

**SPRAWOZDANIE  
POWIATOWEGO RZECZNIKA  
KONSUMENTÓW W CIESZYNIE  
Z DZIAŁALNOŚCI W ROKU 2014**

## **SPIS TREŚCI:**

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

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

- 1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.**
- 2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.**
- 3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.**
- 4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.**
- 5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**
- 6. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów**
- 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)

#### **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**

WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA  
KONSUMENTÓW W CIESZYNI

**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	- 3/5 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 1/2 etatu
	- 2/5 etatu
	- 1/5 etatu
	- inne, np. dyżury
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 Dz. U. Nr 50, poz. 331 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 3/4 etatu

Informuję, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie przyjmuje konsumentów w biurze znajdującym się na IV (ostatnim) piętrze w pokoju 311 w siedzibie Starostwa Powiatowego w Cieszynie przy ul. Bobreckiej 29 w godzinach urzędowania. Ustawowe zadania rzecznika konsumentów świadczone na rzecz lokalnej społeczności z terenu powiatu cieszyńskiego realizuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie wraz Panią Agnes Franek inspektorem zatrudnioną na 3/4 etatu w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów. W związku z utrzymującą się tendencją wzrostową ilości udzielanych informacji i porad konsumentom oraz prowadzonych spraw konsumenckich, realizowanie zadań z zakresu ochrony praw konsumentów przez rzecznika konsumentów i wykwalifikowanego pracownika zatrudnionego nawet w niepełnym wymiarze czasu pracy umożliwi należyte realizowanie

zadań z zakresu ochrony praw konsumentów, którym zapewnia się odpowiednią, merytoryczną pomoc.

Z zgodnie z art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 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.

## **I. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 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, telefonicznych oraz pisemnych porad udzielanych konsumentom w odpowiedzi na pisemne wystąpienia rzecznika konsumentów skierowane do przedsiębiorcy na wniosek konsumenta w jego indywidualnej sprawie w wyniku, których rzecznik konsumentów udziela konsumentowi pisemnej odpowiedzi zawierającej także poradę prawną dotyczącą poruszonego problemu konsumenckiego. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie w okresie sprawozdawczym ogółem udzielił mieszkańcom powiatu cieszyńskiego 1648 porad prawnych, w tym aż 480 to pisemne porady i informacje udzielane konsumentom, natomiast pozostałych 1086 to porady i informacje udzielane ustnie, telefonicznie zainteresowanym konsumentom przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie i pracownika biura rzecznika. Dodam, że podobnie jak w poprzednich latach także w 2014r. odnotowałam 82 porady i informacje konsumenckie udzielane za pośrednictwem poczty elektronicznej (w 2013r. mailowych porad było 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.

W tym miejscu pragnę zwrócić uwagę, że podobnie jak w poprzednich latach także w sprawozdawczym okresie odnotowano rekordową największą ilość pisemnych porad prawnych oraz w tym także wystąpień w sprawach konsumenckich dokonywanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie, gdyż było ich aż 480 (w roku poprzednim 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. Przywołana tu statystyka wskazująca, zwłaszcza na tak dużą 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 strukturę został opisano w tabeli nr 1 zamieszczonej na końcu sprawozdania zgodnie z zaleceniami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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

Podstawowym instrumentem prawnym jakim dysponuje każdy 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 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 itp. 42 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 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.

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 sprawie konsumenta, w której rzecznik konsumentów występował, powołując się na treść Postanowienie SN z dnia 28 marca 2012 r., sygn. I KZP 23/11 i w zaistniałej sytuacji Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie został zmuszony do składania bezpośrednio do Sądu Rejonowego w Cieszynie II Wydział Karny 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. Dodam, że zaistniała sytuacja w skali kraju jest ewenementem, gdyż większość rzeczników konsumentów w tych sprawach nie występuje do sądu karnego z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy i nie działa jako oskarżyciel publiczny 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 wnosząc do sądu karnego o ukaranie danego przedsiębiorcy grzywną. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie złożył 3 wnioski o ukaranie przedsiębiorcy do Sądu Rejonowego w Cieszynie II Wydział Karny. Sąd Rejonowy w Cieszynie II Wydział Karny 2 wnioski zwrócił ze względu na brak osobistego doręczenia obwinionemu przedsiębiorcy pisemnej informacji o odstąpieniu od jego przesłuchania z jednoczesnym pouczeniem o możliwości nadesłania wyjaśnień, co rzecznik dokonał na piśmie i wysłał obwinianemu przedsiębiorcy za pośrednictwem Poczty Polskiej SA, która pismo dostarczyła pod wskazany adres osobom innym aniżeli obwiniony przedsiębiorca, na co rzecznik nie ma żadnego wpływu. Natomiast

w jednej sprawie Sąd Rejonowy w Cieszynie II Wydział Karny nakazem z dnia 26.05.2014r. (sygn. akt II W 549/14) nałożył na przedsiębiorcę grzywnę w kwocie 200 zł., uznając go winnym popełnienia zarzucanego mu wykroczenia. Do złożenia pozostają 2 wnioski o ukaranie grzywną przedsiębiorców w sprawach konsumenckich prowadzonych w sprawozdawczym okresie.

