

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W LEGIONOWIE W ROKU 2021**

opracowanie:

***Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Legionowie***

Agnieszka Załuska

Legionowo, dnia 28 lutego 2022 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. TABELLE

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

Ochrona praw i interesów konsumentów na mocy art. 4 ust. 1 pkt 18 *ustawy o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 920)* jest 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 jest zgodne 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"> • WYŻSZE EKONOMICZNE • PODYPLOMOWE STUDIA: MEDIACJA, NEGOCJACJA I INNE ALTERNATYWNE METODY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW • PODYPLOMOWE STUDIA: PRAWO OCHRONY KONSUMENTÓW
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).	NIE DOTYCZY
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

Głównym celem działalności rzecznika konsumentów jest wzmocnienie konsumenta jako słabszej strony w stosunkach z profesjonalnym podmiotem na rynku handlowym jakim jest przedsiębiorca oraz zapewnienie pomocy konsumentom w dochodzeniu roszczeń wobec przedsiębiorców. Służy temu realizacja podstawowego zadania tj. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. W 2021 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie realizował to zadanie poprzez:

- udzielanie bezpośrednich i telefonicznych porad;
- odpowiedzi na pisemne i kierowane drogą elektroniczną pytania konsumentów;
- wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa;
- podejmowanie negocjacji i mediacji w celu polubownego rozwiązania sprawy;
- pomoc w sporządzaniu pism procesowych;
- umożliwianie konsumentom i przedsiębiorcom dostępu do materiałów edukacyjnych;
- udzielanie przedsiębiorcom pouczeń w sytuacjach prowadzenia działań niezgodnych z przepisami.

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 przedsiębiorcą informuje konsumentów zarówno o ich prawach, jak i o obowiązkach. Każda zgłaszana sprawa poddawana była wnikliwej analizie, a konsumenci otrzymywali informacje o przepisach mających zastosowanie w ich indywidualnych sprawach. Po analizie zapisów ogólnych warunków umów, regulaminów, kart gwarancyjnych itp. wskazywano konsumentom konkretne działania, które mogą podjąć, aby wyegzekwować przysługujące im uprawnienia. Konsumenci konsultowali z rzecznikiem także treść pism kierowanych do przedsiębiorców, a od rzecznika otrzymywali wzory pism, oświadczeń, zgłoszeń reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

W 2021 r. rzecznik konsumentów udzielił mieszkańcom powiatu legionowskiego łącznie **791** porad, w tym 29 niekonsumenckich, które dotyczyły w szczególności problemów osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą.

lata	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
liczba porad – ogółem	872	792	908	929	879	768	787	791

STRUKTURA RZECZOWA PORAD I INFORMACJI KONSUMENCKICH UDZIELONYCH W 2021 r.

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

• sprzedaż towarów – 503

lata	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
liczba porad - sprzedaż	535	448	521	579	561	477	484	503

• usługi – 259

lata	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
liczba porad – usługi	337	344	387	316	261	243	278	259

• umowy zawierane poza lokalem i na odległość - 294

– co stanowi blisko **40 %** ogólnej liczby porad

lata	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
liczba porad – poza lokalem i na odległość	182	158	203	206	264	269	268	294

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 zawieraniem przez konsumentów umowami sprzedaży najwięcej spraw dotyczyło problemów związanych z:

- urządzeniami gospodarstwa domowego, urządzeniami elektronicznymi i sprzętem komputerowym (157),
- meblami, artykułami wyposażenia wnętrz, utrzymania domu (126),
- odzieżą i obuwiem (93).

Najczęstsze problemy to:

- niestosunkowanie się do żądań konsumenta w terminie 14 dni,
- odmowa uwzględnienia roszczeń konsumenta bez uzasadnienia,
- narzucanie konsumentom własnego sposobu rozpatrzenia reklamacji,
- wyłączanie odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedaż rzeczy wadliwej (rękojmia),
- przewlekłości postępowań reklamacyjnych prowadzonych na podstawie odpowiedzialności gwaranta.

Wśród umów o świadczenie usług dominowały sprawy związane z realizacją:

- usług telekomunikacyjnych (43),
- turystycznych i rekreacyjnych (41),
- bieżącą konserwacją, drobnymi naprawami i utrzymaniem domu (31),
- umowami związanymi z sektorem energetycznym i wodnym (30),
- usług związanych z rynkiem nieruchomości (25).

