

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W CIESZYNIE W 2020r.

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 (nieдозwolone 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	Kludia 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 napisać TAK lub NIE.	tak
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1 osoba zatrudniona 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.

szacunkowy koszt 158954.32 zł.

Zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumenta wykonuje powiat. Zgodnie z art. 39 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2021r. poz. 275) zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów. Natomiast 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 dodam, że zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej.

Zadania w dziedzinie ochrony interesów konsumentów w zakresie określonym w/w ustawą oprócz samorządu powiatowego mogą wykonywać także organizacje konsumenckie i inne instytucje, do których statutowych lub ustawowych zadań należy ochrona interesów konsumentów. Niestety na terenie powiatu cieszyńskiego nie ma żadnej organizacji konsumenckiej realizującej zadania w zakresie ochrony interesów konsumentów wskutek czego te zadania dla mieszkańców powiatu cieszyńskiego realizuje wyłącznie samorząd powiatowy poprzez działania wykonywane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie.

Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Cieszynie jestem od dnia 10.02.2003r.. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie realizuje swoje ustawowe zadania z zakresu ochrony praw konsumenta z pomocą Pani Agnes Franek zatrudnionej w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów zatrudnionej na stanowisku inspektora na całym etacie w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów od dnia 01.02.2019r.. Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów znajduje się w siedzibie Starostwa Powiatowego w Cieszynie przy ul. Bobreckiej 29 w pokoju 311 na IV (ostatnim) piętrze, które działa od poniedziałku do środy w godzinach od 7.30 do 15.30 i w czwartek od 8.00 – 17.00, natomiast w piątek biuro jest nieczynne. Koszty utrzymania Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów zostały ustalone szacunkowo, gdyż Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów nie ma wyodrębnionego budżetu.

W sprawozdawczym okresie ze względu na wprowadzane ograniczenia związane z pandemią Covid-19 obsługa konsumentów była realizowana zgodnie z wprowadzonymi ograniczeniami sanitarnymi wynikającymi z zaleceń rządowych jak również z zaleceń Starosty Cieszyńskiego w związku z czym w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów wprowadzono

obowiązek noszenia maseczki, dezynfekcję rąk oraz ze względu na mały metraż biura wprowadzono wymóg przebywania w biurze tylko jednej osoby poza pracownikami biura. Z zachowaniem wprowadzonych wymogów sanitarnych udzielano porad i informacji prawnej konsumentom przez cały okres pandemii Covid-19, natomiast od początku pandemii do dnia 31.05.2020r. bezpośredni kontakt konsumenta z pracownikiem Biura Rzecznika Konsumentów odbywał się poza biurem w miejscu wyznaczonym do obsługi interesantów w urzędzie Starostwa Powiatowego z zachowaniem wymogów sanitarnych. Natomiast po tym terminie konsumentki mogli przychodzić bezpośrednio do Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów bez wcześniejszego telefonicznego umawiania się, co zostało wprowadzone dopiero od początku listopada 2020r. i trwało do końca roku. Ponadto dodam, że korzystając z możliwości wykonywania pracy zdalnie w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów okresowo pracowaliśmy w systemie pracy rotacyjnej, gdzie każdego dnia w biurze pracował tylko jeden pracownik aby zapewnić bezproblemową obsługę konsumentom i zminimalizować ryzyko ewentualnego zawieszenia działalności biura w związku z wystąpieniem u pracownika zakażenia wirusem SARS-CoV-2.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2021r. poz. 275)

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 (np. telekomunikacyjnych, turystycznych, przewozowych, remontowo-budowlanych) oraz sporów z bankami, ubezpieczycielami. W odniesieniu do umów kupna-sprzedaży towarów 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, terminów załatwienia reklamacji, skutków braku odpowiedzi sprzedawcy, gwaranta. Natomiast w odniesieniu do zgłaszanych problemów związanych z usługami to najczęściej zgłaszane problemy dotyczyły odpowiedzialności wykonawcy za niewykonanie bądź nienależyte, wadliwe wykonanie usługi i związanych z tym roszczeń, opóźnień wykonawcy, terminów rozpatrywania zgłaszanych reklamacji, brak reakcji wykonawcy na zgłoszoną reklamację. W sprawozdawczym okresie odnotowano wzrost spraw z zakresu turystyki i rekreacji w stosunku do 2019 r. co jest następstwem masowo odwołanych imprez turystycznych przez organizatorów turystyki oraz związanych z tym odstąpien podróży spowodowanych ograniczeniami wprowadzonymi z powodu pandemii Covid-19 ze względu na zamknięcie granic, wstrzymanie lotów, a także zgłaszano liczne skargi dotyczące nie dokonania przez organizatorów turystyki zwrotu

wpłaconych należności podróżnym. Szczegółową charakterystykę porad i informacji prawnych udzielanych telefonicznie i osobiście oraz pisemnych porad i informacji przedstawia tabela nr tab. 1 zamieszczona na końcu sprawozdania.

Informuję, że pisemnych porad i informacji udzielamy konsumentom 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 108 pisemnych porad i informacji dotyczących ochrony praw konsumenckich i odnotowano wzrost tego rodzaju porad i informacji udzielanych tym kanałem komunikacji na odległość co było związane z ograniczeniami wprowadzonymi w związku z pandemią Covid-19 (w roku 2019r. było 54 mailowych pisemnych porad i informacji). W tym miejscu przypominam, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie i pracownik Biura Rzecznika Konsumentów w odpowiedzi do konsumenta także udzielają mu pisemnych porad i informacji dotyczących prowadzonej jego sprawy konsumenckiej, których to pisemnych porad i informacji niestety nie ujmujemy w tabelarycznych zestawieniach pisemnych porad udzielanych konsumentom zgodnie z wytycznymi UOKiK, ale stanowi to istotny aspekt realizowania zadania udzielania konsumentom poradnictwa konsumenckiego i informacji udzielanej konsumentowi w jego indywidualnej sprawie. W związku z wysyłanymi wystąpieniami rzecznika konsumentów do przedsiębiorców w prowadzonych sprawach konsumenckich oraz pisemnymi odpowiedziami kierowanymi do konsumentów w sprawozdawczym okresie, w którym odnotowano mniejszą ilość prowadzonych pisemnych spraw w porównaniu z 2019r., z Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów wysłano łącznie 567 pism do przedsiębiorców i konsumentów w prowadzonych pisemnych sprawach konsumenckich (w 2019r. było ich 714) 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 bez względu na wprowadzone ograniczenia w obsłudze konsumentów spowodowane pandemią Covid-19 co jest powodem do zadowolenia. Dodam, że także drogą elektroniczną jest wysyłana korespondencja niektórym przedsiębiorcom i konsumentom na ich wnioski, co jest praktykowane od kilku lat.

W sprawozdawczym okresie w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie ustnych i telefonicznych porad konsumenckich i informacji udzielono w ilości 1092 (w roku 2019r. było ich 1124). W związku z powyższym w roku 2020 w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie ogółem wszystkich ustnych, telefonicznych, pisemnych, mailowych porad prawnych i informacji udzielono w ilości 1491. Z uwagi na wprowadzone ograniczenia związane z pandemią Covid-19 w sprawozdawczym okresie odnotowano porównywalną ilość udzielanych ustnych i telefonicznych porad prawnych i informacji. W porównaniu z wcześniejszymi latami tj. rokiem 2015, 2016 nadal utrzymuje się tendencja zniżkowa udzielanych ustnych i telefonicznych porad prawnych i informacji co ma związek z tym, że znacznie zmniejszyła się ilość zapytań konsumentów, zwłaszcza seniorów związanych z nieuczciwymi działaniami firm telekomunikacyjnych, energetycznych oraz przedsiębiorców z tzw. branży sprzedaży bezpośredniej oferujących zwłaszcza starszym konsumentom zawieranie umów poza lokalem na tzw. prezentacjach, których działalność została znacznie ograniczona ze względu na panujące ograniczenia związane z pandemią Covid-19.

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 zastosowanie 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 i wzywa się przedsiębiorcę do podjęcia określonego działania bądź zaniechania celem polubownego zakończenia sporu. W sprawozdawczym okresie wpłynęło 291 wniosków konsumentów i było ich o 100 mniej w porównaniu z rokiem 2019 (w roku 2019r. było ich 391) co może być wynikiem wprowadzonych ograniczeń związanych z pandemią Covid-19, mimo, że konsumenci bezproblemowo mogli składać swoje wnioski wszystkimi możliwymi kanałami komunikacji. Ponadto zmniejszenie ilości wniosków składanych przez konsumentów do Powiatowego rzecznika Konsumentów w Cieszynie o podjęcie interwencji w ich sprawie jest spowodowane zmniejszeniem ilości spraw związanych z nieuczciwymi firmami telekomunikacyjnymi i energetycznymi oraz przedsiębiorcami tzw. branży sprzedaży bezpośredniej (oferującymi zwłaszcza starszym konsumentom zawieranie umów poza lokalem na tzw. prezentacjach), gdzie ilość takich spraw konsumenckich prowadzonych w sprawozdawczym okresie jest bardzo mała. 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 2021r. poz. 275) 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 3 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 złożył 1 pozew, w wyniku której Sąd Rejonowy w Cieszynie wydał nakaz zapłaty w sprawie sygn. akt I Nc 939/20. Ponadto jeżeli w 4 prowadzonych sprawach przedsiębiorcy nie zaspokoją roszczeń konsumentów zostaną przeciwko przedsiębiorcom złożone pozwy o zapłatę przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie. Natomiast w sprawozdawczym okresie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie nie wstąpił do żadnej toczącej się sprawy sądowej konsumenta, jak również nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla sprawy. Niestety ze względu na ograniczenia sanitarne spowodowane pandemią Covid-19 zawieszono działalność Stałego Sądu Polubownego zorganizowanego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej Delegatura w Bielsku-Białej wskutek czego Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie jako arbiter nie brał udziału w postępowaniach sądowych tego sądu.

Podobnie jak w poprzednich latach w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów Cieszynie przygotowywano zainteresowanym konsumentom na ich wniosek pisma procesowe: 3 pozwy, 1 odpowiedź na pozew, 1 sprzeciw od nakazu zapłaty i 1 inne pismo procesowe (szczegółowe informacje zamieszczone są w tabeli nr tab. 4.2 zamieszczonej na końcu sprawozdania), 2 zgłoszenia wierzytelności.

5. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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. Ponadto w sprawozdawczym okresie do UOKiK przesłano 3 zgłoszenia dotyczące nieprawidłowości zgłaszanych przez konsumentów, w tym także zawiadomienia o podejrzeniu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych przedsiębiorcy prowadzącego działalność w zakresie sprzedaży bezpośredniej i usług przewozowych wskutek czego jednak UOKiK nie podjął prowadzenia postępowania wyjaśniającego przeciwko wskazanym przedsiębiorcom.

Podobnie, pożytecznie rozwijała się współpraca z Delegaturą w Bielsku-Białej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej, gdzie przekazano 3 wnioski o przeprowadzenie kontroli u przedsiębiorców prowadzących działalność handlową i usługi przewozu taksówką, gdzie przeprowadzone 3 kontrole potwierdziły wystąpienie zgłaszanych nieprawidłowości wobec 2 przedsiębiorców, a w 1 sprawie nie potwierdzono w prowadzonej działalności wystąpienia kwestionowanej nieprawidłowości zgłaszanej przez konsumenta. Ponadto w prowadzonej sprawie konsumenckiej skierowano do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Rzeszowie wniosek o przeprowadzenie kontroli w związku z nieprawidłowościami zgłoszonymi przez konsumenta dotyczącymi producenta odkurzaczy, gdzie przeprowadzona kontrola potwierdziła dopuszczanie się zarzuconych nieprawidłowości, które w toku zaleceń kontrolnych miały zostać usunięte poprzez usunięcie kwestionowanych

zapisów wprowadzających w błąd konsumenta. Ponadto w sprawozdawczym okresie przekazano jedno zgłoszenie konsumenta do Urzędu Skarbowego w Cieszynie i Urzędu Ochrony Danych Osobowych, na które nie otrzymaliśmy żadnej zwrotnej odpowiedzi na zgłoszone naruszenia i nieprawidłowości. W sprawozdawczym okresie ponownie nie odbyło się spotkania z Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Siemianowicach Śląskich ze względu na wprowadzone ograniczenia sanitarne związane z pandemią Covid-19, które dotychczas corocznie, cyklicznie się odbywały, co mam nadzieję będzie jednak wznowione i kontynuowane choćby przy wykorzystaniu środków komunikacji online. Nadal pomyślnie rozwija się współpraca z Europejskim Centrum Konsumentckim w Warszawie, gdzie przekazano 4 wnioski konsumentów będących w sporze transgranicznym zgodnie z przysługującymi kompetencjami. Ponadto skorzystaliśmy ze szkolenia online organizowanego przez ECK z zakresu konsument w dobie pandemii.

6.Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W sprawozdawczym okresie, zdominowanym pandemią Covid-19 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie zadanie samorządu powiatowego w zakresie prowadzenia edukacji konsumenckiej realizował w ograniczonym zakresie ze względu na wprowadzone ograniczenia wskutek czego nie odbyły się żadne prelekcje z zakresu tematyki konsumenckiej w szkołach ponadpodstawowych ze względu na zamknięcie nauki stacjonarnej w szkołach w tym okresie, a zaplanowane prelekcje w szkołach zostały odwołane. W zakresie działań informacyjno-edukacyjnych były udzielane informacje na zapytania lokalnych dziennikarzy dotyczące spraw konsumenckich..

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 praktykom rynkowym	2
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.

W odniesieniu do wniosków dotyczących polepszenia standardów ochrony konsumentów ponownie zgłaszam wcześniejsze wnioski, które nadal nie zostały uwzględnione w dokonywanych analizach formalno-prawnych i licznych zmianach wprowadzanych w tzw. prawie konsumenckim, a mianowicie:

- konieczność 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 i otrzymuje odmowę udzielania mu odpowiedzi ze względu na obowiązujące tajemnice branżowe,

- propozycja 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 rozstrzygana jest niewielka ilość spraw konsumenckich, gdyż przedsiębiorcy nie podpisują konsumentom zapisów na sąd polubowny i nie zgadzają się na rozstrzygnięcie sporu konsumenckiego przed Stałym Sądem Polubownym.

- wprowadzenie 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.

Z uwagi na pojawianie się coraz bardziej skomplikowanych spraw konsumenckich, których zakres jest szeroki począwszy od spraw reklamacji towarów i usług skończywszy na sprawach spornych z bankami dotyczącymi umów kredytowych konsumenckich, kredytów hipotecznych, nieautoryzowanych transakcji, spraw z zakresu ubezpieczeń wzrasta znaczenie instytucjonalnej ochrony konsumentów i udzielanie fachowej pomocy konsumentom, zwłaszcza w okresie wprowadzonych ograniczeń związanych z pandemią Covid-19, gdzie bezpośredni kontakt konsumentom został ograniczony. Ponadto ten czas implikował wzrost problemów konsumentów związanych z odwołaniem imprezy turystycznych, odstąpienia podróży, odwołanych lotów, przejazdów, imprez kulturalno-rekreacyjnych, których wcześniej w tak dużej skali nie odnotowywaliśmy. Dzięki wzajemnej współpracy z innymi rzecznikami konsumentów, licznym cyklicznym szkoleniom organizowanym online przez Biuro Rzecznika Finansowego, UOKiK i ECK, a także poprzez dostęp do profesjonalnego bloga Prawo turystyczne prowadzonego przez radcę prawnego dr. Piotra Cebulę oraz do licznych merytorycznych informacji przekazywanych w newsletterach przez UOKiK, ECK udzielanie porad prawnych konsumentom było w pełni profesjonalne. Mimo, że w sprawozdawczym okresie nie odbyły się żadne szkolenia rzeczników konsumentów organizowane w tradycyjnej stacjonarnej formule miały miejsce cykliczne szkolenia online, webinary organizowane przez Biuro Rzecznika Finansowego, UOKiK i ECK, które były profesjonalnie zorganizowane wskutek czego pracownicy Biura Rzecznika Konsumentów wzięli udział w 11 takich szkoleniach online o następującej tematyce: bezpieczeństwo finansowe przy zawieraniu umów oraz usług finansowych w Internecie, odroczenie spłaty kredytu, ubezpieczenia turystyczne w pigułce, ubezpieczenia szkolne dzieci i młodzieży, regres ubezpieczeniowy, świadome pożyczanie, nieautoryzowana transakcje płatnicze, obciążenie nieruchomości hipoteką, darmowe konto, czyli podstawowy rachunek płatniczy, konsument w dobie pandemii i wybrane zagadnienia z prawa przewozowego w kontekście kompetencji Prezesa UOKiK. Niestety w tym okresie nie odbyło się żadne spotkanie online z przedstawicielami Delegatury Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Siemianowicach Śląskich mimo, że zostały wprowadzone zmiany w prawie telekomunikacyjnym co mam nadzieję, że się zmieni i powróci wcześniejsza praktyka cyklicznych spotkań albo będą to szkolenia online.

Opracowała Klaudia Bohucka

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie