

# SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W CIESZYNIE W 2018r.

## SPIS TREŚCI:

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

### II. 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. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
5. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. 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.

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	tak

napisać TAK lub NIE.	
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
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.	127298,43 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 2018r. poz. 798 ze zm.) oraz w przepisach odrębnych wykonuje samorząd powiatowy, a także organizacje konsumenckie i inne instytucje, do których statutowych lub ustawowych zadań należy ochrona interesów konsumentów. Natomiast w myśl art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2018r. poz. 798 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 zadania w dziedzinie ochrony interesów konsumentów realizuje wyłącznie samorząd powiatowy poprzez działania wykonywane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie, gdyż na tym terenie nie ma żadnej organizacji konsumenckiej realizującej zadania w zakresie ochrony interesów konsumentów. Od 10.02.2003r. Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Cieszynie jest Klaudia Bohucka, która od dnia 28.12.2011r. roku wykonuje swoje zadania przy pomocy utworzonego Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów znajduje się w siedzibie Starostwa Powiatowego w Cieszynie przy ul. Bobreckiej 29 w pokoju 311 na IV (ostatnim) piętrze, gdzie od poniedziałku do środy w godzinach od 7.30 do 15.30 i w czwartek od 8.00 – 17.00 są przyjmowani konsumenci, natomiast w piątek biuro jest nieczynne. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie realizuje swoje ustawowe zadania z pomocą zatrudnionej na  $\frac{3}{4}$  etatu w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie na stanowisku inspektora Panią Agnes Franek. W sprawozdawczym okresie w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów Audytor Wewnętrzny Starostwa Powiatowego w Cieszynie przeprowadził audyt celem przeprowadzenia kontroli zarządczej w obszarze realizacji zadań powiatu polegających na zapewnieniu konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w celu ochrony ich interesów. W wyniku prowadzonego audytu m. in. stwierdzono, że sprawy były rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, gdzie działania

podejmowane przez rzecznika konsumentów były adekwatne do rodzaju prowadzonej sprawy, a konsument był informowany o sposobie rozpatrzenia jego sprawy z jednoczesnym udzieleniem konsumentowi także porad i informacji prawnej dotyczącej roszczeń dochodzonych w prowadzonej sprawie.

Z uwagi na wprowadzony przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie wymóg ustalenia szacunkowych kosztów utrzymania Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów, które nie ma wyodrębnionego budżetu dla swojego biura informuję, że w 2018r. szacunkowy łączny koszt utrzymania Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów wyniósł 127298.43 zł., gdzie na te koszty składają się koszty osobowe wynoszące 104461.50 zł. wyliczone przy stanie zatrudnienia 1.75 etatu (1 etat rzecznika konsumentów i 0.75 etatu pracownika Biura). Natomiast pozostałe koszty wynoszące 22835.93 zł. 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, odpłatne szkolenia, gdzie w sprawozdawczym okresie są to wyższe koszty w porównaniu z 2017r. ze względu na przeprowadzony kompleksowy remont Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Powyższe wydatki rzeczowe są ustalane szacunkowo, gdyż tych kosztów nie wyodrębnia się w podziale na poszczególne biura i wydziały w Starostwie Powiatowym w Cieszynie.

## **II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2018r. poz. 798 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 tego zadania polega na udzielaniu konsumentom ustnych, telefonicznych oraz pisemnych porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Konsumentom udziela się pisemnych porad i informacji także 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](mailto:sr@powiat.cieszyn.pl). W sprawozdawczym okresie za pośrednictwem poczty elektronicznej udzielono 66 pisemnych porad i informacji dotyczących ochrony praw konsumenckich ( w 2017r. było ich 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). Ponadto na podstawie 5 pisemnych wniosków konsumentów o udzielenie tylko samej porady prawnej w opisanej sprawie udzielono 5 pisemnych porad i informacji zainteresowanemu wnioskodawcom. Szczegółową charakterystykę pisemnych porad i informacji przedstawia tabela nr tab. 1.2. zamieszczona na końcu sprawozdania). W tym miejscu chciałabym zwrócić uwagę, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie i pracownik Biura Rzecznika Konsumentów w odpowiedzi do konsumenta także udzielają mu pisemnych porad i informacji dotyczącej prowadzonej na jego wniosek sprawy konsumenckiej w nawiązaniu do wcześniejszego pisemnego wystąpienia rzecznika od przedsiębiorcy w jego sprawie konsumenckiej, których to porad i informacji pisemnych nie ujmujemy w tabelarycznych zestawieniach pisemnych porad udzielanych konsumentom zgodnie z wytycznymi UOKiK, wskutek czego w sprawozdawczym okresie takich pisemnych porad prawnych i informacji udzielonych konsumentom udzielono 390, co świadczy o dużym zaangażowaniu w realizację zadań

z zakresu ochrony konsumentów poprzez zapewnienie konsumentom porady prawnej i informacji w zakresie ochrony interesów konsumentów. W związku z powyższym w sprawozdawczym okresie z Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów wysłano łącznie 706 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. Dodam także, że na wniosek konsumentów odpowiedzi i informacje przesyłamy także drogą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez konsumenta. W tym miejscu informuję, że coraz więcej wniosków kierowanych przez konsumentów o interwencję rzecznika konsumentów w sporze z przedsiębiorcą jest przesyłanych drogą elektroniczną wskutek udzielonej wcześniej porady prawnej przez rzecznika. Podobnie wystąpienia do niektórych przedsiębiorców, zwłaszcza operatorów telekomunikacyjnych są przesyłane wyłącznie drogą elektroniczną.

W sprawozdawczym okresie w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie ustnych i telefonicznych porad konsumenckich i informacji udzielono w ilości 1413. W związku z powyższym w roku 2018 w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie ogółem wszystkich (ustnych, telefonicznych, pisemnych, mailowych) porad prawnych i informacji prawnych udzielono 1874, gdzie jest to wynik nieco mniejszy w porównaniu z rokiem 2017r. kiedy ogółem udzielono 1916 wszystkich porad i informacji prawnych. Tendencja zniżkowa ostatnich dwóch lat w porównaniu z latami 2016r. i 2015r. może mieć związek z tym, że znacznie zmniejszyła się liczba wniosków i skarg konsumentów na nieuczciwe firmy telekomunikacyjne i energetyczne dotyczących zawierania umów poza lokalem w mieszkaniu konsumenta, który był wprowadzany w błąd, gdzie zwłaszcza seniorzy licznie skarżyli się na te nieuczciwe praktyki i masowo składali do rzecznika konsumentów wnioski o jego interwencję w takich sprawach. Natomiast w latach 2017r. i 2018r. takich spraw jest znacznie mniej co przekłada się na niższą statystykę, ale także jest odzwierciedleniem pozytywnych skutków wydawanych przeciwko tym nieuczciwym przedsiębiorcom decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przedstawiona statystyka obrazuje, że pomimo mniejszej ilości porad prawnych i informacji udzielanych w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz mniejszej ilości wystąpień rzecznika konsumentów inicjowanych na wniosek konsumentów w sprawozdawczym okresie, które opisane są poniżej w punkcie 3 sprawozdania oraz w tabeli nr 2 na końcu sprawozdania świadomość konsumencka mieszkańców powiatu cieszyńskiego jest wysoka i stale wzrasta skoro konsumenci od razu zwracają się o pomoc w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów, gdzie ilość udzielanych konsumentom porad konsumenckich i informacji oraz 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 zadań własnych powiatu z zakresu ochrony praw konsumentów, co jest powodem do zadowolenia i potwierdzeniem należytego realizowania zadań z zakresu ochrony praw konsumenckich.

## **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 konsumentów w ich indywidualnych spornych sprawach konsumenckich. Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych wystąpień Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie do przedsiębiorców oraz ich strukturę przedstawia tabela nr tab.2 zamieszczona na końcu sprawozdania.