Do najczęściej zgłaszanych problemów związanych z rynkiem usług należały:

- brak lub słaby zasięg sieci,
- nierzetelne informowanie bądź wprowadzanie w błąd, co do warunków proponowanych ofert,

- nienależyte wykonanie usług,
- nakładanie kar umownych za rozwiązanie umowy przed upływem terminem,
- nierzetelne realizowanie umów o dzieło,
- odmowa uznania roszczeń wynikających z dodatkowego ubezpieczenia sprzętu RTV i AGD.

Oddzielną kategorię umów, w której dochodzi do naruszeń praw i interesów konsumentów stanowią umowy zawierane na odległość oraz umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa. Przy tego typu umowach, najczęstsze problemy to:

- nieotrzymywanie zamówionego towaru,
- nierzetelne informowanie o właściwościach oferowanych towarów, a przy zaproszeniach na pokazy i prezentacje nieprzekazywanie informacji o handlowym celu spotkania,
- utrudnianie realizacji prawa odstąpienia od umowy poprzez m.in. nieprzyjmowanie odesłanego towaru,
- wprowadzanie w błąd, co do tożsamości przedsiębiorcy,
- trudności z uzyskaniem zwrotu zapłaconej ceny.

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 (np. dotyczącymi ubezpieczeń społecznych, prawa spadkowego, rodzinnego), a także sami przedsiębiorcy poszukujący odpowiedzi na zagadnienia o charakterze konsumenckim, czy też mający trudności w interpretacji przepisów.

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

W 2021 r. podobnie jak w ostatnich latach, 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 należy do jednych z głównych zadań rzecznika konsumentów. Wystąpienia i interwencje prowadzone były w sytuacji, gdy roszczenia konsumenta nie zostały spełnione, albo też zostały spełnione niezgodnie ze słusznym interesem konsumenta. Z uwagi na to, że rzecznik konsumentów nie posiada uprawnień władczych (nadzorczych czy kontrolnych) w zakresie egzekwowania roszczeń konsumentów, rzecznik zwracał się do przedsiębiorców o wyjaśnienia i informacje, a także o ustosunkowanie się do uwag i opinii rzecznika, które były wyrażone w odniesieniu do stanowiska przedsiębiorcy lub jego braku podczas załatwiania reklamacji, czy też w stosunku do sposobu wywiązywania się z umowy. Prowadzone przez rzecznika konsumentów wystąpienia miały charakter:

- wezwań do udzielenia wyjaśnień w sprawie;
- wezwań do zaprzestania działań naruszających interesy i prawa konsumentów;
- wniosków o polubowne załatwienie spornych spraw;
- pouczeń udzielanych przedsiębiorcom prowadzącym działalność z naruszeniem prawa.

W 2021 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie wpłynęły **178** pisma (2020 r. – 184, 2019 r. – 146, 2018 r. – 199, 2017 r. – 205, 2016 r. – 181, 2015 r. – 175, 2014 r. – 203). W tym do wiadomości skierowano **112** (2020 r. -116, 2019 r. – 96, 2018 r. – 129, 2017 r. – 147, 2016 r. - 116, 2015 r. – 109, 2014 r. – 118), a **66** spraw wymagało interwencji i wystąpienia rzecznika.

Wieloletnie doświadczenie rzecznika konsumentów, jak także prowadzenie działań w zakresie edukacji konsumenckiej, pozwoliło na wypracowanie skutecznego modelu pomocy konsumentom w ich sporach z przedsiębiorcami. Polega on na przygotowaniu konsumentom pism stanowiących odwołanie od decyzji przedsiębiorców, które dodatkowo zawierają informację o przekazaniu do wiadomości Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie. W większości tak prowadzonych spraw dochodzi do zmiany stanowiska przedsiębiorcy i w konsekwencji do korzystnego dla konsumenta zakończenia sprawy bez konieczności wszczęcia przez rzecznika postępowania wyjaśniającego. Dzięki takiemu działaniu rzecznika, przedsiębiorca ma możliwość wykazania się dbałością zarówno o wizerunek firmy, jak i przestrzeganie prawa czy też stosowanie dobrych praktyk handlowych. Dla konsumenta zaś, jest to sposób na zdobycie wiedzy i umiejętności prowadzenia swoich spraw w oparciu o obowiązujące przepisy, co z kolei kształtuje świadomość konsumencką.

STRUKTURA RZECZOWA WYSTĄPIEŃ DO PRZEDSIĘBIORCÓW W 2021 r.

