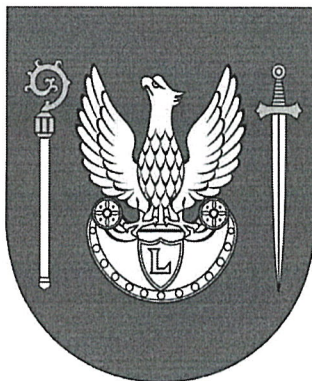


STAROSTWO POWIATOWE
w Legionowie
ul. gen. Władysława Sikorskiego 11
05-119 Legionowo

Załącznik do Zarządzenia Nr 28/2023
Starosty Legionowskiego
z dnia 16 marca 2023 r.



SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W LEGIONOWIE W ROKU 2022

opracowanie:

***Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Legionowie***

Agnieszka Załuska

Legionowo, dnia 27 lutego 2023 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

Powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów realizują zadanie własne samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wynikające z *ustawy o samorządzie powiatowym* (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1526) – art. 4 ust. 1 pkt 18. Przepisy *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 275) w art. 37 - 43 określają zadania oraz formę ich realizacji przez 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 2022 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 oświadczeń, zgłoszeń reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

W 2022 r. rzecznik konsumentów udzielił mieszkańcom powiatu legionowskiego łącznie **786** porad, w tym 39 niekonsumenckich, które dotyczyły w szczególności problemów osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą.

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
liczba porad – ogółem	792	908	929	879	768	787	791	786

STRUKTURA RZECZOWA PORAD I INFORMACJI KONSUMENCKICH UDZIELONYCH W 2022 r.

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

• **sprzedaż towarów – 461**

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
liczba porad - sprzedaż	448	521	579	561	477	484	503	461

• **usługi – 286**

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
liczba porad – usługi	344	387	316	261	243	278	259	286

• **umowy zawierane poza lokalem i na odległość - 292**

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

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
liczba porad – poza lokalem i na odległość	158	203	206	264	269	268	294	292

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 rękojmi i gwarancji,
- 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 (113) – odmowa uznania reklamacji z przyczyn leżących po stronie konsumenta tzw. uszkodzenia mechaniczne, przewlekłości postępowań reklamacyjnych prowadzonych na podstawie odpowiedzialności gwaranta;
- odzieżą i obuwiem (106) – odmowa z uwagi na niewłaściwe użytkowanie, naruszenie terminu na ustosunkowanie się do reklamacji;
- meblami, artykułami wyposażenia wnętrz, utrzymania domu (95) – uszkodzenia w transporcie, nadmierne zużycie, wyłączanie odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedaż rzeczy wadliwej.

Wśród umów o świadczenie usług dominowały sprawy związane z realizacją:

- umów dotyczących sektora energetycznego (51) – głównie wady instalacji fotowoltaicznych, niedochowanie terminów realizacji umów;
- usług telekomunikacyjnych (35) – brak dostępu do sieci Internet, niezgodne z prezentowaną ofertą treści umów;
- bieżącej konserwacji, drobnych napraw i utrzymania domu (37) – brak realizacji umów w terminie, wady montażu;
- usług turystycznych i rekreacyjnych (29) – niezgodności w zakresie warunków pobytu z umową, uszkodzenia bagażu;
- usług związanych z rynkiem nieruchomości (18) – niedochowywanie terminów realizacji inwestycji, narzucanie niekorzystnych zmian w umowach, nierzetelne realizowanie umów.

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:

- 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 korespondencji czy też odesłanego towaru,
- wprowadzanie w błąd, co do tożsamości przedsiębiorcy,
- wydłużanie terminu realizacji zamówienia,
- niedostarczanie zamówionego towaru,
- trudności z uzyskaniem zwrotu zapłaconej ceny.

Podczas udzielania porad świadczona była również pomoc w sporządzaniu pism kierowanych do przedsiębiorców m.in. dotyczących zgłoszeń reklamacyjnych, odwołań od negatywnych decyzji przedsiębiorców, 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.

W codziennej pracy rzecznika zdarzają się również sprawy, które nie mają charakteru konsumenckiego a dotyczą np. ubezpieczeń społecznych, prawa spadkowego, rodzinnego czy prawa pracy. Zgłaszają się także przedsiębiorcy z prośbą zarówno o zapoznanie, jak i interpretację przepisów prawa konsumenckiego. Często chodzi im także o pomoc w sporach z innymi przedsiębiorcami.

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

W 2022 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 jest jednym z głównych zadań powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów. Z uwagi na to, że rzecznicy konsumentów nie posiadają w zakresie egzekwowania roszczeń konsumentów uprawnień władczych (nadzorczych czy kontrolnych), Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie zwracał się do przedsiębiorców o wyjaśnienia i informacje, a także o ustosunkowanie się do uwag i opinii rzecznika, wyrażonych w kierowanych do przedsiębiorców pismach.

Wystąpienia prowadzone były w sytuacji, gdy dochodziło do naruszenia prawa bądź też gdy roszczenia konsumenta nie zostały spełnione, albo zostały spełnione niezgodnie ze słusznym interesem konsumenta. Mają one z reguły charakter interwencji, które wywierają bezpośredni wpływ na zachowanie przedsiębiorców i zapoznają z ich obowiązkami wobec konsumentów oraz uświadamiają konieczność przestrzegania prawa.

W 2022 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie wpłynęło **186** pism (2021 r. - 178, 2020 r. - 184, 2019 r. - 146, 2018 r. - 199, 2017 r. - 205, 2016 r. - 181, 2015 r. - 175). Do wiadomości rzecznika skierowano **126** pism (2021 r. - 112, 2020 r. - 116, 2019 r. - 96, 2018 r. - 129, 2017 r. - 147, 2016 r. - 116, 2015 r. - 109), a **60** 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 wszczynania przez rzecznika postępowania wyjaśniającego.

STRUKTURA RZECZOWA WYSTĄPIEŃ DO PRZEDSIĘBIORCÓW W 2022 r.

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

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

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
liczba wystąpień - sprzedaż	34	36	27	42	30	35	28	28

• **usługi - 32**

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
liczba wystąpień - usługi	32	29	31	28	20	33	38	32

• **umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość - 22**

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
liczba wystąpień - poza lokalem i na odległość	13	6	19	24	23	19	26	22

Z ogólnej liczby spraw wymagających wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców:

- ▲ 45 zakończono pozytywnie,
- ▲ 3 sprawy zakończono negatywnie, głównie z uwagi na niepodjęcie przez przedsiębiorcę korespondencji,
- ▲ 12 spraw jest nadal w toku.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie w 2022 r. kontynuował współpracę z organami i instytucjami zajmującymi się problematyką konsumencką m.in. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Europejskie Centrum Konsumentów, 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. Z punktu widzenia kształtowania właściwej polityki konsumenckiej państwa istotne było także przekazywanie informacji o nowych, niekorzystnych dla konsumentów zjawiskach i praktykach rynkowych przedsiębiorców.

W 2022 r. odbyło się wiele spotkań, konferencji, szkoleń czy warsztatów w większości poprzez platformy cyfrowe, w których uczestniczył również Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie:

- konferencje:
 - Kongres Edukacji Finansowej i Przedsiębiorczości „Edukacja finansowa. Wspólny obowiązek dla obecnych i przyszłych pokoleń” - Fundacja GPW i Fundacja Warszawski Instytut Bankowości,
 - IX Międzynarodowa Konsumentka Konferencja Naukowa „Prawa konsumenta wczoraj, dziś i jutro. 60 lat praw konsumenta” - Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie,
 - Dzień Edukacji Finansowej „Rola i perspektywy edukacji finansowej w dobie recesji” – Fundacja GPW
- webinaria zorganizowane przez Rzecznika Finansowego:
 - „Pozasądowe rozwiązywanie sporów na rynku kapitałowo-bankowym”,
 - „Ubezpieczenia turystyczne – rozsądny wybór”,
 - „Ubezpieczenia dzieci i młodzieży szkolnej: grupowo czy indywidualnie?”,
 - „Likwidacja szkód z ubezpieczeń podróży – najczęstsze problemy”,
 - „ADR – postępowanie polubowne przed Rzecznikiem Finansowym”,
 - „Spłata kredyty przed terminem”,
- webinaria CEDUR zorganizowane przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego
 - „Pozasądowe metody rozwiązywania sporów konsumenckich. Polubowne rozwiązywanie sporów pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego – specyfikacja postępowania, korzyści dla obydwu stron sporu”,

- „Interwencja produktowa na rynku ubezpieczeń z UFK”,
 - „Nieautoryzowane transakcje płatnicze. Cyberbezpieczeństwo podczas zawierania transakcji elektronicznych z pomiotami rynku finansowego”,
 - „Zadania i kompetencje poszczególnych instytucji tworzących sieć bezpieczeństwa finansowego w Polsce”,
- webinaria we współpracy z UOKiK
 - „10 prostych kroków żeby nie zmarnować urlopu”,
 - „Influencer marketing pod lupą UOKiK”,
 - „Rekomendacje Prezesa UOKiK dla influencerów”
 - szkolenia:
 - Consumer Law Ready – implementacja dyrektywy Omnibus 2019/2161, 2019/770 i 2019/771 – Federacja Konsumentów
 - warsztaty:
 - „Bezpieczny Black Friday – czyli na co zwrócić uwagę podczas zakupów w Internecie ?” – Izba Gospodarki Elektronicznej, Federacja 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 za zgodą powoda do postępowania w tych sprawach – art. 42 ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

W 2022 r. nie było konieczności podejmowania tego typu działań. W kilkunastu sprawach rzecznik pomógł konsumentom w przygotowaniu odpowiedzi na pozew, czy też innych pism procesowych oraz udzielał porad w zakresie procedur sądowych.

Zgodnie z art. 42 ust. 4 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Nieudzielenie rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji na skierowane przez rzecznika do przedsiębiorcy wystąpienie jest, w myśl art. 114 ust. 1 cytowanej *ustawy*, wykroczeniem i podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2000 zł.

W związku z powyższym oraz faktem, iż w 2022 r. trzech przedsiębiorców nie dopełniło obowiązku udzielenia Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Legionowie wyjaśnień i informacji dotyczących spraw konsumenckich na podstawie art. 17 § 1 *Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia* skierowano wobec nich na Policję zawiadomieni o popełnieniu wykroczenia. Każdy z nich został ukarany przez Sąd Rejonowy w Legionowie karą grzywny w wysokości 2 000,00 zł.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Edukacja konsumencka jest istotnym elementem w kształtowaniu postaw społeczeństwa konsumpcyjnego oraz umiejętności korzystania z wiedzy z zakresu prawa konsumenckiego. W 2022 r. kontynuowane były działania za pośrednictwem komunikacji elektronicznej. Działania te polegały na redagowaniu na stronach www powiatu legionowskiego e-porad konsumenckich, zakładki z wzorami formularzy i informacjami o prawach konsumentów.

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).

Działania wynikające z ww. przepisów podejmowane są każdorazowo podczas indywidualnych wystąpień rzecznika konsumentów w sytuacjach podejrzenia stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych czy też praktyk naruszających interesy konsumentów. Do takich sytuacji należą m.in. udzielanie nierzetelnych, niepełnych, czy też mogących wprowadzać w błąd informacji o produkcie, ograniczanie prawa konsumenta do złożenia reklamacji czy odstąpienia od umowy, narzucanie konsumentom sposobu dochodzenia roszczeń.

W 2022 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie aktywnie uczestniczył też 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

W zakresie polepszenia standardów ochrony konsumentów należy dążyć do poprawy skuteczności stosowania przepisów dotyczących ochrony praw konsumentów oraz podnoszenia świadomości konsumenckiej. Sprzyjać temu zapewne mogłoby wprowadzenie przepisów umożliwiających rzecznikom konsumentów nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców, czy też wyeliminowanie obowiązku zgody przedsiębiorcy na poddanie się rozstrzygnięciu przez polubowny sąd konsumencki, tak jak ma to miejsce w przypadku postępowania polubownego prowadzonego przez Rzecznika Finansowego.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Zakres działań rzeczników konsumentów jest bardzo szeroki i dotyka wielu dziedzin. 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 jest nieoceniona i stanowi profesjonalną i bezpłatną możliwość wsparcia słabszego uczestnika rynku. Jak wynika z opinii konsumentów możliwość bezpośredniego spotkania i rozmowy z rzecznikiem, wspólnego przeanalizowania i zinterpretowania z nim sprawy, pomocy w zredagowaniu, czy wręcz napisaniu i wysłaniu pisma jest dla konsumentów, zwłaszcza konsumentów - seniorów często jedyną pomocą, na jaką mogą z takim zaangażowaniem liczyć. Tym samym poradnictwo i związana z nim edukacja stanowią obecnie, poza wystąpieniami do przedsiębiorców i pomocą na drodze sądowej, istotny element realizacji ustawowych zadań samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. Jednakże 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 dokształcanie samych rzeczników, w szczególności w zakresie procedur postępowania sądowego w sprawach cywilnych. Chodzi bowiem o to, aby jak najskuteczniej i na każdej płaszczyźnie móc wzmocnić konsumenta, nieprofesjonalnego uczestnika rynku w jego relacjach z przedsiębiorcami.