

9/9

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W CIESZYNIE W 2019r.

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 do 31.01.2019r., a od 01.02.2019r. na całym etacie.
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.	144503.93 zł.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U. z 2019r. poz. 511 z późn. zm.) powiat wykonuje zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumenta. Ponadto zgodnie z art. 37 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2019r. poz. 369 ze zm.) zadania w dziedzinie ochrony interesów konsumentów w zakresie określonym ustawą 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 zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów.

Do zadań rzecznika konsumentów 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.

Ponadto zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej.

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 na stanowisku inspektora Panią Agnes Franek. Od dnia 01.02.2019r. Pani Agnes Franek jest

zatrudniona na całym etacie w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów. W 2019r. szacunkowy łączny koszt utrzymania Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów zwiększył się ze względu na dokonane w tym okresie podwyżki wynagrodzeń pracownikom Starostwa Powiatowego w Cieszynie.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2019r. poz. 369 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. Pomoc konsumentom w zakresie zapewnienia im poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej odbywa się drogą telefoniczną, internetową oraz poprzez bezpośrednią rozmowę i kontakt z zainteresowanym konsumentem w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Zakres problemów z jakimi zgłaszali się zainteresowani jest różnorodny i dotyczy umów kupna-sprzedaży towarów, umów świadczenia usług różnego rodzaju (telekomunikacyjnych, turystycznych, przewozowych, remontowo-budowlanych) oraz sporów z bankami, ubezpieczycielami. W odniesieniu do umów kupna-sprzedaży większość spraw dotyczy odrzuconych reklamacji przez sprzedawcę z tytułu rękojmi bądź odrzuconych przez gwaranta albo serwis gwarancyjny reklamacji gwarancyjnych, terminów rozpatrywania i załatwiania reklamacji, możliwości odstąpienia od umowy, skutków prawnych nie dostarczenia zakupionych towarów przez sprzedawców. Natomiast w odniesieniu do zgłaszanych problemów związanych z usługami to najczęściej zgłaszane problemy związane są z odpowiedzialnością wykonawcy za niewykonanie bądź nienależyte, wadliwe wykonanie usługi i przysługującymi w związku z tym roszczeniami, a także terminy rozpatrywania reklamacji, brak reakcji wykonawcy na zgłoszoną reklamację. W sprawozdawczym okresie odnotowano wzrost spraw związanych z kwestionowaniem zasadności naliczania dodatkowych opłat za brak biletu parkingowego przez przedsiębiorców zarządzających prywatnymi parkingami i związanymi z tym nieuczciwymi praktykami o czym została zawiadomiona Delegatura UOKiK w Katowicach, która w związku z tym wszczęła postępowania wyjaśniające. Szczegółową charakterystykę porad i informacji prawnych udzielanych telefonicznie i osobiście oraz pisemnych porad i informacji przedstawia tabela nr tab. 1 zamieszczona na końcu sprawozdania.

Konsumentom udziela się pisemnych porad i informacji także za pośrednictwem poczty elektronicznej w odpowiedzi na pytania konsumentów kierowane drogą elektroniczną na adres mailowy sr@powiat.cieszyn.pl gdzie w sprawozdawczym okresie za pośrednictwem poczty elektronicznej udzielono 54 pisemnych porad i informacji dotyczących ochrony praw konsumenckich. Ponadto pragnę 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, których to pisemnych porad i informacji nie ujmujemy w tabelarycznych zestawieniach pisemnych porad udzielanych konsumentom zgodnie z wytycznymi UOKiK. W związku z wysyłanymi wystąpieniami rzecznika konsumentów do przedsiębiorców w prowadzonych sprawach konsumenckich oraz pisemnymi odpowiedziami kierowanymi do konsumentów w sprawozdawczym okresie z Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów wysłano łącznie 714 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, że część korespondencji w prowadzonych sprawach konsumenckich jest także wysyłana pocztą elektroniczną.

W sprawozdawczym okresie w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie ustnych i telefonicznych porad konsumenckich i informacji udzielono w ilości 1124, gdzie w ubiegłym roku było ich 1413. W związku z powyższym w roku 2019 w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie ogółem wszystkich (ustnych, telefonicznych, pisemnych, mailowych) porad prawnych i informacji prawnych udzielono 1569. W porównaniu z wcześniejszymi latami tendencja zniżkowa ostatnich lat może mieć związek z tym, że znacznie zmniejszyła się liczba wniosków i skarg konsumentów na nieuczciwe firmy telekomunikacyjne i energetyczne oraz przedsiębiorców tzw. branży sprzedaży bezpośredniej oferujących zwłaszcza starszym konsumentom zawieranie umów poza lokalem na tzw. prezentacjach. W ostatnich latach takich spraw jest znacznie mniej co przekłada się na niższą statystykę co także jest odzwierciedleniem pozytywnych skutków wydawanych przeciwko tym nieuczciwym przedsiębiorcom decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz wynikiem rosnącej świadomości konsumentów co także powinno być powodem do zadowolenia. Dodam, że prezentowana statystyka w porównaniu z działalnością prowadzoną przez innych rzeczników województwa śląskiego nadal jest wysoka co potwierdza zaangażowanie w realizowanie zadań z zakresu ochrony praw i interesów konsumentów przez pracowników Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie.

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 na podstawie wniosków konsumentów w ich indywidualnych spornych sprawach konsumenckich. Wystąpienie do przedsiębiorców następuje na pisemny wniosek składany przez konsumenta wraz z dokumentacją w sprawie i przybiera formę wyłącznie pisemnych wystąpień kierowanych do przedsiębiorcy. W wystąpieniu do przedsiębiorcy przedstawia się opis sprawy wynikający z wyjaśnień złożonych przez konsumenta i z załączonej dokumentacji wraz z wskazaniem podstawy prawnej roszczeń konsumenta wzywa się przedsiębiorcę do podjęcia określonego działania bądź zaniechania celem polubownego zakończenia sporu. W sprawozdawczym okresie na wniosek konsumentów wszczęto 391 spraw konsumenckich, w których zgodnie z przysługującymi kompetencjami rzecznik konsumentów występował do przedsiębiorców w spornych sprawach konsumenckich, gdzie szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych wystąpień Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie do przedsiębiorców oraz ich strukturę przedstawia tabela nr tab.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 2019r. poz. 369 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 11 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 karnego po wcześniejszym zawiadomieniu Policji o popełnieniu wykroczenia przez przedsiębiorcę.

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 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 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.. 4 pozwy, 2 sprzeciwy od nakazów zapłaty i 1 pismo procesowe (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.

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 do UOKiK przesłano 5 zawiadomień o podejrzeniu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorców wskutek czego wszczęto postępowania wyjaśniające wobec przedsiębiorców zarządzających prywatnymi parkingami, a w jednej sprawie przedsiębiorca prowadzący pralnię chemiczną zmienił kwestionowane abuzywne postanowienia stosowanego regulaminu.

Podobnie, pożytecznie rozwijała się współpraca z Delegaturą w Bielsku-Białej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej, gdzie przekazano jeden wniosek o przeprowadzenie kontroli u przedsiębiorcy prowadzącego sklep spożywczy w zakresie zgłoszonych przez konsumenta nieprawidłowości dotyczących obowiązku uwidaczniania cen, gdzie przeprowadzona kontrola nie wykazała zgłaszanych nieprawidłowości. Ponadto w sprawozdawczym okresie przekazano jedno zgłoszenie konsumenta do Urzędu Skarbowego w Cieszynie. W sprawozdawczym okresie nie odbyło się spotkania z Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Siemianowicach Śląskich, które dotychczas corocznie, cyklicznie się odbywały, co mam nadzieję będzie jednak wznowione i kontynuowane w tym roku. Nadal rozwija się współpraca z Europejskim Centrum Konsumenckim w Warszawie, gdzie przekazano jeden wniosek konsumentki, będącej w sporze z przedsiębiorcą prowadzącym działalność w Niemczech celem jego rozpatrzenia zgodnie z przysługującymi kompetencjami.

6.Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W sprawozdawczym okresie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie dniu 22.03.2019r. brał udział w akcji skierowanej do seniorów „Żyj zdrowo - warsztaty dla osób dojrzałych” organizowanym przez Biuro Promocji Zdrowia Starostwa Powiatowego w Cieszynie, gdzie seniorom rzecznik konsumentów udzielał porad prawnych i informacji dotyczących praw konsumenckich. Ponadto w dniu 05.07.2019r. w Ustroniu Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie wziął udział w Wakacyjnym Tygodniu Zdrowia także organizowanym przez Biuro Promocji Zdrowia Starostwa Powiatowego w Cieszynie.

7.Podejmowanie działań w szczególności wynikających z:

- art. 479³⁸ Kodeksu postępowania cywilnego (niedozwolone postanowienia umowne),
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z itp. 63 Kpc – przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy

Podejmowanie przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie działań wynikających w szczególności z uregulowań zawartych w cytowanych wyżej przepisach prawa przedstawia poniższa tabela.

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Itp. 479 (38) Kpc – niedozwolone postanowienia umowne	-
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym	5

	praktykom rynkowym	
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	-
5.	Art. 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.

Z uwagi na fakt, że istotnym aspektem działalności prowadzonej przez rzecznika konsumentów jest prowadzenie spraw konsumenckich na indywidualny wniosek konsumenta zgłaszam następujące propozycje polepszenia standardów ochrony konsumentów:

- wprowadzenia zmian obowiązujących przepisów prawnych dotyczących prawa bankowego i ustawy o działalności ubezpieczeniowej poprzez rozszerzenie kręgu podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową i tajemnicą ubezpieczeniową o instytucję rzecznika konsumentów, który w takich sprawach występuje do banków i ubezpieczycieli,
- zmiany 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 przekraczałaby 1000 zł., co pozwoliłoby większości takich „drobnych spraw” rozstrzygać w 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.
- wprowadzenia ustawowego prawa odstąpienia od umowy zawartej w lokalu przedsiębiorstwa w terminie 14 dniowym dla konsumenta będącego osobą starszą w wieku powyżej 70 lat bądź starszą.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników podsumowanie sprawozdania.

Ze względu na wzrastający stopień skomplikowanych spraw konsumenckich, których zakres jest szeroki wzrasta znaczenie instytucjonalnej ochrony praw konsumentów pomocy konsumentom. Rzecznik konsumentów odgrywa istotną rolę w kształtowaniu zarówno świadomości konsumenckiej wśród konsumentów poprzez zapewnienie im bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz zapewnianiu możliwości egzekwowania tych praw wobec przedsiębiorców. W związku z częstymi zmianami obowiązujących przepisów prawnych dotyczących praw konsumenckich konieczne jest ciągle pogłębianie wiedzy w tym zakresie i doskonalenie metod działania i stałe dokształcanie się rzecznika konsumentów i pracownika biura. W związku z ograniczonymi środkami finansowymi przeznaczonymi na szkolenia rzeczników konsumentów proponuję prowadzenie przez UOKiK szkoleń dla rzeczników w formie internetowych szkoleń prowadzonych z wykorzystaniem wirtualnych narzędzi, która umożliwia obustronną komunikację między prowadzącym, a uczestnikami szkolenia. Ponadto proponuję, aby wróciła tradycja cyklicznych spotkań z Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Siemianowicach Śląskich, które były pomocne w bieżącej działalności prowadzonej przez rzecznika konsumentów.


POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
Klaudia Bohucka

Opracowała Klaudia Bohucka

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie

Tabela 1.
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

1.1 osobiste i telefoniczne													razem		1.2 sprawy rozpatrywane pisemnie													razem																					
rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy		w tym nieuczciwe postawienia umowne		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		inne			rozwiązanie umowy			nienależyte wykonanie umowy		w tym nieuczciwe postawienia umowne		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		inne																												
	w lokalu bez	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez	na odległość	poza lokalę																									
SPRZEDAŻ:																																																	
a	art. żywnościowe	6		1																																													
b	odzież i obuwie	9	6		73	1		1																																									
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, urządzenia domu		1	9	16	2																																											
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	10	22	38	40	9	6	2					6	6																																			
e	samochody i środki transportu osobistego		4	1		19	3		2																																								
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące			2	3																																												
g	produkty związane z opieką zdrowotną	2		9	1			1																																									
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1	2	4	5	4																																											
i	inne	2	6	6	15	4		1																																									
USŁUGI:																																																	
j	związane z rybnikiem																																																
k	niezależności				4			3																																									
l	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																																																
m	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				14			1																																									
n	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu finansowe					2																																											
o	ubezpieczeniowe	3			11			4		6			3																																				
p	pocztowe i kurierskie							13					1																																				
r	telekomunikacyjne	2	4		4	1	16	2	3			1																																					
s	transportowe																																																
t	turystyka i rekreacja				11	6																																											
u	sektor energetyczny / wodny	3		9	3			1		1		3																																					
v	związane z opieką i opieką zdrowotną																																																
x	edukacyjne	1	2			3						1																																					
y	inne	1			7			1		7																																							
RAZEM																																																	
informacje ogólne		6,48;66,66;6,6,12,42,12,6;6,42;6,24;6,6,6,12,12,13,6,18,12,6;6,24;6,6,6,12,6,18;6,1																							542	6,17;1,2,5,2																							33
niekonsumentów		12,42,1																							55	1																							1
																									1124	razem:																							54

Tabela 2.

																	RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
SPRZEDAŻ:																	
a	art. żywnościowe					1						3					4
b	odzież i obuwie		5		93	10		1					1				110
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	1		1	10	3											15
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		5	2	33	4	1						3	3	1		52
e	samochody i środki transportu osobistego	1	2		8	2											13
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		1									1					2
g	produkty związane z opieką zdrowotną		1										1				2
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		4		8	1											13
i	inne	1	2		26	6							1				36
USŁUGI:																	
j	związane z rynkiem nieruchomości	1			3										1		5
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				8							1					9
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				4												4
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1												1
n	finansowe	1						4				7			3		15
o	ubezpieczeniowe				1			3				3			1		8
p	pocztowe i kurierskie				5							2	1				8
r	telekomunikacyjne	4	1		12	1		4				18	1	1	1		43
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja				14	1		1				1					17
u	sektor energetyczny i wodny				4							2		6			12
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																
x	edukacyjne					1						1					2
y	inne	1			2							14			2		19
RAZEM																	
informacje ogólne																	390
niekonsumenckie																	1
		1															1
		razem:															391

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

																	RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
SPRZEDAŻ:																	
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwanie																
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu																
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																
e	samochody i środki transportu osobistego																
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
i	inne																
USŁUGI:																	
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia											1					1
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe																
o	ubezpieczeniowe																
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne																
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja							1									1
u	sektor energetyczny i wodny																
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																
x	edukacyjne																
y	inne																
niekonsumenckie																	
		3															3
		razem:															5

Tabela 4.

razem:
