# SPRAWOZDANIE

**POWIATOWEGO RZECZNIKA**

**KONSUMENTÓW W CIESZYNIE**

**Z DZIAŁALNOŚCI W ROKU 2012**

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

Zzgodnie 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 zgodnie. Natomiast zgodnie z art. 42 ust. 1 w/w ustawy do zadań rzecznika konsumentów 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.

Ponadto do kompetencji rzecznika konsumentów należy także wykonywanie innych zadań określonych odrębnymi przepisami prawa.

Informuję, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie przyjmuje konsumentów w swoim biurze znajdującym się na IV (ostatnim) piętrze w pokoju 311 w siedzibie Starostwa Powiatowego w Cieszynie przy ul. Bobreckiej 29 w godzinach swojego urzędowania. Od października 2012r. rzecznik konsumentów odbywa także dyżury w środy od 11.30 – 1530 lokalu mieszczącym się wCieszynie na ul. A. Łyska 8 (powrotne przejście graniczne). Dodam, że w sprawozdawczym okresie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie realizuje zadania Powiatu Cieszyńskiego z zakresu ochrony praw konsumentów wraz Panią Agnes Franek podinspektorem zatrudnioną na ¾ etatu w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Przyznanie w 2010r. dodatkowego etatu i zatrudnienie wykwalifikowanego pracownika nawet w niepełnym wymiarze czasu pracy jest dużym osiągnięciem, gdyż po 11 latach starań Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie o zatrudnienie pracownika i przyznanie nawet ¾ etatu umożliwia należyte zorganizowanie i prowadzenie działalności Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie i związanej z nim właściwej realizacji zadań z zakresu ochrony praw konsumentów, zwłaszcza, że co roku znacznie wzrasta ilość pisemnych spraw konsumenckich prowadzonych przez rzecznika konsumentów. Dodam, że w sprawozdawczym okresie Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów korzystało także z pomocy Pani Joanny Swobody, 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 odbywał Pan Bartłomiej Górczyński student prawa Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach.

W tym miejscu dodam, że Uchwałą Nr XVII/128/11Rady Powiatu Cieszyńskiego z dnia 28.12.2011r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Cieszynie z dniem 01.01.2012r. utworzono Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów, którym kieruje Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie. Przyjęte rozwiązanie o charakterze organizacyjnym - w postaci utworzenia Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów koresponduje z uregulowaniem prawnym wynikającym z art. 40 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi, że w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Skoro w powiecie cieszyńskim, którego ilość mieszkańców przekracza 170 tysięcy zachodzi przesłanka uzasadniająca utworzenie takiego biura, którego roczny okres działalności potwierdza słuszność i celowość przyjętego rozwiązania organizacyjnego.

**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 w zakresie ochrony interesów konsumentów przybiera zróżnicowane formy działania rzecznika konsumentów, począwszy od udzielania ustnych (w tym także telefonicznych) bądź pisemnych porad udzielanych konsumentom, skończywszy na podejmowaniu interwencji w drodze pisemnego wystąpienia rzecznika konsumentów 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 1422 porad prawnych, w tym aż 406 to pisemne porady i informacje udzielane konsumentom w wyniku podejmowanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie pisemnych wystąpień do przedsiębiorców w indywidualnych sprawach konsumenckich. Pozostałych 1016 to porady i informacje udzielane telefonicznie bądź ustnie składane zainteresowanym konsumentom przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie w jego biurze. 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 406 ( w roku poprzednim było ich 345, a w 2010r. było ich 295), co potwierdza tezę o rosnącej świadomości konsumenckiej mieszkańców powiatu cieszyńskiego, którzy ze swoimi problemami konsumenckimi coraz częściej składają pisemne wnioski o interwencję do rzecznika konsumentów. W związku z powyższym chcę podkreślić, że tak duża ilość spraw konsumenckich prowadzonych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie w formie pisemnych wystąpień do przedsiębiorców w następstwie czego udzielane są pisemne porady i informacje prawne konsumentom jednoznacznie świadczy także 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. Podobnie jak w poprzednich latach, biorąc pod uwagę zróżnicowany charakter pomocy prawnej świadczonej konsumentom i formę udzielanych porad prawnych podzieliłam je, wyszczególniając porady i informacje udzielane w drodze pisemnych wystąpień na podstawie pisemnych wniosków i skarg składanych przez konsumentów wraz z przedstawieniem struktury udzielanych porad (tabela 1) oraz porady ustne (w tym także telefoniczne) udzielane w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów (tabela nr 2). Dodam, że w sprawozdawczym okresie odnotowałam dużą ilość porad i informacji konsumenckich udzielanych za pośrednictwem poczty elektronicznej (53 porad), przy czym pragnę zaznaczyć, że w statystyce tego rodzaju porady wyodrębniłam, gdyż nie zaliczam ich ani do porad ustnych udzielanych w biurze, ani porad pisemnych pomimo zachowania formy pisemnej*.*

**Tabela nr 1. Poradnictwo konsumenckie i udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów związane z pisemnymi wystąpieniami do przedsiębiorców.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Przedmiot sprawy** | **Ilość ogółem** | **Zakończone pozytywnie** | **Zakończone negatywnie** | **Sprawy w toku** |
| **I. Usługi, w tym:** |  |  |  |  |
| **ubezpieczeniowa** | 15 | 8 | 6 | 1 |
| **finansowa (w tym bankowa)** | 25 | 12 | 10 | 3 |
| **remontowo-budowlana** | 19 | 8 | 10 | 1 |
| **dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości** | 12 | 6 | 5 | 1 |
| **telekomunikacja (telefon, TV)** | 98 | 61 | 36 | 1 |
| **Turystyczna, hotelarska** | 9 | 3 | 5 | 1 |
| **deweloperska, pośrednictwo nieruchomości** | - | - | - | - |
| **motoryzacja** | 1 | - | - | 1 |
| **pralnicza** | 3 | - | - | 3 |
| **timesharing** | - | - | - | - |
| **pocztowa** | 1 | 1 | - | - |
| **gastronomiczna** | - | - | - | - |
| **przewozowa** | 6 | 4 | 1 | 1 |
| **edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa** | 2 | - | - | 2 |
| **medyczna** | - | - | - | - |
| **wyposażenie wnętrz** | - | - | - | - |
| **pogrzebowa** | - | - | - | - |
| **windykacyjne** | 3 | 2 | 1 | - |
| **inne** | 7 | 4 | 2 | 1 |
| **II. Umowy sprzedaży, w tym:** |  |  |  |  |
| **obuwie i odzież** | 82 | 50 | 30 | 2 |
| **wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego** | 26 | 18 | 8 | - |
| **sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)** | 22 | 14 | 8 | - |
| **komputer i akcesoria komputerowe** | 7 | 6 | - | 1 |
| **motoryzacja** | 14 | 9 | 5 | - |
| **artykuły spożywcze** | 2 | 2 | - | - |
| **artykuły chemiczne i kosmetyki** | 3 | - | 3 | - |
| **zabawki** | 2 | 1 | - | 1 |
| **inne** | 12 | 5 | 7 | - |
| **III. Umowy poza lokalem i na odległość** | 35 | 17 | 17 | 1 |
| **Ogółem:** | 406 | 231 | 157 | 18 |

Tabela nr 2. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji w prawnej w zakresie ochrony konsumentów – ogółem porady prawne i informacje prawne udzielane ustnie (telefonicznie i osobiście w biurze) oraz porady pisemne.

|  |  |
| --- | --- |
| **Struktura udzielanych porad** | **Porady ustne i telefoniczne** |
| **Usługi:** |  |
| **bankowe** | 28 |
| **ubezpieczeniowe** | 31 |
| **systemy argentyńskie** | - |
| **inne finansowe** | 26 |
| **telekomunikacja** | 132 |
| **dostawa mediów** | 20 |
| **motoryzacyjne(serwis)** | 1 |
| **turystyczne i hotelarskie** | 28 |
| **pralnicze** | 4 |
| **remontowo-budowlane** | 35 |
| **pocztowe** | 4 |
| **dentystyczne** | - |
| **transportowe** | 6 |
| **fotograficzne** | 2 |
| **lokalowe** | 3 |
| **inne** | 8 |
| **Umowy sprzedaży:** |  |
| **wyposażenie wnętrz** | 77 |
| **sprzęt RTV i AGD** | 58 |
| **sprzęt komputerowy** | 28 |
| **odzież** | 26 |
| **obuwie** | 91 |
| **samochody i akcesoria** | 43 |
| **nieruchomości** | 1 |
| **materiały budowlane** | 20 |
| **sprzęt sportowy** | 16 |
| **sprzęt rehabilitacyjny** | 8 |
| **art. spożywcze** | 5 |
| **biżuteria** | 2 |
| **zabawki** | 7 |
| **zwierzęta** | 2 |
| **telefony komórkowe** | 41 |
| **inne** | 93 |
| **Umowy poza lokalem i na odległość** | 158 |
| **Ogółem:** | 1016 |

**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 podjętych w okresie sprawozdawczym przedstawia także tabela nr 1 niniejszego 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 kary grzywny na podstawie art. 114 ust.1 w/w ustawy, gdzie orzekanie w takiej sprawie następuje w trybie przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. – Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia. W dotychczasowej praktyce, podobnie jak wszyscy rzecznicy konsumentów, w sprawach o ukaranie przedsiębiorcy grzywną za naruszenie obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów informacji i wyjaśnień w sprawie konsumenta Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie zwracał się do organów ścigania tj. na Policję z zawiadamianiem o popełnieniu przez przedsiębiorcę wykroczenia w tym zakresie, jednocześnie wnioskując do Policji o skierowanie w tej sprawie do sądu karnego wniosku o ukaranie przedsiębiorcy grzywną. Niestety w chwili obecnej Powiatowa Komenda Policji w Cieszynie odmówiła także Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Cieszynie złożenia wniosku o ukaranie przedsiębiorcy grzywną za naruszenie 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). Z takim stanowiskiem zajętym przez Powiatową Komendę Policji w Cieszynie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie się nie zgadzał, podnosząc, że jest to odosobniony przypadek, gdyż większość rzeczników konsumentów w tych sprawach nie występuje do sądu karnego z wnioskiem o ukaranie 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, poprzestając na zawiadomieniu Policji o popełnieniu wykroczenia przez przedsiębiorcę, gdzie Policja jako oskarżyciel publiczny wnioskuje do sądu ukaranie przedsiębiorcy grzywną. W tym miejscu dodam, że Sąd Najwyższy [postanowieniem 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), odmawiając podjęcia uchwały w związku ze zgłoszonym mu zagadnieniem prawnym wymagającym zasadniczej wykładni ustawy dotyczącym kwestii „Czy rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenie z art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 roku – Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia, uprawnionym do wniesienia i popierania skargi o ww czyn, czy też możliwość złożenia wniosku o ukaranie przedsiębiorcy za nieudzielanie żądanych przez rzecznika informacji przysługuje wyłącznie Policji (art. 17 § 1 k.p.s.w.)”, Sąd Najwyższy nie rozstrzygnął poruszonego problemu, gdzie w treści uzasadnienia swojego stanowiska podniósł, że jeżeli powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów uzna, że zaistniało wykroczenie z art. 114 ust. 1 u.o.k.k., to jest to równoznaczne z ujawnieniem wykroczenia "w zakresie swojego działania" przez starostę (prezydenta miasta), jako organ administracji samorządowej. W konsekwencji, na podstawie art. 17 § 3 k.p.w. temu organowi będą przysługiwały uprawnienia oskarżyciela publicznego, zatem i możliwość złożenia wniosku o ukaranie. Do złożenia takiego wniosku, jak i występowania w charakterze oskarżyciela publicznego, będzie mógł on upoważnić podległych mu pracowników starostwa (urzędu miasta), w tym rzecznika konsumentów, co dla Powiatowej Komendy Policji w Cieszynie jest uzasadnieniem udzielonej także Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Cieszynie odmowy złożenia do sądu karnego wniosku o ukaranie przedsiębiorcy grzywną przez Policję. W zaistniałej sytuacji Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie jest zmuszony złożyć bezpośrednio do Sądu Rejonowego w Cieszynie wniosek o ukaranie przedsiębiorcy grzywną za naruszenie obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji w zgłoszonej mu sprawie konsumenta, gdzie sąd orzekający w sprawie rozstrzygnie kwestię czy wniosek rzecznika konsumentów o ukaranie przedsiębiorcy za wykroczenie wynikające z art. 114 § 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów złożył uprawniony do tego oskarżyciel publiczny, co jest kwestią sporną pomiędzy Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Cieszynie, a Policją. W sprawozdawczym okresie w 8 prowadzonych przez rzecznika konsumentów sprawach konsumenckich przedsiębiorców naruszyło obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów informacji i wyjaśnień w sprawie mimo co spowoduje złożenie przez rzecznika konsumentów do sądu wniosków o ukaranie grzywną tych 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 w sprawozdawczym okresie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie wystąpi w 1 sprawie konsumenckiej do sądu powszechnego – Sądu Rejonowego w Cieszynie o zapłatę pobranej ceny za drzwi, których sprzedawca (P.P.U. „DOMART” ul. Michejdy 38 w Cieszynie) do dnia dzisiejszego nie dostarczył i nie zamontował zamówionych drzwi oraz nie zwrócił wpłaconej należności. Powodem uzasadniającym podjętą przez rzecznika konsumentów decyzję jest wniosek konsumenta, który pracuje za granicą w związku z czym nie ma możliwości uczestniczenia w sprawie sądowej, a ponadto ten sam problem związany z tym samym sprzedawcą ma także dwóch konsumentów, którzy w 2013r. roku złożyli wnioski do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie o interwencję w tej samej sprawie, wnosząc także o skierowanie tej sprawy do sądu, gdzie ten sam sprzedawca nie zwraca należności konsumentom, nie wydaje im zamówionego towaru, a kontakt z nim jest niemożliwy, co potwierdza także brak odpowiedzi tego sprzedawcy na wystąpienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów w tych sprawach. Ponadto jeżeli w sprawie prowadzonej z Markiem Gogulskim pod nazwą Laureola Komorniki ul. Jankiela 68 ten sprzedawca nie zwróci konsumentce zaliczki w kwocie 500 zł. w związku z jej odstąpieniem od zawartej poza lokalem umowy kupna-sprzedaży urządzenia Rezonatora Biofonowego z aplikatorem i garnkami, gdzie konsumentka zwróciła otrzymane towary, z uwagi na wiek i ciężką chorobę konsumentki wystąpię do Sądu Rejonowego w Cieszynie o ustalenie tej umowy za niezawartą wraz z zobowiązaniem tego sprzedawcy do zwrotu świadczenia w postaci zasądzenia wpłaconej zaliczki. Dodam, że w sprawozdawczym okresie rzecznik konsumentów nie wstąpił do żadnej toczącej się sprawy sądowej konsumenta, gdyż taka sytuacja nie zaistniała.

Ponadto dodam, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów Cieszynie przygotowywał zainteresowanym konsumentom pozwy cywilne lub inne pisma procesowe kierowane do sądów powszechnych, jak również przygotowywał pozwy i zapisy na sąd polubowny potrzebne do rozstrzygnięcia sporu przed Polubownym Sądem Konsumenckim w Bielsku-Białej. Podobnie jak w latach poprzednich także w sprawozdawczym okresie jako arbiter reprezentowałam interesy konsumentów uczestnicząc w posiedzeniu Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Bielsku-Białej zorganizowanego przy Delegaturze Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej 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.**

Współpraca Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w tym także z jego Delegaturą w Katowicach układa się bardzo 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 dwa pisemne wnioski konsumentów w poruszonych przez nich sprawach, wymagających przeprowadzenia kontroli, do której są uprawnieni wyłącznie inspektorzy Inspekcji Handlowej. Ponadto 3 sprawy obywateli Republiki Czeskiej rzecznik konsumentów przekazał do Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Warszawie, zajmującego się rozwiązywaniem spraw dotyczących sporów transgranicznych, gdzie jedna ze stron mieszka (konsument) albo prowadzi działalność gospodarczą (przedsiębiorca) poza granicami naszego kraju. W toku działań prowadzonych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie w sprawozdawczym okresie współpracowałam także z Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Siemianowicach Śląskich oraz Oddziałem Terenowym w Katowicach Urzędu Regulacji Energetyki.

**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. Niestety w sprawozdawczym okresie nie udało się przeprowadzić takich działań edukacyjno-szkoleniowych w szkołach. Natomiast w tym miejscu informuję, że w dniu 28.09.2012r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów Cieszynie przeprowadziła edukację konsumencką dla uczestników i pracowników Dziennego Ośrodka Wsparcia w Cieszynie w związku z realizacją projektu „Ekonomia w działaniu” organizowanego prze ten ośrodek.

**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 oraz dziennikarce z Kroniki Beskidzkiej, która zajmuje się tą dziedziną życia społecznego.

**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 nr 3.

**Tabela nr 3.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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** | **-** |

**Podsumowanie sprawozdania.**

Zgodnie z utrzymującą się od lat rosnącą tendencją także w sprawozdawczym okresie odnotowałam największą ilość pisemnych wystąpień rzecznika konsumentów w prowadzonych sprawach konsumenckich oraz pisemnych porad i informacji prawnych udzielonych konsumentom także na podstawie tych wystąpień. Powyższy fakt 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 zadowolenia.

Podobnie jak w poprzednich latach częstym problemem konsumentów są sprawy związane ze sprzedażą konsumencką, a zwłaszcza z odrzuconymi reklamacjami przez sprzedawcę z tytułu stwierdzenia niezgodności z umową towaru konsumpcyjnego lub gwarantów na warunkach określonych w dokumencie gwarancyjnym, co potwierdza przedstawiona statystyka zamieszczona w tabeli nr 1 i 2. Duży zakres zainteresowań konsumentów tą problematyką jest związany z rosnącą świadomością konsumencką w społeczeństwie, gdzie konsumenci coraz częściej są zdeterminowani w dochodzeniu swoich roszczeń związanych z odrzuconą reklamacją przez sprzedawcę bądź gwaranta, gdzie w związku z tym liczą także na pomoc i współpracę z powiatowym rzecznikiem konsumentów. Dodam, że nierzadko w takich sprawach konsumenci nie tylko kwestionują zasadność odrzucenia ich reklamacji, ale także przewlekłość toczącego się postępowania reklamacyjnego, ignorancję i bezczynność sprzedawców, gwarantów bądź ich serwisów. Dodam, że coraz więcej spornych spraw konsumenckich jest związana z nieuczciwymi sprzedawcami prowadzącymi sprzedaż na odległość (np. sklepy internetowe) oraz poza lokalem (sprzedaż bezpośrednia na prezentacjach towarów), których ilość uległa znacznemu podwyższeniu w sprawozdawczym okresie w porównaniu z poprzednimi latami, co może być skutkiem tego, że w dobie tzw. „kryzysu gospodarczego” pojawia się więcej nieuczciwych przedsiębiorców liczących na zysk kosztem klienta.

Dodam, że podobnie jak poprzednich latach nadal odnotowuję dużą ilość spraw konsumenckich prowadzonych z bankami i ubezpieczycielami, gdzie konsumenci coraz częściej szukają profesjonalnej pomocy wyspecjalizowanych w tym zakresie instytucji tj. rzecznik konsumentów, Arbiter Bankowy, Komisja Nadzoru Finansowego oraz Rzecznik Ubezpieczonych i działający przy nim Polubowny Sąd Konsumencki.

Przedstawiona statystyka wskazuje także na dużą ilość spraw związanych ze zmianą operatora telekomunikacyjnego dokonywaną często wbrew woli i wiedzy konsumenta, działającego pod wpływem błędu co do podmiotu operatora telekomunikacyjnego, gdzie podczas rozmowy telefonicznej konsument jest informowany, że rozmawia z przedstawicielem „swojego” operatora, którym najczęściej jest Telekomunikacja Polska S.A., natomiast później okazuje się, że jest to inny operator np. Telekomunikacja Novum S.A. w Warszawie, TelePolska Sp. z o.o. w Warszawie, Niezależny Operator Międzystrefowy Sp. z o.o. w Warszawie, MNI Telcom S.A. w Warszawie. Podobne problemy o mniejszej jednak skali zgłoszeń konsumenci mieli w związku z dokonaniem zmiany sprzedawcy energii elektrycznej pod wpływem błędu, gdzie podający się za przedstawiciela Tauronu przedstawiciel Energetycznego Centrum S. A. w Radomiu oferowali korzystniejsze warunki cenowe, nie informując jednak, że wiąże się to ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej i zawarciem dodatkowo umowy ubezpieczenia, natomiast konsumenci działając pod wpływem błędu i 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.

Na koniec dodam, że odnotowałam dużą ilość problemów i spraw związanych z działalnością tych organizatorów turystyki, którzy nie zapewniają swoim klientom określonych warunków świadczenia wykupionej usługi turystycznej, a następnie często odmawiają wypłaty należnego odszkodowania, gdzie w niektórych przypadkach dochodzenie roszczeń konsumentom uniemożliwia ogłoszona upadłość organizatora turystyki.