### **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 sprawozdawczym okresie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie w dwóch prowadzonych sprawach konsumenckich zdecydował wnieść pozwy o zapłatę do Sądu Rejonowego w Cieszynie Wydział I Cywilny przeciwko QUIXSTAR Trade Sp. z o.o. z siedzibą w Opalenicy oraz do Sądu Rejonowego Warszawa Śródmieście przeciwko Aven Group Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. 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.

W odniesieniu do poruszonej kwestii ponadto informuję, że w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów Cieszynie przygotowywano zainteresowanym konsumentom pozwy cywilne (11 pozwów) oraz inne pisma procesowe, w szczególności sprzeciwy od nakazów zapłaty, odpowiedzi na pozew, wnioski o przywrócenie terminu (14 pism procesowych) kierowane do sądów powszechnych, jak również przygotowywał pozwy i zapisy na sąd polubowny potrzebne do rozstrzygnięcia sporu przed Polubownym Sądem Konsumenckim w Bielsku-Białej.

### **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. Tu wspomnę, że między innymi przesłane przez rzecznika do katowickiej Delegatury UOKiK informacje wraz z skargami konsumenckimi na działalność gospodarczą prowadzoną przez Milmex Systemy Komputerowe sp. z o.o. z siedzibą w Sosnowcu spowodowały wszczęcie przez Delegaturę UOKiK w Katowicach z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z podejrzeniem podejmowania przez tego przedsiębiorcę bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej poprzez wprowadzające w błąd rozpowszechnianie informacji dotyczących istoty zawieranej z konsumentami umowy o świadczenie usług darmowego dostępu do sieci Internet na okres 2 lat z pominięciem informacji dotyczących konieczności zawarcia umowy kredytowej z instytucją finansującą, której stroną jest konsument. Podobnie, pożytecznie rozwijała się współpraca z Delegaturą w Bielsku-Białej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej. Ponadto w realizowaniu

ustawowych zadań Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie współpracuje także z Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Siemianowicach Śląskich oraz Oddziałem Terenowym w Katowicach Urzędu Regulacji Energetyki, Biurem Rzecznika Ubezpieczonych, Arbitrem Bankowym. Ponadto prawidłowo przebiega współpraca z Federacją Konsumentów z siedzibą w Warszawie, która na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadziła dla rzeczników konsumentów szkolenie z zakresu wprowadzonej nowej ustawy z dnia 30.05.2014r. ustawy o prawach konsumentów (Dz. U. U. poz. 827).

#### **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 06.11.2014r. podjęłam się jednorazowego działania o charakterze edukacyjno-szkoleniowym skierowanego do osób starszych działających w Uniwersytecie Trzeciego Wieku działającego przy Uniwersytecie Śląskim w Cieszynie z czego jestem zadowolona i zamierzam dalej kontynuować tę współpracę z tego względu, że ta grupa konsumentów jest szczególnie narażona na nieuczciwe praktyki przedsiębiorców zwłaszcza zajmujących się sprzedażą bezpośrednią.

#### **6.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.

- V. **Podejmowanie działań w szczególności wynikających z:**
- III.itp. 479<sup>38</sup> Kodeksu postępowania cywilnego (niedozwolone postanowienia umowne),
  - IV. ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
  - V. ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
  - VI.itp. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
  - VII. itp. 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	-

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

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

W sytuacji ciągłego wzrostu spraw konsumenckim prowadzonych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie wraz z Panią Agnes Franek, w tym także wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców, co jest 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 związku z powyższym koniecznym jest poszukiwanie innych rozwiązań, które pozwolą usprawnić działanie Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w miarę możliwości lokalowych i organizacyjnych. Ponadto ze względu na wejście w życie z dniem 25.12.2014r. ustawy z dnia 30.05.2014r. ustawy o prawach konsumentów (Dz. U. U. poz. 827) jest duża potrzeba organizowania szkoleń w tym zakresie co z pewnością byłoby bardzo pomocne w pracy rzeczników konsumentów, którzy działając w oparciu o nowe przepisy prawne stosują także dotychczasowe przepisy prawne, a zwłaszcza ustawę z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141 poz. 1176 z późn. zm).

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

Podobnie jak w poprzednich latach także w sprawozdawczym okresie odnotowałam największą ilość porad i informacji udzielonych konsumentom oraz pisemnych wystąpień rzecznika konsumentów skierowanych do przedsiębiorców w prowadzonych sprawach konsumenckich. Problematykę i statystykę prowadzonych spraw oraz udzielanych porad i informacji z zakresu ochrony praw i interesów konsumentów obrazują tabele nr 1 i 2 zamieszczone poniżej. Największa ilość spraw konsumenckich tradycyjnie dotyczy sprzedaży

konsumenckiej i odrzucanych przez sprzedawców reklamacji konsumentów z tytułu stwierdzenia niezgodności z umową towaru konsumpcyjnego, czy też przez gwarantów bądź ich serwisy w odniesieniu do odrzuconych reklamacji towarów zgłaszanych na warunkach gwarancji. Ponadto z zakresu tej problematyki pojawiają się także sprawy związane z bardzo długim okresem załatwiania reklamacji, gdzie konsumenci słusznie kwestionują przewlekłość toczącego się postępowania reklamacyjnego, ignorancję i beczynność przedsiębiorców. Dodam, że w ostatnich kilku latach zwiększa się także ilość prowadzonych spraw konsumenckich dotyczących sprzedaży konsumenckiej związanych z nieuczciwymi praktykami stosowanymi przez sprzedawców prowadzącymi sprzedaż na odległość (itp. sklepy internetowe) oraz związanymi z umowami zawieranymi poza lokalem (sprzedaż bezpośrednia na prezentacjach towarów), które dotyczą nieotrzymania towaru zakupionego na odległość (w większości przez Internet), przesyłania niezamówionych towarów przez konsumentów, utrudnienia związane odbiorem towarów w związku z skorzystaniem przez konsumenta z prawa do odstąpienia w terminie 10 dniowym. Podobnie jak w poprzednich latach dużą ilość spraw zgłaszanych przez konsumentów, a 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. Podobne problemy mieli także konsumenci w sprawach dotyczących zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i przejściem do Energetycznego Centrum S. A. w Radomiu bądź Energy Match Sp. z o.o w Warszawie, gdzie w większości starszym wiekiem konsumentom oferowano korzystniejsze warunki cenowe, nie informując jednak o tym, że wiąże się to ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej, natomiast konsumenci działając pod wpływem błędnych zapewnień, nie czytając umowy, na której widnieje nazwa i logo innego sprzedawcy energii elektrycznej uświadamiali sobie ten błąd dopiero później już po upływie 10 dni, w ciągu których mogliby bez kosztowo odstąpić od zawarcia tej umowy poza lokalem. Większość takich spraw konsumenckich prowadzonych przez rzecznika z przedsiębiorstwem energetycznym udało się zakończyć pozytywnie bez naliczania konsumentom kar za wcześniejsze rozwiązanie umowy z nowym sprzedawcą energii elektrycznej, a w następstwie tego umożliwić im w ten sposób bezproblemowy powrót do korzystania z dostaw energii poprzez firmę Tauron.

Podobnie jak poprzednich latach dużą ilość spraw konsumenckich stanowią sprawy dotyczące sporów z bankami (większość spraw dotyczy przystępowania do umowy grupowego ubezpieczenia na życie i dożycie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym tj. sprawy związane z polisolokatami, pozostałe dotyczą zaciąganych kredytów konsumenckich) oraz 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 Arbitra Bankowego, Komisji Nadzoru Finansowego, Biura Rzecznika Ubezpieczonych.

Podsumowując, utrzymujący się wzrost liczby konsumentów korzystających z pomocy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie z pewnością wynika z rosnącej świadomości konsumenckiej wśród mieszkańców powiatu cieszyńskiego, a także z oferowania im niskiej jakości towarów konsumpcyjnych, nieuczciwych praktyk przedsiębiorców, gdzie konsument świadom swoich praw coraz częściej korzysta z pomocy w tym zakresie rzecznika konsumentów, oczekując fachowej pomocy w rozwiązaniu swojego problemu.

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	
ubezpieczeniowa	48
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	71
remontowo-budowlana	44
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	63
telekomunikacja (telefony, TV)	176
turystyczno-hotelarska	30
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2
motoryzacja	13
pralnicza	15
timeshare	-
pocztowa	3
gastronomiczna	-
przewozowa	11
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3
medyczna	2
wyposażenie wnętrz	5
pogrzebowa	-
windykacyjne	24
inne	28
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	
obuwie i odzież	128
wyposażenie mieszkania	59
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	104
komputer i akcesoria komputerowe	39
motoryzacja	42
artykuły spożywcze	4
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	3
inne	68
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>99</b>

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

Przedmiot sprawy	Ilość	Zakończone	Zakończone	Sprawy
------------------	-------	------------	------------	--------

	wystąpien ogolem	pozytywnie	negatywnie	w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>				
ubezpieczeniowa	26	12	13	1
finansowa (w tym bankowa)	34	20	12	2
remontowo-budowlana	8	2	6	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	24	17	6	1
telekomunikacja (telefon, TV)	76	49	26	1
turystyczno-hotelarska	14	3	11	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	2	1	1	-
pralnicza	1	-	1	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	1	1	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	3	2	1	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjn o-sportowa	2	1	1	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	7	2	3	2
inne	5	5	-	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
obuwie i odzież	125	83	42	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	29	19	10	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	51	33	17	1
komputer i akcesoria komputerowe	13	9	3	1
motoryzacja	9	7	2	-
artykuły spożywcze	1	1	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	2	2	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	15	7	8	-
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>4</b>
<b>Ogółem</b>	<b>480</b>	<b>296</b>	<b>171</b>	<b>13</b>

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 *	-----	-----	-----	9
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	2
6.	Inne	-	-	-	2
	<b>RAZEM</b>			-	11
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

MIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW  
*Klaudia Bohucka*  
 Klaudia Bohucka