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

Tabela nr 2 w części IV sprawozdania)• **sprzedaż towarów - 28**

lata	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
liczba wystąpień - sprzedaż	39	34	36	27	42	30	35	28

• **usługi - 38**

lata	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
liczba wystąpień - usługi	46	32	29	31	28	20	33	38

• **umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość - 26**

lata	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
liczba wystąpień - poza lokalem i na odległość	16	13	6	19	24	23	19	26

Z ogólnej liczby 66 zgłoszonych w 2021 r. do rzecznika konsumentów spraw, wymagających wystąpienia do przedsiębiorców:

- ⤴ 52 zakończono pozytywnie;
- ⤴ 3 sprawy zakończono negatywnie, głównie z uwagi na niepodjęcie korespondencji;
- ⤴ 11 spraw jest nadal w toku.

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

W 2021 r. kontynuowana była stała współpraca rzecznika konsumentów z organami i instytucjami zajmującymi się problematyką konsumencką (Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Europejskie Centrum Konsumenckie, Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Urząd Regulacji Energetyki, Rzecznik Finansowy, Federacja Konsumentów, inni rzecznicy konsumentów).

Współpraca polegała na wzajemnym przekazywaniu informacji i doświadczeń w celu stworzenia jednolitej interpretacji przepisów prawa, jak także przekazywaniu informacji o niekorzystnych dla konsumentów zjawiskach i praktykach rynkowych przedsiębiorców.

W sektorze prawa ochrony konsumentów odbyło się w 2021 r. wiele spotkań, konferencji, szkoleń czy warsztatów. Wszystkie one realizowane były się w sposób zdalny, część z nich w godzinach popołudniowych. I tak Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie uczestniczył w następujących wydarzeniach:

- konferencje:
 - „Konsument w dobie COVID-19” - Stowarzyszenie AQUILA,
 - „Nieuczciwe praktyki rynkowe” – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - „j@ online – bezpieczny w sieci” - Urząd Komunikacji Elektronicznej,
 - „Prawa pasażerów w transporcie kolejowym” – Urząd Transportu Kolejowego,
 - VIII Międzynarodowa Konsumencka Konferencja Naukowa „Wyzwania dla prawa konsumenckiego w wymiarze globalnym, regionalnym i lokalnym” - Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów, Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego,
 - III Energetyczne Forum Nauki i Gospodarki „Innowacje a rozwój rynku energetycznego” – Instytut Nauk Prawnych PAN, Fundacja „Mercatus et Civis”,
 - Dzień Edukacji Finansowej - Fundacja GPW,
 - Dialog Konsumencki „Nowy program na rzecz konsumentów” – Komisja Europejska, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - Ogólnopolska Finansowa Konferencja Naukowa „Nowe technologie na rynku finansowym – szanse i zagrożenia dla jego uczestników” - Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Fundacja „Mercatus et Civis”,

- webinaria zorganizowane przez Rzecznika Finansowego:
 - „Z konta zniknęły pieniądze – co zrobić, by je odzyskać ?”,
 - „Finanse po śmierci członka rodziny”,
 - „Poradnik Spadkodawcy, czyli jak uporządkować sprawy finansowe na wypadek śmierci”,
 - „Rola Rzecznika Finansowego w rozwiązywaniu sporów na rynku finansowym”,
 - „Interwencja czy polubowne – które postępowanie rzecznika finansowego wybrać ?”,
 - „Ubezpieczeni assistance – przydatne nie tylko w wakacje”,
 - „Nowe przepisy ruchu drogowego a ubezpieczenia”,
 - „Kredyt konsumencki. Spłata kredytu przed terminem”,
 - „Ubezpieczenia szkolne dzieci i młodzieży”,
 - „Interwencja czy polubowne – które i kiedy?”,
 - „OC komunikacyjne w praktyce”,
 - „Pomyłka w przelewie i co teraz?”,
 - „Otwarte fundusze emerytalne – o czym warto rozmawiać?”,
 - „Postępowania interwencyjne RF w praktyce”,
 - „Sankcja kredytu darmowego”,
 - „Polubowne rozwiązywanie sporów przy Rzeczniku Finansowym”,
 - „Ubezpieczenia mieszkaniowe- na co warto zwrócić uwagę ?”

- webinaria CEDUR zorganizowane przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego
 - „Kredyt hipoteczny – ocena i monitoring wartości zabezpieczenia zarówno w kredycie konsumenckim, jak i kredycie dla przedsiębiorców”,
 - „Przestępstwa związane z rynkiem forex oraz pozorowaną działalnością inwestycyjną”,
 - „Cyberbezpieczeństwo sektora finansowego z perspektywy rynku i klienta. Aspekty systemowe i profilaktyka przeciwdziałania cyberprzestępczości”,
 - „Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego na przykładzie postępowań prowadzonych przed Sądem Polubownym przy KNF oraz pozasądowego postępowania prowadzonego przez Rzecznika Finansowego. Specyfikacja postępowań, rozwiązania instytucjonalne, korzyści dla postępowań”,
 - „Cyberbezpieczeństwo w sektorze ubezpieczeniowym”

- szkolenia:
 - „Zrównoważona konsumpcja ConsumerPRO” - Federacja Konsumentów,
 - „Konsumenckie zakupy żywności” - Federacja Konsumentów,

- „j@ online – bezpieczny w sieci” UKE,
 - „Inwestycje alternatywne i kredyty hipoteczne” - Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
- warsztaty:
- „Ochrona konsumentów w Unii Europejskiej” – Instytut Prawa i Ekonomii,
 - „Konsumenckie zakupu żywości” - Federacja Konsumentów,
 - „j@ online – bezpieczny w sieci” UKE,
 - „Jak OLX może chronić swoich użytkowników ?” – Grupa OLX Sp. z o.o.
- wideocząty z okazji Światowego Dania Konsumenta „Surfuję, sprawdzam, kupuję. Bezpieczny konsument w sieci” - Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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

W sprawach o ochronę praw i interesów konsumentów rzecznicy konsumentów mogą wytaczać na rzecz konsumentów powództwa oraz wstępować do postępowania w tych sprawach za zgodą powoda – art. 42 ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*. W 2021 r. nie było konieczności podejmowania tego typu działań. W ośmiu sprawach rzecznik pomógł konsumentom w przygotowaniu odpowiedzi na pozew czy też innych pism procesowych oraz udzielał porad w zakresie procedur sądowych. W związku z popełnieniem przez przedsiębiorcę wykroczenia 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 organ, złożyła do sądu wnioski o ukaranie przedsiębiorcy i nałożenie, w myśl art. 114 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, kary nie mniejszej niż 2 000 zł. Sąd Rejonowy w Legionowie uznał wniosek za zasadny i nałożył na przedsiębiorcę grzywnę w wysokości 3 000 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 i interesów konsumentów. W 2021 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:

- 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).

Podczas wystąpień i interwencji do przedsiębiorców w sytuacjach podejrzenia stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych m.in. udzielania nierzetelnych, niepełnych, czy też mogących wprowadzać w błąd informacji o cechach i właściwościach towarów bądź sposobu dochodzenia roszczeń, ograniczania praw konsumenta do złożenia reklamacji, odstąpienia od umowy, rzecznik konsumentów wskazywał przedsiębiorcy te praktyki, wzywał do zaprzestania ich stosowania oraz do złożenia wyjaśnień. 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

Na podstawie analizy prowadzonych w 2021 r. spraw konsumenckich, zasadnym wydaje się być wniosek dotyczący ochrony szczególnej grup konsumentów tzn. seniorów. To osoby starsze

bowiem najczęściej wprowadzane są przez przedsiębiorców w błąd co właściwości i cech oferowanego towaru oraz warunków zawieranych na odległość czy poza lokalem przedsiębiorcy umów. Są też szczególnie narażone na uciążliwe i wprowadzające w błąd techniki reklamowe czy marketingowe. Promowanie dobrych praktyk przedsiębiorców oraz edukacja seniorów mogłyby przyczynić się do poprawy sytuacji w tym zakresie.

W ostatnich latach problemem licznej grupy konsumentów są niskiej jakości nabywane przez nich produkty. Wówczas utrudnieniem dla konsumentów w dochodzeniu swoich roszczeń w sytuacji konieczności reklamowania takiego produktu, jest często brak zgody przedsiębiorców na polubowne zakończenie sporu, wysokie koszty opinii rzeczoznawcy, a także właściwość miejscowa sądu, którego siedziba nierzadko oddalona jest znacznie od miejsca zamieszkania konsumenta. Zmiana przepisów dotyczących właściwości miejscowej sądu w sprawach o charakterze konsumenckich zgodnej z miejscem zamieszkania konsumenta znacznie ułatwiłaby konsumentom, jak i rzecznikom konsumentów podejmowanie działań na drodze sądowej.

2. Wnioski dotyczące pracy 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.

Dodatkowo nowe wyzwania i mechanizmy pojawiające się na rynku, jak także wymagania i potrzeby samych konsumentów, powodują konieczność nie tylko indywidualnego, ale i systemowego doskonalenia i doksztalcanie samych rzeczników, których głównym celem działalności jest wzmocnienie konsumenta jako słabszego uczestnika rynku we wszystkich relacjach o charakterze konsumenckim.