafić z informacją konsumencką do szerszego kręgu konsumentów, gdyż te materiały edukacyjne są rozpowszechniane także poza biurem rzecznika konsumentów. Ponadto kolejnym uzasadnionym wnioskiem jest przeprowadzenie przez UOKiK w środkach masowego przekazu (telewizja, radio, prasa, bilbordy) społecznej kampanii edukacyjnej dotyczącej rynku energetycznego w zakresie możliwości zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i gazu, gdyż analizując zgłaszane problemy i skargi konsumentów można zasadnie wywnioskować, że konsumentom, a zwłaszcza seniorom brakuje podstawowej wiedzy na temat możliwości zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i dostawcy gazu wskutek czego stają się oni podatni na nieuczciwe praktyki rynkowe niektórych przedsiębiorców energetycznych. Ponadto nadal zgłaszam, że dobrym rozwiązaniem byłoby stworzenie tzw. "internetowej platformy przeznaczonej dla rzeczników konsumentów", gdzie rzecznicy mogliby wymieniać się informacjami dotyczącymi zgłaszanych przez konsumentów problemów dotyczących nieuczciwych praktyk i działań określonych przedsiębiorców, opiniami i poglądami dotyczącymi obowiązujących przepisów konsumenckich i ich praktyczną interpretacją, gdzie możnaby zgłaszać problemy z jakimi na co dzień spotykają się w swej pracy co pomagałoby je rozwiązywać, gdzie dotychczas prowadzona mailowa wymiana informacji i doświadczeń między rzecznikami może wskazywać na potrzebę stworzenia takiego rozwiązania.

1. **Wnioski dotyczące pracy rzeczników podsumowanie sprawozdania.**

W związku z utrzymującym się zainteresowaniem konsumentów z terenu powiatu cieszyńskiego pomocą rzecznika konsumentów w spornych sprawach z przedsiębiorcami, których zakres przedmiotowy jest bardzo szeroki (sprawy: reklamacji towarów z tytułu rękojmi, z tytułu gwarancji, reklamacji usług telekomunikacyjnych, turystycznych, przewozowych, sporów z bankami, ubezpieczycielami) zachodzi nadal konieczność przeprowadzania przez UOKiK bezpłatnych szkoleń przeznaczonych dla rzeczników konsumentów, które powinny odbywać się systematycznie, aby dzięki temu rzecznicy konsumentów nie tylko pogłębiali i rozwijali swoją wiedzę teoretyczną, ale także wymieniali się wzajemnie swoimi doświadczeniami także z przedstawicielami UOKiK-u w prowadzonych sprawach konsumenckich dotyczących nieuczciwych działań i praktyk przedsiębiorców. W sprawozdawczym okresie uczestniczyliśmy tylko w jednym odpłatnym szkoleniu z zakresu ogólnego prawa cywilnego prowadzonego przez dr hab. Monikę Jagielską z Uniwersytetu Śląskiego Wydziału Prawa i Administracji w Katowicach. Ponadto kolejnym słusznym wnioskiem jest zamieszczanie w newsletterze UOKiK informacji o toczących się postępowaniach prowadzonych przez UOKiK dotyczących w szczególności naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Przedstawiona statystyka obrazuje, że pomimo mniszej ilości porad i informacji prawnych udzielanych konsumentom oraz mniejszej ilości wystąpień rzecznika konsumentów inicjowanych na wniosek konsumentów odnotowanych w sprawozdawczym okresie świadomość konsumencka mieszkańców powiatu cieszyńskiego jest wysoka i stale wzrasta skoro konsumenci od razu zwracają się o pomoc do rzecznika konsumentów i wystąpienie do przedsiębiorców w spornej sprawie oraz nadal bardzo często zwracają się po ustną poradę i informację konsumencką bezpośrednio w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów, bądź dzwoniąc tam pod numer 334777311 otrzymują taką poradę i informację telefonicznie. Ilość porad i informacji udzielanych konsumentom z terenu powiatu cieszyńskiego 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, co jest powodem do zadowolenia. Ze względu na dużą ilość porad i informacji konsumenckich, w tym zwłaszcza tych pisemnych udzielanych konsumentom w odpowiedzi na składane przez nich wnioski o interwencję skutkujące koniecznością pisemnego wystąpienia w tej sprawie do przedsiębiorcy przez rzecznika konsumentów ponownie zgłaszam, że uzasadnionym wnioskiem byłoby zatrudnienie w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów Pani Agnes Franek na pełnym etacie oraz zapewnienie do pomocy osoby odbywającej staż absolwencki, co jest powszechną praktyką stosowaną w Starostwie Powiatowym w Cieszynie.

Opracowała Klaudia Bohucka

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie