

SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW W CIESZYNIE
Z DZIAŁALNOŚCI W ROKU 2011

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

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, którego szczegółowe kompetencje i zadania określa m. in. art. 42 ust. 1 w/w ustawy. W myśl przywołanego tu przepisu prawa 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.

Według przywołanych tu ustawowych zadań i kompetencji rzecznika konsumentów zostały sporządzone kolejne punkty niniejszego sprawozdania, które szczegółowo przedstawiają jak w sprawozdawczym okresie poszczególne zadanie i kompetencje zrealizował Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie.

Od początku swojej działalności 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. W sprawozdawczym okresie w okresie od 01.01.2011r. do dnia 14.02.2011r., podobnie jak w ciągu 11 lat prowadzenia swojej działalności, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie jednoosobowo realizował zadania Powiatu Cieszyńskiego z zakresu ochrony praw konsumentów, mając jedynie do pomocy osobę odbywającą staż absolwencki Panią Agnes Franek. Na mój kolejny wniosek skierowany do Starosty Cieszyńskiego Pana Czesława Gluzy uzyskałam zgodę na zatrudnienie pracownika na ½ etatu do pomocy Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Cieszynie, co uważam za duży sukces po ponad 11 latach bezskutecznego zabiegania o zatrudnienie pracownika do pomocy rzecznikowi konsumentów w realizacji ustawowych zadań powiatu z zakresu ochrony praw konsumentów wobec konsumentów z terenu powiatu cieszyńskiego. W wyniku przeprowadzonego konkursu na stanowisko pracownika zatrudniona została Pani Agnes Franek, gdzie pozostali zgłoszeni kandydaci nie zgłosili się do udziału w konkursie. Dodam, że za zgodą Starosty Cieszyńskiego Pana Czesława Gluzy po 6 miesiącach od 07.09.2011r. do 31.12.2011r. zwiększono do ¾ etat Pani Agnes Franek co znacznie ułatwiło działalność rzecznikowi konsumentów, który w tym czasie sam przy pomocy dochodzącej stażystki realizował ustawowe zadania powiatu w powierzonym mu zakresie. W tym miejscu pragnę podkreślić, że przyznanie dodatkowego etatu i pracownika nawet w niepełnym wymiarze czasu pracy jest dużym osiągnięciem, gdyż po ponad 11 latach starań Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie o zatrudnienie pracownika i przyznanie etatu bądź jego części osiągnięto poziom, który należycie pozwoli zorganizować i prowadzić działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie, gdzie dotychczasowe wspomaganie się przez kilkanaście lat jedynie osobami odbywającymi staż absolwencki trwający maksymalnie 12 miesięcy bez możliwości zatrudnienia takiego przeszkolonego stażysty był dużym utrudnieniem w prowadzeniu działalności przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie. Dodam, że na przestrzeni dwunastoletniej działalności Powiatowego Rzecznika

Konsumentów w Cieszynie u Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie staż absolwencki odbyło 13 stażystów i dwie praktykantki. Podsumowując dodam, że w sprawozdawczym okresie roczny staż absolwencki odbywała Pani Agnes Franek do dnia 14.02.2011r. oraz na dwa dni w okresie od 01.04.2011r. do 31.07.2011r. do pomocy rzecznikowi konsumentów w ciągu 2 dni tygodniowo była Pani Marzena Bujok odbywająca staż absolwencki w Biurze Rady Powiatu. Ponadto we wrześniu 2011r. miesięczną praktykę studencką także u Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie odbywała Pani Anna Wilk studentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Pragnę zwrócić uwagę, że dotychczasowe jednoosobowe realizowanie zadań powiatu z zakresu ochrony praw konsumentów przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie, który miał jedynie do pomocy osobę odbywającą staż absolwencki bardzo utrudniało realizację ustawowych zadań powiatu w zakresie ochrony praw konsumentów wykonywanych przez rzecznik konsumentów zwłaszcza z uwagi na utrzymującą się od lat tendencję wzrostu ilości spraw konsumenckich prowadzonych przez rzecznika konsumentów implikującą rekordowo dużą ilość udzielonych porad prawnych oraz wystąpień do przedsiębiorców Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie w sprawach konsumenckich co także ma przełożenie na zakres realizacji pozostałych zadań i działań jakie może podejmować rzecznik konsumentów. W tym miejscu pozwolę sobie zwrócić uwagę na to, że zgodnie z art. 40 ust. 4 w/w ustawy, w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura, gdzie w powiecie cieszyńskim, którego ilość mieszkańców przekracza 170 tysięcy występuje cytowana przesłanka uzasadniająca utworzenie takiego biura, którego celem jest pomoc i ułatwienie rzecznikowi konsumentów realizacji zadań powiatu z zakresu ochrony praw konsumentów. W związku z powyższym informuję, że Uchwałą Nr XVII/128/11 Rady Powiatu Cieszyńskiego z dnia 28.12.2001r. 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, w którym swą pracę wykonuje Pani Agnes Franek, co także jest kolejnym koniecznym krokiem w kierunku właściwego zorganizowania pracy i realizacji zadań powierzonych Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Cieszynie na rzecz konsumentów z terenu powiatu cieszyńskiego.

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.

W znaczącym zakresie działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie w 2011r. sprowadzała się do realizacji zasadniczego zadania każdego rzecznika konsumentów jakim 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 pisemnych wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy w indywidualnej sprawie konsumenta wskutek, których rzecznik konsumentów udziela konsumentowi pisemnej odpowiedzi zawierającej poradę prawną dotyczącą poruszonego problemu i sporu konsumenckiego. W tym miejscu informuję, że w

2011r. wpłynęło do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie 348 pism konsumentów w sprawach konsumenckich wskutek czego Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie w 336 sprawach pisemnie wystąpił do przedsiębiorców w indywidualnych sprawach konsumenckich, natomiast pozostałe 12 spraw zostało zakończonych pozytywnie zanim podjęto dalsze działania wskutek czego konsumenci wycofali złożone do rzecznika pisemne wnioski o interwencję w sprawie. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie w okresie sprawozdawczym ogółem udzielił mieszkańcom powiatu cieszyńskiego 1622 porad i informacji prawnych, w tym aż 336 to pisemne porady i informacje udzielane konsumentom także w wyniku podejmowanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie pisemnych wystąpień do przedsiębiorców w indywidualnych sprawach konsumenckich. Pozostałych 1211 to porady i informacje udzielane telefonicznie oraz ustnie bezpośrednio składane zainteresowanym konsumentom przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie w jego biurze. W sprawozdawczym okresie w porównaniu z poprzednimi latami ponownie odnotowano rekordową największą ilość pisemnych porad prawnych oraz wystąpień w sprawach konsumenckich dokonywanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie, gdyż było ich aż 336 (w roku poprzednim 2010 było ich 295) co jeszcze raz pragnę podkreślić, przypominając jednocześnie o wykonywaniu zadań przez samego rzecznika konsumentów wraz z pracownikiem zatrudnionym na ½ etatu przez okres 6 miesięcy, a do końca roku zatrudnionym już na ¾ etatu. W tym miejscu pragnę zwrócić uwagę, 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 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie w realizację powierzonych mu zadań powiatu z zakresu ochrony praw konsumentów. Ponadto tak wysoka statystyka potwierdza ciągły wzrost świadomości konsumenckiej wśród mieszkańców powiatu cieszyńskiego, którzy co raz częściej zwracają się do rzecznika konsumentów z pisemną prośbą o pomoc w jego sporze konsumenckim z przedsiębiorcą, co jest powodem zadowolenia oraz wynikiem rozpowszechnienia informacji o przysługujących prawach konsumenckich i instytucji rzecznika konsumentów wśród mieszkańców powiatu cieszyńskiego. Podobnie jak w poprzednich latach, biorąc pod uwagę zróżnicowany charakter pomocy prawnej świadczonej konsumentom i formę udzielanych porad prawnych podzieliłam je, wyszczególniając pisemne porady i informacje udzielane także w wyniku pisemnych wystąpień na podstawie pisemnych wniosków i skarg składanych przez konsumentów wraz z przedstawieniem przedmiotowego zakresu 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 wzrastającą ilość porad i informacji konsumenckich udzielanych za pośrednictwem poczty elektronicznej (75 porad), przy czym pragnę zaznaczyć, że w prezentowanej 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 udzielane konsumentom w formie pisemnej.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				

ubezpieczeniowa	14	5	5	4
finansowa (w tym bankowa)	27	11	12	4
remontowo-budowlana	14	5	7	2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	9	2	7	-
telekomunikacja (telefon, TV)	82	45	30	7
Turystyczna, hotelarska	9	2	7	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	3	-	2	1
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	1	-	1	-
gastronomiczna	1	1	-	-
przewozowa	1	-	1	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2	1	1	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wewnątrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	2	2	-	-
inne	10	5	4	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	62	34	28	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	13	6	6	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	28	17	9	2
komputer i akcesoria komputerowe	2	2	-	-
motoryzacja	7	2	4	6
artykuły spożywcze	2	2	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	2	2	-	-
inne	32	14	15	3
III. Umowy poza lokalem i na odległość				
	13	10	2	1

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) przez rzecznika konsumentów.

Struktura udzielanych porad	Porady ustne i telefoniczne
Usługi:	

bankowe	36
ubezpieczeniowe	39
systemy argentyńskie	7
inne finansowe	35
telekomunikacja	45
dostawa mediów	41
motoryzacyjne(servis)	30
turystyczne i hotelarskie	36
pralnicze	25
remontowo-budowlane	59
pocztowe	14
dentystyczne	10
transportowe	25
fotograficzne	3
lokalowe	22
ochroniarskie	9
inne	15
Umowy sprzedaży:	
wyposażenie wnętrz	80
sprzęt RTV i AGD	81
sprzęt komputerowy	58
odzież	60
obuwie	143
samochody i akcesoria	25
nieruchomości	20
materiały budowlane	45
sprzęt sportowy	15
sprzęt rehabilitacyjny	19
art. spożywcze	26
biżuteria	21
zabawki	22
zwierzęta	3
telefony komórkowe	51
inne	38
Umowy poza lokalem i na odległość	53
Ogółem:	1211

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 skutek 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. W praktyce ostatnich lat rzadko dochodzi do naruszenia przez przedsiębiorców ciężącego na nich obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika konsumentów. W przypadku naruszania przez przedsiębiorcę obowiązku ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika konsumentów oraz obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji stanowiących przedmiot jego wystąpienia w myśl art. 114 ust.2 w/w ustawy rzecznikowi konsumentów przysługuje uprawnienie do wystąpienia do sądu grodzkiego z wnioskiem o ukaranie takiego przedsiębiorcy karą grzywny w wysokości 2000 zł. orzecaną w trybie przepisów Kodeksu postępowania o wykroczeniach. Dodam, że w sprawozdawczym okresie odnotowałam 5 spraw konsumenckich prowadzonych w trybie pisemnych wystąpień do przedsiębiorców, na które przedsiębiorcy dotychczas nie udzielili żadnej odpowiedzi bądź wyjaśnień w dopuszczalnych prawem formach, gdzie wobec tych przedsiębiorców, którzy pomimo licznych pism nie odpowiedzą na wysłane im monity i tym samym naruszają obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika konsumentów oraz obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji stanowiących przedmiot jego wystąpienia zostaną złożone wnioski o ukaranie do właściwego miejscowo sądu grodzkiego.

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 nie wystąpił w sprawie konsumenckiej do sądu powszechnych ani nie wstąpił do toczącej się sprawy sądowej z uwagi na dużą ilość prowadzonych pisemnych spraw konsumenckich, mając jedynie do pomocy pracownika zatrudnionego na ½ etatu, a od września na ¾ etatu rzecznik konsumentów. Dodam, że tej materii w odniesieniu do sprawy z 2010r. prowadzonej w zastępstwie rzecznika konsumentów przez Panią Annę Staś, gdzie zdecydowałam się w imieniu tego konsumenta z uwagi na jego podeszły wiek wystąpić do sądu powszechnego, o czym informowałam w swoim sprawozdaniu z 2010r. ostatecznie nie musiałam występować do sądu powszechnego przeciwko RAMB Sp. z o.o. z siedzibą w Osielsku z uwagi na zaspokojenie roszczeń tego konsumenta przez przedsiębiorcę (dokonanie wymiany towaru), gdyż udało się ten spór rozwiązać ugodowo przy pomocy syndyka, który prowadził postępowanie upadłościowe w/w przedsiębiorcy. Ponadto dodam, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów Cieszynie przygotowywał zainteresowanym konsumentom pozwы cywilne lub inne pisma procesowe (głównie sprzeciwy od nakazu zapłaty) związane z postępowaniami sądowymi toczącymi się przed sądami powszechnymi. Ponadto w sprawach, w których przedsiębiorcy wyrażali zgodę na rozstrzygnięcie istniejącego między stronami sporu przed Polubownym Sądem Konsumenckim w Bielsku-Białej przygotowywałam bądź pomagałam sporządzać niezbędne w tym celu pozwы i zapisy na sąd polubowny. 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, co nie tylko pozwala zapewnić należytą ochronę praw konsumentów w drodze postępowania polubownego, ale przyczynia się także do rozwijania i pogłębiania zdobytych doświadczeń, które mają przełożenie na sposób realizowania zadań rzecznika konsumentów w zakresie upowszechniania sądownictwa polubownego jako tańszej i szybszej formy rozstrzygania spornych spraw konsumenckich.

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 jedną sprawę obywatelki Republiki Czeskiej przekazałam 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, gdzie w jednej prowadzonej sprawie zwróciłam się o fachową pomoc i informację z zakresu telekomunikacji.

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 gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych nie należą do ustawowych zadań rzecznika konsumentów określonych w w/w ustawie i stanowią dobrowolną inicjatywę jaką rzecznik konsumentów może podjąć. W tym miejscu informuję, że przy pomocy i z inicjatywy Pani Renaty Glac nauczycielki z Zespołu Szkół Ekonomiczno-Gastronomicznych w Cieszynie Powiatowy Rzecznik Konsumentów Cieszynie w sprawozdawczym okresie jednorazowo przeprowadził prelekcję z zakresu obowiązujących praw konsumenckich dla dwóch klas uczniów szkół ponadgimnazjalnych w budynku ZSEG w Cieszynie. Edukację konsumencką dzieci i młodzieży uważam za pożyteczną i skuteczną formę propagowania praw i interesów konsumentów w społeczeństwie co staram się robić w miarę możliwości z uwagi na realizację swoich zasadniczych zadań z zakresu ochrony praw konsumentów.

b) Współpraca z mediami w celu propagowania praw konsumentów.

W kontekście współdziałania z lokalnymi mediami prowadzonego także w celu propagowania praw przysługujących konsumentom Powiatowy Rzecznik Konsumentów Cieszynie w miarę możliwości rozwijał dotychczasową współpracę poprzez udzielanie wywiadów prasowych bądź publikację artykułów prasowych dotyczących problematyki konsumenckiej przez dziennikarzy lokalnego Głosu Ziemi Cieszyńskiej oraz dziennikarkę z Kroniki Beskidzkiej, która zajmuje się tą dziedziną życia społecznego. Ukazujące się w lokalnej prasie artykuły prasowe służą nie tylko rozpowszechnianiu wiedzy z dziedziny prawa konsumenckiego, ale także upowszechniają świadomość istnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie, do którego konsumenci mogą zwrócić się z prośbą o pomoc i poradę, zwłaszcza, że ilość spraw konfliktowych na linii konsument - przedsiębiorca stale wzrasta czego efektem może być także stale rosnąca ilość spraw konsumenckich prowadzonych przez rzecznika konsumentów.

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, zwłaszcza w istniejącej sytuacji organizacyjnej Powiatowego Rzecznika Konsumentów 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. 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	-

III. Podsumowanie sprawozdania.

Z treści sprawozdania jednoznacznie wynika, że zgodnie z utrzymującą się od lat tendencją rosnącą w sprawozdawczym okresie wystąpiła największa 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 należyтым wykonywaniu zadań powiatu z zakresu ochrony praw i interesów konsumentów realizowanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie, który miał jedynie do pomocy pracownika na ½ etatu, a od września 2011r. na ¾ etatu, gdzie zorganizowanie pracy rzecznika konsumentów w takich warunkach było znacznie utrudnione. Wzrost zainteresowań konsumentów przysługującymi im prawami jest także wynikiem rozpowszechniania i propagowania praw konsumenckich w mediach poprzez różne programy telewizyjne, radiowe, reklamę w telewizji, prasie i na billboardach. Podobnie jak w poprzednich latach stwierdzam również dużą ilość porad i informacji prawnych dotyczących problemów konsumenckich wynikających umów kupna-sprzedaży zawieranych z konsumentami, odnoszących się do sprzedaży konsumenckiej, a zwłaszcza dotyczących reklamacji towarów niezgodnych z umową w kontekście uprawnień przysługujących z tego tytułu konsumentom, gdzie co raz większe zdeterminowanie konsumentów w dalszym dochodzeniu swoich praw konsumenckich z tego powodu wobec sprzedawcy skutkuje tak dużą ilością prowadzonych przez rzecznika pisemnych spraw konsumenckich, co potwierdza przedstawiona statystyka. Ponadto odnotowałam dużą ilość spraw związanych z reklamacjami towarów na gwarancji. Podobnie jak w ubiegłych latach, dużą ilość spraw stanowią sprawy związane z zawieraniem umów poza lokalem przedsiębiorcy oraz umów zawieranych na odległość, od których konsument ma prawo odstąpić w ustawowym 10 dniowym terminie, gdzie jednak zmienia się przyczyna tych problemów, gdzie konsumenci coraz częściej skarżą się na nieuczciwych przedsiębiorców działających przez Internet, którym z góry zapłacili za towar, którego następnie nie otrzymali bądź otrzymali go uszkodzony. W tym miejscu pragnę zwrócić uwagę, że w sprawozdawczym okresie wystąpiła stosunkowo duża ilość spraw starszych wiekiem konsumentów, którzy zostali wprowadzeni w błąd co do podmiotu operatora telekomunikacyjnego jakiego reprezentują, gdzie przedstawiciele Telekomunikacji NOVUM i Tele Polska podawali się za przedstawicieli Telekomunikacji Polskiej S.A., bądź informowali o przejściu TPSA wskutek czego konsumenci są zmuszeni do zapłaty kar umownych wskutek rezygnacji usług tego innego operatora po upływie ustawowych 10 dni, gdzie niektóre z tych spraw udało się zakończyć pozytywnie, natomiast w odniesieniu do negatywnie zakończonych doradzałam zwrócenie się z wnioskiem o mediacje w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej Delegatura w Siemianowicach Śląskich lub wystąpienie do Polubownego Sądu Konsumenckiego działającego przy UKE, który poinformuję o skali problemu. Ponadto dodam, że bardzo dużą ilość problematycznych spraw konsumenckich stanowiły spory konsumentów z przedsiębiorcami prowadzącymi portal internetowy pobieraczek.pl., którzy nie są skłonni do polubownego rozwiązywania sporów z konsumentami, podtrzymując tylko swoje roszczenia. Zgłaszane problemy z portalem pobieraczek.pl. przekazuje do wiadomości także właściwej delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, która prowadziła i prowadzi nowe postępowania wobec tegoż przedsiębiorcy celem ich ewentualnego wykorzystania. W sprawozdawczym okresie odnotowałam także stosunkowo dużo spraw dotyczących sporów z ubezpieczycielami oraz z bankami dotyczących roszczeń konsumentów wynikających z zawartych z nimi umów bądź stosunków prawnych, co także świadczy o rosnącej świadomości konsumenckiej także w tych dziedzinach, które jednak wymagają specjalistycznej wiedzy i pomocy prawnej jakiej poszukuje konsument w sporze z zorganizowaną dużą instytucją jaką są banki i towarzystwa ubezpieczeniowe.