

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 ¼ 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 ¼ 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. 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 zasądający 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 Konsumenckiego 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 konsumenckiego 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 konsumenckimi 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 dokonany 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 Konsumenckiego w Warszawie dotyczącej sporu konsumenckiego 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. 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	-

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 związany 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 występowaliśmy 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
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)	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

II. Umowy sprzedaży, w tym:	
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
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	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	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
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	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	43	26	16	1
Ogółem	503	285	196	22

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

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

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
Klaudia Bohucka
 Klaudia Bohucka

Opracowała Klaudia Bohucka
 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie