

Załącznik do Zarządzenia Nr 15/2021  
Starosty Legionowskiego  
z dnia 5 marca 2021 r.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W LEGIONOWIE W ROKU 2020**

**opracowanie:**

***Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
w Legionowie***

***Agnieszka Załuska***

**Legionowo, dnia 18 lutego 2021 r.**

## SPIS TREŚCI

### I. **WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

### II. **REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA 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 sprawie ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
  - 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.

### IV. **TABELE**

## **I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Ochrona praw i interesów konsumentów jest na mocy art. 4 ust. 1 pkt 18 *ustawy o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 920)* zadaniem własnym samorządu powiatowego. Zadania w tym zakresie realizują powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów. Przepisy *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 275)* w art. 37-43 określają uprawnienia oraz formę realizacji zadań rzeczników konsumentów. Należą do nich:

- zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Uprawnienia rzeczników konsumentów pozwalają również na:

- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę konsumentów;
- występowanie jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia;
- występowanie do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- występowanie do Policji z zawiadomieniem o popełnieniu wykroczenia przez podmiot naruszający obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika.

W strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Legionowie rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Legionowskiemu, co zgodne jest z wymogiem art. 40 ust. 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*. Od 18 listopada 2004 r (uchwała Rady Powiatu w Legionowie nr 138/XXIV/2004) stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie zajmuje Agnieszka Załuska.

## STRUKTURA BIURA RZECZNIKA - STAN KADROWY

1. Województwo	MAZOWIECKIE
2. Miasto/Powiat	LEGIONOWSKI
3. PRK/MRK	POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	AGNIESZKA ZAŁUSKA
5. Wykształcenie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• WYŻSZE EKONOMICZNE</li> <li>• PODYPLOMOWE STUDIA: MEDIACJA, NEGOCJACJA I INNE ALTERNATYWNE METODY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW</li> <li>• PODYPLOMOWE STUDIA: PRAWO OCHRONY KONSUMENTÓW</li> </ul>
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	NIE DOTYCZY
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 Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	---

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

### 1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów to zasadnicza forma pomocy konsumentom. Zakres problemów z jakimi zgłaszają się konsumenci jest bardzo różnorodny, a wynika przede wszystkim z zawieranych przez nich umów sprzedaży, umów o dzieło, czy też o umów o świadczenie usług. Rzecznik chcąc wzmocnić pozycję konsumenta w relacjach z profesjonalistą, jakim jest przedsiębiorca udzielając porad informuje konsumentów zarówno o ich prawach, jak i o obowiązkach, analizuje zapisy ogólnych warunków umów, regulaminów, kart gwarancyjnych itp. W ramach poradnictwa konsumenci otrzymują wzory pism, oświadczeń i zgłoszeń reklamacyjnych oraz teksty odpowiednich aktów prawnych.

W 2020 r. rzecznik konsumentów udzielił mieszkańcom powiatu legionowskiego łącznie **787** porad, w tym 25 niekonsumenckich m.in. dotyczących pomocy osobom fizycznym prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą, innym osobom w sporach np. z instytucjami bądź organami państwowymi.

lata	2014	2015	2016	2017	2018	2019	<b>2020</b>
liczba porad – ogółem	872	792	908	929	879	768	<b>787</b>

### STRUKTURA RZECZOWA PORAD I INFORMACJI KONSUMENCKICH UDZIELONYCH W 2020

(szczegółową strukturę poradnictwa konsumenckiego zawiera **Tabela 1** (1.1 i 1.2) w części IV sprawozdania)

#### • umowy sprzedaży – 484

lata	2014	2015	2016	2017	2018	2019	<b>2020</b>
liczba porad - sprzedaż	535	448	521	579	561	477	<b>484</b>

• usługi – 278

lata	2014	2015	2016	2017	2018	2019	<b>2020</b>
liczba porad – usługi	337	344	387	316	261	243	<b>278</b>

• umowy zawierane poza lokalem i na odległość - 268

– co stanowi **35 %** ogólnej liczby porad

lata	2014	2015	2016	2017	2018	2019	<b>2020</b>
liczba porad – poza lokalem i na odległość	182	158	203	206	264	269	<b>268</b>

Porady udzielane konsumentom najczęściej dotyczyły:

- wyjaśnienia pojęcia towaru wadliwego;
- terminów, sposobów oraz form składania i rozpatrywania reklamacji;
- procedury postępowania w sytuacji niedotrzymania warunków umowy;
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług;
- wyjaśnienia różnicy pomiędzy dochodzeniem roszczeń z tytułu gwarancją i rękojmi;
- zasad, procedur i prawa odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość;
- nieuczciwych praktyk rynkowych czy praktyk mogących naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

W kategorii spraw związanych z umowami sprzedaży najwięcej problemów dotyczyło urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (165), mebli, artykułów wyposażenia wnętrz oraz utrzymania domu (108) oraz odzieży i obuwia (92). Najczęściej zgłaszane przez konsumentów problemy to:

- odmowa uwzględnienia roszczeń konsumenta;
- wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedaż rzeczy wadliwej (rękojmia);
- wskazywanie na gwarancję, jako jedyny sposób dochodzenia roszczeń konsumenta;
- przewlekłość postępowań reklamacyjnych prowadzonych na podstawie odpowiedzialności gwaranta.

Wśród umów o świadczenie usług dominowały sprawy związane z realizacją usług turystycznych i rekreacyjnych (48), bieżącą konserwacją, drobnymi naprawami i utrzymaniem

domu (36), usługami telekomunikacyjnymi (29), finansowych (18), umowami związanymi z sektorem energetycznym i wodnym (16). W kategorii umów o świadczenie usług najczęściej zgłaszane problemy to:

- nieuwzględnianie prawa do odstąpienia od umowy bez ponoszenia opłaty w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego;
- nierzetelne realizowanie umów o dzieło;
- nienależyte wykonanie usług;
- nierzetelne informowanie bądź wprowadzanie w błąd, co do warunków proponowanych ofert;
- nakładanie kar umownych.

Oddzielną kategorię umów, w której dochodzi do naruszeń praw i interesów konsumentów stanowią umowy zawierane na odległość oraz umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa. Konsumenty skarżą się na:

- nierzetelne informowanie o właściwościach oferowanych towarów i handlowego celu spotkania,
- niedostarczanie zamówionego towaru,
- utrudnianie realizacji prawa odstąpienia od umowy,
- wprowadzanie w błąd, co do zasad odstąpienia od umowy, zniechęcanie i odmowa przyjęcia zwracanego towaru,
- trudności z uzyskaniem zwrotu przedpłaty/zaliczki.

Podczas udzielanych porad świadczona była również pomoc w sporządzaniu pism kierowanych do przedsiębiorców m.in. dotyczących zgłoszeń reklamacyjnych, wyznaczenia terminu na spełnienie roszczeń, oświadczeń o odstąpieniu od umowy z powodu braku skutecznego usunięcia wady towaru, odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Pisma te wywoływały zazwyczaj pozytywny skutek dla konsumentów, co pozwalało na polubowne zakończenie sprawy przed wniesieniem wniosku o interwencje do rzecznika.

Do rzecznika konsumentów zgłaszały się również osoby ze sprawami, które nie miały charakteru konsumenckiego. Dotyczyły one m.in. uzyskania informacji na temat prawa spadkowego, rodzinnego, prawa pracy czy ubezpieczeń społecznych, jak także praw członków wspólnot mieszkaniowych czy najemców mieszkań. Niejednokrotnie też sami przedsiębiorcy zgłaszali się z prośbą o interpretację przepisów prawa konsumenckiego.

## **2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów**

W 2020 r., podobnie jak w latach ubiegłych, nie zaistniała potrzeba składania przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

## **3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów**

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest, zgodnie z art. 42 ust. 4 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, jednym z zadań rzeczników konsumentów. Działalność taka, można też uznać za środek prewencyjnej ochrony interesów konsumentów, albowiem może służyć zapobieganiu naruszeniom ich praw i interesów oraz zapewnieniu jak najszerszej pomocy ze strony rzecznika. Z uwagi jednak na to, że rzecznik konsumentów nie posiada uprawnień władczych, nadzorczych czy kontrolnych w zakresie egzekwowania roszczeń konsumentów, rzecznik zwraca się do przedsiębiorców o wyjaśnienia i informacje, a także o ustosunkowanie się do uwag i opinii rzecznika. Opinie te, wyrażone są w odniesieniu do stanowiska zajętego przez przedsiębiorcę lub braku takiego stanowiska podczas załatwiania reklamacji, jak także w stosunku do sposobu wywiązywania się z umowy.

Najskuteczniejszą i najbardziej pożądaną przez konsumentów formą egzekwowania ich roszczeń są bezpośrednie interwencje rzecznika w istniejące spory i konsekwentne dążenie do ich zakończenia. W większość interwencji te podejmowane były po wyczerpaniu przez konsumenta możliwości załatwienia sprawy we własnym zakresie.

W 2020 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie wpłynęły **184** pisma (2019 r. – 146, 2018 r. – 199, 2017 r. – 205, 2016 r. – 181, 2015 r. – 175, 2014 r. – 203). W tym do wiadomości skierowano **116** (2019 r. – 96, 2018 r. – 129, 2017 r. – 147, 2016 r. – 116, 2015 r. – 109, 2014 r. – 118), a **68** spraw wymagało interwencji i wystąpienia rzecznika.

Stosowanie kilka lat temu wypracowanego modelu pomocy konsumentom w sporach z przedsiębiorcami polegającego na przygotowaniu konsumentom pism stanowiących odwołanie od decyzji przedsiębiorcy zawierającego, poza wyjaśnieniami konsumenta, podstawy prawne dochodzonych roszczeń i przekazywaniu tak sporządzonego pisma do wiadomości rzecznika, nadal



pozytywnie wpływa na korzystne dla konsumentów zakończenie spraw. Takie pośrednie działanie rzecznika daje przedsiębiorcy możliwość kreowania wizerunku firmy przyjaznej konsumentowi. Dla konsumenta zaś jest formą edukacji, zwiększa znajomość praw i obowiązków, aktywizuje konsumenta i pozwala na utrwalenie świadomych postaw konsumenckich w relacjach z przedsiębiorcami.

## **STRUKTURA RZECZOWA WYSTĄPIEŃ DO PRZEDSIĘBIORCÓW W 2020**

(szczegółową strukturę wystąpień w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów zawiera

**Tabela nr 2** w części IV sprawozdania)

- w zakresie **umów sprzedaży - 35**

lata	2014	2015	2016	2017	2018	2019	<b>2020</b>
liczba wystąpień - sprzedaż	39	34	36	27	42	30	<b>35</b>

- w zakresie **usług - 33**

lata	2014	2015	2016	2017	2018	2019	<b>2020</b>
liczba wystąpień - usługi	46	32	29	31	28	20	<b>33</b>

- w zakresie **umów zawieranych poza lokalem i na odległość - 19**

lata	2014	2015	2016	2017	2018	2019	<b>2020</b>
liczba wystąpień - poza lokalem i na odległość	16	13	6	19	24	23	<b>19</b>

Z 68 zgłoszonych w 2020 r. spraw, wymagających wystąpienia rzecznika konsumentów do przedsiębiorców:

- ♣ 48 zakończono pozytywnie;
- ♣ 6 spraw zakończono negatywnie, głównie z uwagi na niepodjęcie korespondencji;
- ♣ 14 spraw jest nadal w toku.

#### **4. Współdziałanie z instytucjami i organizacjami działającymi na rzecz ochrony konsumentów**

W 2020 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie kontynuował współpracę z organami i instytucjami zajmującymi się problematyką konsumencką. Współpraca polegała głównie na przekazywaniu informacji i doświadczeń z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Europejskim Centrum Konsumenckim, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Warszawie, Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikiem Finansowym, Federacją Konsumentów oraz z innymi rzecznikami konsumentów w celu stworzenia jednolitej interpretacji przepisów prawa, jak także przekazywaniu informacji o niekorzystnych dla konsumentów zjawiskach i nieuczciwych praktykach rynkowych stosowanych przez przedsiębiorców.

Z uwagi na zaistniałą sytuację i ogłoszony w marcu ub.r. stan pandemii COVID-19 tylko w dwóch spotkaniach Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie uczestniczył osobiście tj.:

- „Kongres Profesji i Zawodów Pomocowych” zorganizowany przez Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej,
- „Spotkanie z rzecznikami konsumentów z woj. mazowieckiego” zorganizowane przez Federację Konsumentów.

Wiele z zaplanowanych spotkań, konferencji czy warsztatów nie odbyło się, a te które miały miejsce odbyły się w sposób zdalny:

- spotkanie on-line - VII Międzynarodowa Konsumencka Konferencja Naukowa „Reklamacje, mediacje i inne postępowania w sprawach konsumenckich” zorganizowana przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów przy współpracy z Uniwersytetem Ekonomicznym w Krakowie,
- webinaria zorganizowane przez Rzecznika Finansowego:
  - „Nieautoryzowane transakcje – co zrobić, gdy z konta zniknęły pieniądze ?”
  - „Sposób na darmowe konto, czyli podstawowy rachunek płatniczy”
  - „Regres ubezpieczeniowy”
  - „Obciążenie nieruchomości hipoteką – co warto o tym wiedzieć ?”
- spotkanie on-line „15 lat sieci Europejskich Centów Konsumenckich ECC-Net” zorganizowane przez ECC-Net,
- spotkanie on-line „Pomoc dla seniorów” zorganizowane we współpracy z Federacją Konsumentów,
- spotkanie on-line „Spotkanie z rzecznikami konsumentów z woj. mazowieckiego” zorganizowane przez Federację Konsumentów.

## **5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań**

Przepisy *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w art. 42 ust 2 dają rzecznikowi konsumentów uprawnienie do wytaczania na rzecz konsumentów w sprawach o ochronę ich praw i interesów powództw oraz do wstępowania w tych sprawach za zgodą powoda do postępowania. W 2020 r. nie było konieczności podejmowania tego typu działań. W dziesięciu sprawach rzecznik pomógł konsumentom w przygotowaniu odpowiedzi na pozew, czy też innych pism procesowych oraz udzielał porad w zakresie procedur sądowych. W jednej sprawie rzecznik uczestniczył w postępowaniu sądowym w charakterze publiczności. W trzech sprawach, w związku z popełnieniem przez przedsiębiorców wykroczeń polegającego na nieudzieleniu rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji na otrzymane od rzecznika wystąpienie, rzecznik konsumentów skierował, na podstawie art. 17 § 1 *Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia*, zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia na Policję. Policja, jako uprawniony w tym zakresie oskarżyciel publiczny, składa do sądu wnioski o ukaranie przedsiębiorców i nałożenie, w myśl art. 114 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, kary nie mniejszej niż 2 000 zł.

## **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym**

Podejmowanie przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie działań o charakterze edukacyjnym stanowi realizację jednego z zadań samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów. W 2020 r. z uwagi na ograniczenia wynikające ze stanu pandemii COVID-19, poza stałą edukacją przy okazji udzielania konsumentom porad, inne działania w tym zakresie podejmowane były wyłącznie za pośrednictwem komunikacji elektronicznej. Działania te polegały na:

- współorganizowaniu spotkania on-line z seniorami z powiatu legionowskiego,
- redagowaniu e-porad konsumenckich, zakładki z wzorami formularzy i informacji o prawach konsumentów na stronach powiatu legionowskiego,
- współpracy z mediami – artykuły prasowe i porady dla czytelników lokalnej prasy.

## **7. Podejmowanie działań wynikających z:**

- 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).

W sytuacji podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych (m.in. ograniczania praw konsumenta do złożenia reklamacji, do odstąpienia od umowy, udzielania nierzetelnych, niepełnych, czy też mogących wprowadzać w błąd informacji o cechach i właściwościach towarów bądź sposobu dochodzenia roszczeń) podczas wystąpień do przedsiębiorców rzecznik konsumentów wskazywał na te praktyki, wnioskował o złożenie wyjaśnień oraz wzywał do zaprzestania ich stosowania. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie uczestniczył też aktywnie w udzielaniu pomocy delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, które prowadziły postępowania przygotowawcze lub wyjaśniające w stosunku do przedsiębiorców podejrzanych o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

## **III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW**

### **1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów**

Instytucja powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów istnieje w Polsce już od ponad 20 lat. W ramach struktur administracji samorządowej często jest to instytucja działająca jednoosobowo, bez wyodrębnionego biura, w którym zatrudnieni byłiby fachowcy z różnych dziedzinie szeroko pojętego prawa konsumenckiego. Efektywna ochrona praw konsumentów wymaga zatem wszechstronnej i stale aktualizowanej wiedzy oraz podnoszenia kwalifikacji w bardzo wielu dziedzinach prawach ochrony konsumentów wszędzie tam, gdzie klientem jest konsument. Wszelkie nowe wyzwania i mechanizmy pojawiające się na rynku, jak także wymagania i potrzeby konsumentów, powodują konieczność już nie tylko indywidualnego, ale i systemowego doskonalenia i doksztalcanie samych rzeczników. Rosnący stopień skomplikowania spraw, często występujący brak woli przedsiębiorców do polubownego ich rozwiązania, w coraz większym stopniu mogą powodować konieczność podejmowania przez rzecznika działań na drodze

sądowej w celu doprowadzenia do rozstrzygnięcia sporu. Obawy związane z ryzykiem procesowym i koniecznością poniesienia w przypadku przegranej kosztów procesu nie sprzyjają efektywnej ochronie konsumentów. Dlatego też, wydaje się, iż dla zwiększenia komfortu pracy rzeczników, ale przede wszystkim dla skutecznej ochrony praw i interesów konsumentów, należy położyć obecnie duży nacisk na szkolenie rzeczników z procedur postępowania w sprawach cywilnych i postępowania sądowego oraz wprowadzić obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej rzeczników.

## **2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników**

Głównym celem działalności powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów jest wzmocnienie słabszej strony stosunku cywilnoprawnego o charakterze konsumenckim. W relacji z przedsiębiorcą, który w myśl przepisów prawa jest profesjonalistą, konsument zawsze będzie słabszą stroną wymagającą wsparcia zwłaszcza, że zakres spraw, gdzie występuje konsument jest bardzo szeroki i dotyka wielu dziedzin prawa. Nie bez znaczenia dla mieszkańców powiatu legionowskiego jest, a co istotne w okresie pandemii COVID-19, możliwość codziennego kontaktu z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Legionowie zarówno drogą telefoniczną, elektroniczną, a jeśli wymaga tego szczególna sytuacja również osobiście. Wieloletnie doświadczenie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie, a przede wszystkim informacje od samych konsumentów wskazują na to, iż dla mieszkańców lokalnej społeczności pomoc udzielana przez rzecznika konsumentów stanowi profesjonalną, bezpłatną i jedyną instytucjonalną możliwość wsparcia słabszego uczestnika rynku.