Podobnie jak w poprzednich latach 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. 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 sprawy konsumenckie związane z umowami zawieranymi poza lokalem na prezentacjach towarów. W odniesieniu do spraw związanych ze sprzedażą bezpośrednią w większości te sprawy udało się pozytywnie zakończyć, zwłaszcza w 2 sprawach doszło do polubownego zakończenia sporu z Nmedical Sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Poznaniu (obecnie PROMED Sp. z o.o. Sp. k.), gdzie przedsiębiorca kwestionujący skuteczność odstąpienia konsumentów od umowy poza lokalem, twierdząc, że doszło tu do zawarcia umowy o świadczenie zdrowotne ostatecznie anulował umowy zawarte z konsumentami i przyjął zwrot towarów zakupionych na prezentacjach. Nadal odnotowuje się niewielką ilość spraw konsumenckich dotyczących zawierania poza lokalem przedsiębiorstwa umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej i umów dostawy gazu oraz umów świadczenia usług telekomunikacyjnych, co może być także skutkiem postępowań prowadzonych przez UOKiK przeciwko niektórym przedsiębiorcom branży energetycznej i telekomunikacyjnej. Dodam, że pomimo zaprzestania działalności przez Energetyczne Centrum SA i ogłoszenia jego upadłości nie odnotowaliśmy dużego zainteresowania konsumentów pomocą z tym faktem związaną. Podobnie jak w poprzednich latach były prowadzone sprawy także dotyczące sporów z ubezpieczycielami (odmowa wypłaty świadczenia przez ubezpieczyciela bądź zaniżenie wysokości wypłaconego świadczenia odszkodowawczego), z bankami i instytucjami finansowymi, w których konsumenci szukają profesjonalnej pomocy wyspecjalizowanych w tym zakresie instytucji nie tylko rzecznika konsumentów, ale także Rzecznika Finansowego. W tym miejscu chciałam wspomnieć także o fakcie, że na anonimowy mailowy i telefoniczny wniosek osoby nękaną telefonicznymi zaproszeniami przez firmę Vita Lux na spotkanie w dniu 24.10.2018r. w Hotelu Gambit w Cieszynie przy ul. N. Bucewicza 18, o wzięcie udziału w tej prezentacji Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie udał się tam, ale został wyproszony przez osoby prowadzące ze względu na brak zaproszenia, które jednocześnie zaprzeczyły, że z wskazanego numeru telefonu 16 307 32 79 ta firma nie zaprasza klientów na organizowane przez siebie spotkania.

Zgodnie z art. 42 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2018r. poz. 798 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. W tym miejscu informuję, że w 5 prowadzonych sprawach konsumenckich nadal oczekuję odpowiedzi przedsiębiorców na wysłane monity 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. 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 postanowienia SN z dnia 28 marca 2012 r., sygn. I KZP 23/11 w zaistniałej sytuacji Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie jest zmuszony do składania jako oskarżyciel publiczny bezpośrednio do sądu, gdzie 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 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 o ukaranie danego przedsiębiorcy grzywną, gdzie taka praktyka bardzo utrudnia pracę rzecznika konsumentów.

#### **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 jeden pozew o zapłatę przeciwko Marioli Olszewskiej-Kądziółka (sygn. akt I Nc 1032/18) w sprawie konsumenckiej prowadzonej jeszcze w 2017r. wskutek czego Sąd Rejonowy w Złotoryi Wydział I Cywilny wydał nakaz zapłaty kwoty 405 zł. z ustawowymi odsetkami, który się uprawomocnił. Natomiast w 2018r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie 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 Sądu Polubownego w Katowicach 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,

apelację 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 konsumentckimi w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

Podobnie jak w poprzednich latach Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie współpracuje z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i z jego Delegaturami, w szczególności udzielając odpowiedzi na kierowane do rzeczników konsumentów zapytania dotyczące określonych przedsiębiorców i nieprawidłowości jakich się dopuszczają w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą co mam nadzieję, że przekłada się na wymierne korzyści dla ochrony praw konsumentów. W sprawozdawczym okresie na wniosek UOKiK Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie przesłał mu zestawienie dotyczące sprzedaży bezpośredniej. 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 owocnie rozwija się współpraca z Europejskim Centrum Konsumentckim w Warszawie, które z własnej inicjatywy wraz z partnerskimi Centrami z Czech i Słowacji w dniu 15.06.2018r. na rynku w Cieszynie uczestniczyli w „Święcie Trzech Braci w Cieszynie”, udzielając tam konsumentom darmowych porad prawnych i informacji o prawach konsumentckich obowiązujących w Polsce i innych państwach UE, co wcześniej Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie podał konsumentom do publicznej wiadomości za pośrednictwem lokalnych mediów. Ponadto w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów kontynuowana jest współpraca z Rzecznikiem Finansowym Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich. Szczegółowo współpracę z urzędami i instytucjami przedstawia tabela 3 zamieszczonej na końcu sprawozdania.

#### **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**

W sprawozdawczym okresie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie przeprowadził w dniu 18.12.2018r. w ramach szkolnego Festiwalu Prawa organizowanego przez Zespół Szkół Ekonomiczno-Gastronomicznych im. Macierzy Ziemi Cieszyńskiej w Cieszynie prelekcję konsumentcką dla uczniów dwóch klas szkół ponadgimnazjalnych. Ponadto na prośbę Komendy Powiatowej Policji w Cieszynie w dniu 13.07.2018r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie w Komisariacie Policji w Skoczowie przeprowadził szkolenie dla policjantów dotyczące praw konsumentów ze szczególnym zwróceniem uwagi na problemy osób starszych.

#### **7. 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	-

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

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

Na podstawie dotychczasowych doświadczeń w pracy rzecznika konsumentów, który na co dzień zajmuje się przede wszystkim bezpłatnym poradnictwem konsumenckim i udzielaniem informacji konsumentom ze względu na ilość spraw i ich problematykę z ukierunkowaniem podejmowanych działań na polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich wnioskuję aby rozważono zmianę obowiązujących przepisów prawnych dotyczących polubownego postępowania w sprawach konsumenckich poprzez wprowadzenie obowiązkowego

postępowania cywilnego przed Stałym Sądem Polubownym w sprawach konsumenckich, których wartość przedmiotu sporu nie przekraczałyby 1000 zł., co pozwoliłoby większości takich „drobnych spraw” rozstrzygać w takim sądzie polubownym, gdzie w obecnej sytuacji jest mała ilość spraw konsumenckich prowadzonych przed Stałym Sądem Polubownym zorganizowanym przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej ze względu na to, że przedsiębiorcy nie podpisują konsumentom zapisów na sąd polubowny i nie zgadzają się na rozstrzygnięcie sporu konsumenckiego przed Stałym Sądem Polubownym. Kolejnym wnioskiem dotyczącym polepszenia standardów ochrony konsumenckiej jest wprowadzenie ustawowego prawa odstąpienia od umowy zawartej w lokalu przedsiębiorstwa dla konsumenta będącego osobą starszą w wieku powyżej 60 lat bądź starszą.

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

W obecnym stanie prawnym ze względu na brak szczegółowych przepisów dotyczących organizacji działań podejmowanych przez rzecznika konsumentów wskazanym jest aby w obowiązującej ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2018r. poz. 798 ze zm.) wprowadzić zmiany dotyczące zastępstwa miejskiego/powiatowego rzecznika konsumentów przez pracownika biura rzecznika konsumentów, jeżeli takie biuro jest utworzone albo przez pracownika, z którym rzecznik współpracuje, gdyż dotychczasowe upoważnianie pracowników do realizowania zadań rzecznika konsumentów udzielane przez prezydentów/starostów nie jest rozwiązaniem właściwym. Ponadto koniecznym jest uregulowanie w tej ustawie także kwestii właściwości miejscowej rzecznika konsumentów ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta, kwestii wyłączenie rzecznika ze sprawy konsumenckiej ze względu na kolizję interesów i wprowadzenie ustawowych rozwiązań prawnych w takim przypadku. Ponadto wnioskuje, aby w odniesieniu do spraw prowadzonych przez rzecznika konsumentów z bankami i ubezpieczycielami banki i ubezpieczyciele byli zwolnieni z obowiązku zachowania tajemnicy bankowej i ubezpieczeniowej w sprawie swojego klienta, w której rzecznik konsumentów występuje analogicznie jak to działa w odniesieniu do Rzecznika Finansowego, gdyż dotychczas w takich sprawach niektóre banki i ubezpieczyciele w prowadzonej sprawie konsumenta nie udzielają odpowiedzi bezpośrednio rzecznikowi konsumentów, zasłaniając się tajemnicą branżową i odpowiedź przesyłają tylko konsumentowi co utrudnia załatwianie takich spraw. Ponadto w związku z toczącymi się działaniami dotyczącymi statusu rzecznika konsumentów apelowałabym o uwzględnienie dotychczasowego dorobku jaki przez okres prawie 20 letniej działalności miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów wnieśli rzecznicy konsumentów w dziedzinie ochrony praw i interesów konsumentów, którzy realizując wobec konsumentów swoje ustawowe zadanie z zakresu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego właściwie rozumieją i odczytują potrzeby konsumentów, zwłaszcza seniorów. Ponadto nadal widzę 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 wzajemnie wymieniali się swoimi doświadczeniami także z przedstawicielami UOKiK-u, gdzie w sprawozdawczym okresie na zlecenie UOKiK zostały zorganizowane przez Federację Konsumentów i Stowarzyszenie dla Powiatu 2 szkolenia dla miejskich/powiatowych rzeczników konsumentów w różnych miastach wojewódzkich, w których uczestniczył Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie i pracownik Biura.

Opracowała Klaudia Bohucka

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW  
*Klaudia Bohucka*  
Klaudia Bohucka