# SPRAWOZDANIE

**POWIATOWEGO RZECZNIKA**

**KONSUMENTÓW W CIESZYNIE**

**Z DZIAŁALNOŚCI W ROKU 2013**

## I. Uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie.

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.

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 swojego urzędowania. Dodam, że w sprawozdawczym okresie w piątki od 1130 – 1530 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie odbywał także dyżury w lokalu mieszczącym się wCieszynie na ul. A. Łyska 8 (powrotne przejście graniczne). Ustawowe zadania rzecznika konsumentów świadczone na rzecz lokalnej społeczności z terenu powiatu cieszyńskiego realizuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie wraz Panią Agnes Franek podinspektorem zatrudnioną na ¾ etatu w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów. W związku z ciągłym wzrostem 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 umożliwia należyte realizowanie zadań z zakresu ochrony praw konsumentów, którym zapewnia się odpowiednią i merytoryczną pomoc. Zorganizowanie i prowadzenie od dwóch lat Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów, działającego dla potrzeb konsumentów zamieszkałych na terenie powiatu cieszyńskiego, liczącego ponad 170 tysięcy mieszkańców potwierdza słuszność i celowość przyjętego rozwiązania organizacyjnego zwłaszcza, że corocznie odnotowuje się wzrost ilości porad konsumenckich i prowadzonych spraw, co świadczy nie tylko o wzroście świadomości konsumenckiej lokalnej społeczności, ale także jej zdeterminowaniu do korzystania z pomocy Biura Powiatowego rzecznika Konsumentów.

Dodam, że w sprawozdawczym okresie Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów korzystało także z pomocy Pani Sonia Wardas, która odbywała staż absolwencki w Wydziale Kultury, Sporty, Turystyki i Informacji Starostwa Powiatowego w Cieszynie. Ponadto praktykę studencką także w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie odbywała Pani Natalia Legierska studiująca w Wyższej Szkole Finansów i Prawa w Bielsku-Białej.

**II. 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 (w tym także telefonicznych) i pisemnych porad udzielanych najczęściej w odpowiedzi na pisemne wystąpienia rzecznika konsumentów kierowane do przedsiębiorcy w indywidualnej sprawie konsumenta w wyniku, których rzecznik konsumentów udziela konsumentowi pisemnej odpowiedzi zawierającej poradę prawną dotyczącą poruszonego problemu i sporu konsumenckiego. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie w okresie sprawozdawczym ogółem udzielił mieszkańcom powiatu cieszyńskiego 1621 porad prawnych, w tym aż 435 to pisemne porady i informacje udzielane konsumentom, natomiast pozostałych 1186 to porady i informacje udzielane telefonicznie, ustne i mailowe składane zainteresowanym konsumentom przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie w jego biurze. Dodam, że podobnie jak w poprzednich latach także w 2013r. odnotowałam największą ilość porad i informacji konsumenckich udzielanych za pośrednictwem poczty elektronicznej aż 102 (w 2012r. tych porad było 53 porad), 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 wystąpień w sprawach konsumenckich dokonywanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie, gdyż było ich aż 435 (w roku poprzednim było ich 406, w 2011r. 345, a w 2010r. było ich 295), co jest potwierdzeniem rosnącej świadomości konsumenckiej mieszkańców powiatu cieszyńskiego, którzy bardzo często z swoimi problemami zwracają się o pomoc do rzecznika konsumentów i coraz częściej od razu składają pisemne wnioski o interwencję rzecznika konsumentów w ich sporze z przedsiębiorcą. 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 i ich strukturę został opisany w tabeli nr 1 zamieszczona 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 do przedsiębiorców, podejmowane na podstawie wnoszonych przez konsumentów wniosków i podań w ich indywidualnych sprawach konsumenckich. Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych wystąpień Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie ich strukturę i przedmiot 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 (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, 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 odmówiła Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Cieszynie złożenia 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](http://administracja2.inforlex.pl/powiazane/orzeczenia/tresc%2COSN.2012.001.0030217%2C59%2CDZU.2007.050.0000331%2C114%2CUSTAWA-z-dnia-16-lutego-2007-r-o-ochronie-konkurencji-i-konsumentow%2CPostanowienie-SN-z-dnia-28-marca-2012-r-sygn-I-KZP-2311.html?str=0&grupa=or&pozycja=1), to 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 art. 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, gdzie Policja jako oskarżyciel publiczny wnioskuje do sądu karnego o ukaranie przedsiębiorcy grzywną. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie złożył 1 wniosek o ukaranie przedsiębiorcy wskutek czego Sąd Rejonowy w Cieszynie II Wydział Karny wyrokiem nakazowym z dnia 19.11.2013r. (sygn. akt II W 1531/13) nałożył na przedsiębiorcę grzywnę w kwocie 2000 zł., uznając go winnym popełnienia zarzuconego mu wykroczenia, natomiast do złożenia pozostaje 7 kolejnych wniosków o ukaranie grzywną przedsiębiorców.

**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 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie w odniesieniu do prowadzonych w 2013r. spraw konsumenckich złożył 3 pozwy do Sądu Rejonowego w Cieszynie Wydział I Cywilny z żądaniem wydania nakazów zapłaty przez pozwanych przedsiębiorców, na podstawie których dotychczas w 2 sprawach Sąd Rejonowy w Cieszynie Wydział I Cywilny w postępowaniu upominawczym wydał sądowy nakaz zapłaty kwoty 16401.75 zł. wraz z odsetkami ustawowymi (sygn. akt I Nc 692/13) oraz wydał sądowy nakaz zapłaty kwoty 3200 zł. wraz z odsetkami ustawowymi (sygn. akt I Nc 691/13). Natomiast w odniesieniu do 3 pozwu wniesionego na rzecz konsumenta przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie dotyczącego żądania wydania nakazy zapłaty kwoty 1900 zł. wraz z ustawowymi odsetkami sprawa jest w toku. Dodam, że w sprawozdawczym okresie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie wniósł także pozew do Sądu Rejonowego w Cieszynie Wydział I Cywilny w sprawie prowadzonej przez rzecznika jeszcze w 2012r. wskutek czego Sąd Rejonowy w Cieszynie Wydział I Cywilny w postępowaniu upominawczym wydał nakaz zapłaty kwoty 9044.19 zł. wraz z ustawowymi odsetkami (sygn. akt INc 959/13) przez pozwanego przedsiębiorcę. W sprawozdawczym okresie rzecznik konsumentów nie wstąpił do żadnej toczącej się sprawy sądowej konsumenta, jak również nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla sprawy, gdyż nie zaistniała taka sytuacja.

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) lub inne pisma procesowe, w szczególności sprzeciwy od nakazów zapłaty, odpowiedzi na pozew, wniosek o przywrócenie terminu (7 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.

**4. 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 współpraca Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w tym także z jego Delegaturą w Katowicach układa się dobrze, 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 przekazano jeden pisemny wniosek konsumentki w sprawie wymagającej przeprowadzenia kontroli, do której są uprawnieni wyłącznie inspektorzy 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 w sprawozdawczym okresie Federacja Konsumentów z siedzibą w Warszawie zainicjowała współpracę z rzecznikami konsumentów w realizacji podobnych zadań poprzez zorganizowanie 2 dniowego szkolenia w Krakowie w dniach 9-10 października 2013r. skierowanego także do rzeczników konsumentów i innych instytucji działających na rzecz konsumentów, w którym uczestniczył Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie, co było okazją do wymiany wiedzy i doświadczeń w tym zakresie.

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

 **a) współpraca w zakresie edukacji konsumenckiej w szkołach.**

Działania o charakterze edukacyjno-szkoleniowym w zakresie edukacji konsumenckiej w szkołach już nie należą do ustawowych zadań rzecznika konsumentów określonych w w/w ustawie i stanowią dobrowolną inicjatywę jaką rzecznik konsumentów może podjąć, którą rzecznik konsumentów w miarę możliwości stara się realizować, widząc w edukacji konsumenckiej dzieci i młodzieży skuteczny sposób propagowania wiedzy konsumenckiej. W sprawozdawczym okresie dwukrotnie podjęłam się działań edukacyjno-szkoleniowych skierowanych do uczniów Szkoły Organizacji i Zarządzania w Cieszynie i Zespołu Szkół Ekonomiczno-Gastronomicznych w Cieszynie.

Ponadto do wszystkich szkół ponadgimnazjalnych z terenu powiatu cieszyńskiego na wniosek UOKiK w warszawie przekazano informację o powstaniu portalu internetowego pod nazwą Consumer Classroom przeznaczonego dla nauczycieli zainteresowanych organizowaniem lekcji o tematyce konsumenckiej bądź nawiązaniem współpracy z innymi nauczycielami z całej Europy.

**b) współpraca z mediami w celu propagowania praw konsumentów.**

Podobnie jak w poprzednich latach współdziałanie z lokalnymi mediami prowadzone także w celu propagowania praw przysługujących konsumentom Powiatowy Rzecznik Konsumentów Cieszynie w miarę możliwości rozwijał dotychczasową współpracę poprzez udzielanie informacji i wyjaśnień oraz wywiadów prasowych dotyczących problematyki konsumenckiej dziennikarzom lokalnego Głosu Ziemi Cieszyńskiej. Ponadto dodam, że podobnie jak w poprzednich latach na urządzonej stronie internetowej powiatu cieszyńskiego zamieszczano informacje dotyczącej prowadzonej przez Ministerstwo Finansów i UOKiK w Warszawie dotyczące kampanii pod nazwą „Weź paragon”.

**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.

**7. Podejmowanie działań w szczególności wynikających z:**

1. art. 47938 Kodeksu postępowania cywilnego (niedozwolone postanowienia umowne),
2. ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
3. ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
4. art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
5. art. ust. 5 uokik w zw. z art. 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.** | **Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne** |  **-** |
| **2.** | **Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym 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 art. 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 realizowanie ustawowych zadań z zakresu ochrony praw konsumentów przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie wraz z Panią Agnes Franek w sytuacji ciągłego wzrostu prowadzonych spraw konsumenckim, w tym także wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców, gdzie co roku przekracza się statystykę ubiegłych lat uzasadnionym wnioskiem byłoby zatrudnienie pracownika do pomocy także na część etatu, co jednak w obecnej sytuacji jest niewykonalne. Ponadto zasadnym jest wniosek dotyczący organizowania szkoleń dotyczących problematyki konsumenckiej, na których pogłębiałoby się posiadaną wiedzę, ale także wymieniałoby się doświadczenia związane z prowadzonymi sprawami konsumenckimi, a zwłaszcza z nieuczciwymi praktykami stosowanymi przez przedsiębiorców, co z pewnością służyłoby polepszeniu pracy rzeczników konsumentów.

1. 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, co świadczy o należytym wykonywaniu zadań powiatu z zakresu ochrony praw i interesów konsumentów realizowanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie i przez Panią Agnes Franek zatrudnioną na ¾ etatu, gdzie ciągły wzrost zainteresowań konsumentów przysługującymi im prawami jest powodem do zadowolenia.

Problemy, z którymi najczęściej zgłaszają się konsumenci tradycyjnie dotyczą sprzedaży konsumenckiej, a zwłaszcza odrzuconych reklamacji przez sprzedawcę z tytułu stwierdzenia niezgodności z umową towaru konsumpcyjnego. Ponadto często zgłaszane są także odrzucone bądź załatwiane w bardzo długim czasie reklamacje towarów zgłaszane na gwarancji. Dodam, że nierzadko w sprawach konsumenci nie tylko kwestionują zasadność odrzucenia ich reklamacji, ale także przewlekłość toczącego się postępowania reklamacyjnego, ignorancję i bezczynność sprzedawców, gwarantów bądź ich serwisów. W tym miejscu pragnę zwrócić uwagę, że zdarzają się przypadki konsumentów, którzy jeszcze nie odróżniają odpowiedzialności prawnej ciążącej na sprzedawcy z tytułu stwierdzenia niezgodności towaru z umową, a odpowiedzialności prawnej wynikającej z udzielonej przez gwaranta gwarancji, gdzie konsumenci możliwość reklamowania towaru kojarzą wyłącznie z gwarancją i to nawet w takim przypadku, gdy nie otrzymali dokumentu gwarancyjnego. W tej materii jeszcze dodam, że nadal duża ilość konsumentów uważa, że ma prawo do zwrotu bądź wymiany towaru zakupionego w sklepie w terminie kilkudniowym po zakupie, co jest bezpodstawne, gdyż w takim przypadku konsumentowi nie przysługuje ustawowe prawo do odstąpienia bez podania przyczyny, co jest powodem częstych nieporozumień. Dodam, że zwiększona ilość prowadzonych spraw konsumenckich dotyczących sprzedaży konsumenckiej wynika także z nieuczciwych praktyk stosowanych przez sprzedawców prowadzącymi sprzedaż na odległość (np. sklepy internetowe) oraz z umowami zawieranymi poza lokalem (sprzedaż bezpośrednia na prezentacjach towarów), których ilość uległa znacznemu podwyższeniu w sprawozdawczym okresie w porównaniu z poprzednimi latami, gdzie najczęściej zgłaszane problemy dotyczą nieotrzymania towaru zakupionego na odległość (w większości przez Internet), przesyłania niezamówionych towarów przez konsumentów, utrudnienia z odbiorem towarów w związku z skorzystaniem przez konsumenta z prawa do odstąpienia w terminie 10 dniowym.

Ponadto dużą ilość spraw zgłaszanych przez konsumentów, a zwłaszcza osób starszych stanowiły sprawy związane ze zmianą operatora telekomunikacyjnego dokonywaną 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, chcąc zrezygnować z jego usług telekomunikacyjnych wiąże się to z naliczeniem wysokich opłat wyrównawczych 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, 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.

Podobnie jak poprzednich latach dużą ilość spraw konsumenckich stanowią sprawy dotyczące sporów z bankami i ubezpieczycielami, 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. Często te sprawy są związane z zaciąganiem przez konsumentów kolejnych kredytów w bankach i instytucjach zwanych „parabankami”, których z różnych przyczyn także losowych (utrata pracy, choroba itp.) konsumenci nie mogą spłacać, gdzie przy braku możliwości ogłoszenia upadłości konsumenckiej z uwagi na obowiązujące uregulowania w tym zakresie te sprawy w większości są odmownie załatwiane przez banki, które nie widzą możliwości zrozumienia indywidualnej, trudnej sytuacji konsumenta.

Podsumowując, wzrost liczby konsumentów korzystających z pomocy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie z pewnością wynika z rosnącej świadomości konsumenckiej wśród mieszkańców powiatu cieszyńskiego, 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** |
| **I. Usługi**, **w tym:** |  |
| ubezpieczeniowa | 32 |
| finansowa (inne niż ubezpieczeniowa) | 67 |
| remontowo-budowlana | 41 |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 43 |
| telekomunikacja (telefony, TV) | 168 |
| turystyczno-hotelarska | 37 |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości | - |
| motoryzacja | 12 |
| pralnicza | 9 |
| timeshare | - |
| pocztowa | 2 |
| gastronomiczna | - |
| przewozowa | 8 |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa | - |
| medyczna | 1 |
| wyposażenie wnętrz | 2 |
| pogrzebowa | - |
| windykacyjne | 14 |
| inne | 21 |
| **II. Umowy sprzedaży, w tym:** |  |
| obuwie i odzież | 160 |
| wyposażenie mieszkania  | 69 |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny) | 102 |
| komputer i akcesoria komputerowe | 12 |
| motoryzacja | 42 |
| artykuły spożywcze | 2 |
| artykuły chemiczne i kosmetyki | - |
| zabawki | 2 |
| inne | 75 |
| **III. Umowy poza lokalem i na odległość** | 166 |

**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 | 17 | 10 | 3 | 4 |
| finansowa (w tym bankowa) | 24 | 11 | 7 | 6 |
| remontowo-budowlana | 7 | 5 | 2 | - |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 24 | 13 | 10 | 1 |
| telekomunikacja (telefon, TV) | 75 | 47 | 26 | 2 |
| turystyczno-hotelarska | 14 | 5 | 9 | - |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości | 1 | - | - | 1 |
| motoryzacja | 6 | 2 | 2 | 2 |
| pralnicza | - | - | - | - |
| timeshare | - | - | - | - |
| pocztowa | 1 | 1 | - | - |
| gastronomiczna | 1 | 1 | - | - |
| przewozowa | 5 | 3 | 1 | 1 |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa | 1 | 1 | - | - |
| medyczna | - | - | - | - |
| wyposażenie wnętrz | - | - | - | - |
| pogrzebowa | - | - | - | - |
| windykacyjne | - | - | - | - |
| inne | 8 | 5 | 3 | - |
| **II. Umowy sprzedaży, w tym:** |  |  |  |  |
| obuwie i odzież | 108 | 67 | 41 | - |
| wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego | 21 | 10 | 11 | - |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny) | 49 | 35 | 13 | 1 |
| komputer i akcesoria komputerowe | 5 | 4 | 1 | - |
| motoryzacja | 5 | 2 | 3 | - |
| artykuły spożywcze | 2 | 1 | 1 | - |
| artykuły chemiczne i kosmetyki | 2 | 1 | 1 | - |
| zabawki | 3 | - | 2 | 1 |
| inne | 27 | 11 | 14 | 2 |
| **III. Umowy poza lokalem i na odległość** | 29 | 14 | 10 | 5 |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **lp.** | **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 | 2 | - | 1 | 3 |
| 3. | Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone | - | - | - | - |
| 4. | Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów **\*** | --------- | --------- | --------- | 4 |
| 5. | Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług \*\* | --------- | --------- | --------- | 7 |
| 6. | Inne | - | - | - | 6 |
|  | **RAZEM** |  |  |  |  |
| 1. | Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny | - | - | - | - |
| 2. | Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań  | - | - | - | - |