



**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W LEGIONOWIE W ROKU 2023**

opracowanie:

***Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Legionowie***

Agnieszka Załuska

Legionowo, dnia 21 lutego 2024 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 2024 r. poz. 107)* – art. 4 ust. 1 pkt 18. Przepisy *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.)* 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 podporządkowany Staroście Legionowskiemu, co wynika z wymogu 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

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnych w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. Ta forma pomocy prowadzona jest drogą telefoniczną, elektroniczną bądź bezpośrednio osobom zgłaszającym się do urzędu. Zakres problemów z jakimi zgłaszają się konsumenci jest bardzo szeroki i różnorodny, a wynika przede wszystkim z zawieranych przez konsumentów:

- umów kupna-sprzedaży,
- umów o dzieło,
- umów o świadczenie usług.

Udzielając porad rzecznik informował konsumentów o ich prawach i obowiązkach, analizował zapisy ogólnych warunków umów, regulaminów, kart gwarancyjnych itp. W ramach poradnictwa konsumenci otrzymywali również wzory pism, oświadczeń i zgłoszeń reklamacyjnych oraz teksty odpowiednich aktów prawnych. Porady udzielane konsumentom najczęściej dotyczyły:

- możliwości skutecznego egzekwowania praw w związku z zakupem towarów konsumpcyjnych wadliwych i niezgodnych z umową,
- terminów, sposobów oraz form składania i rozpatrywania reklamacji,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług,
- postępowania w sprawie niedotrzymania warunków realizacji umowy,
- interpretacji zapisów różnego rodzaju umów,
- nieuczciwych praktyk rynkowych,
- wyjaśnienia różnicy pomiędzy gwarancją i niezgodnością towaru z umową oraz rękojmią,
- prawa odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

W 2023 r. rzecznik konsumentów udzielił mieszkańcom powiatu legionowskiego łącznie **787** porad, w tym 36 niekonsumenckich. Niekonsumenckie dotyczyły głównie problemów przedsiębiorców JDG, czyli osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą.

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
liczba porad – ogółem	792	908	929	879	768	787	791	786	787

STRUKTURA RZECZOWA PORAD I INFORMACJI KONSUMENCKICH UDZIELONYCH W 2023 r.

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

• sprzedaż towarów – 493

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
liczba porad - sprzedaż	448	521	579	561	477	484	503	461	493

• usługi – 258

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
liczba porad – usługi	344	387	316	261	243	278	259	286	258

• umowy zawierane poza lokalem i na odległość - 298

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

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
liczba porad – poza lokalem i na odległość	158	203	206	264	269	268	294	292	298

Szczegółowa struktura udzielonych porad i informacji prawnych (tabela nr 1) wskazuje na to, iż najwięcej problemów w zakresie zawieranych umów dotyczyło niżej wymienionych towarów i usług:

- sprzęt AGD, urządzenia elektroniczne i powszechnego użytku (pralki, lodówki, telefony, sprzęt komputerowy - wady i usterki - przerzucanie odpowiedzialności ze sprzedawcy na gwaranta, przypisywanie konsumentowi niewłaściwych działań powodujących uszkodzenie towaru) – 144 sprawy,

- obuwie i odzież (odmowa uznania reklamacji, problemy dowodowe przy uzasadnianiu istnienia wady czy niezgodności towaru z umową) – 121 spraw,
- wyposażenie wnętrz (meble, art. wyposażenia i utrzymania domu w tym na zamówienie – niezgodności z zamówieniem, nieprecyzyjne warunki umów, wydłużanie terminu realizacji zamówienia) – 90 spraw,
- samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria (szybkie zużycie elementów wskazujące na słabej jakości materiał, niezgodności towaru z opisem) – 46 spraw,
- usługi telekomunikacyjne (wprowadzające w błąd informacje, co do warunków umowy, obowiązujących cenników i regulaminów zwłaszcza przy zawieraniu umów poza lokalem i na odległość, niewłaściwa jakość łącz i przerwy w świadczeniu usług, głównie internetowych) – 43 sprawy,
- usługi sektora energetycznego i wodnego (głównie fotowoltaika - niedopasowane do potrzeb klienta warunki umów, problemy montażowe i naprawcze) – 40 spraw,
- usługi turystyczne i rekreacyjne (zmiana warunków umów w zakresie zakwaterowania, wyżywienia, atrakcji, zagubiony bądź zniszczony bagaż) – 36 spraw,
- usługi w zakresie bieżącej konserwacji, utrzymania, pielęgnacji i drobnych napraw w domu (m.in. wadliwy montaż okien, drzwi, paneli podłogowych) – 32 sprawy.

Blisko 40 % ogółu spraw, w których 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 cechach i właściwościach oferowanych towarów,
- niedostarczanie zamówionego towaru,
- wydłużanie terminu realizacji zamówienia,
- utrudnianie realizacji prawa odstąpienia od umowy,
- trudności z uzyskaniem zwrotu zapłaconej ceny.

Część spraw, z którymi zgłaszają się do rzecznika konsumentów mieszkańcy Powiatu Legionowskiego nie ma charakteru konsumenckiego np. sprawy z zakresu ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego, spadkowego czy prawa pracy. Inną kategorię spraw niekonsumenckich tworzą lokalni przedsiębiorcy, którzy oczekują porad i pomocy w sporach z innymi przedsiębiorcami.

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

W 2023 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

Wystąpienia do przedsiębiorców stanowią jedno z głównych zadań powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów i prowadzone są w sytuacji, gdy dochodzi do naruszenia prawa i interesów konsumentów. Mają one z reguły charakter interwencji, które wywierają bezpośredni wpływ na zachowanie przedsiębiorców, zapoznają ich z obowiązkami wobec konsumentów oraz uświadamiają konieczność przestrzegania prawa. Z uwagi na to, że rzecznicy konsumentów nie posiadają instrumentów nacisku prawnego czy też 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.

W 2023 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie wpłynęło **188** spraw (2022 r. – 186, 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 **116** pism (2022 r. – 126, 2021 r. – 112, 2020 r. – 116, 2019 r. – 96, 2018 r. – 129, 2017 r. – 147, 2016 r. – 116, 2015 r. – 109), a **72** sprawy wymagały interwencji i wystąpienia rzecznika.

Wieloletnie doświadczenie rzecznika konsumentów, jak także prowadzenie działań o charakterze edukacyjnym, pozwoliło na wypracowanie skutecznego modelu pomocy konsumentom w sporach z przedsiębiorcami. Polega on na przygotowaniu konsumentom pism stanowiących odwołanie od decyzji przedsiębiorców, które dodatkowo zawierają informację o przekazaniu sprawy do wiadomości Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie. W zdecydowanej większości dochodzi do zmiany stanowiska przedsiębiorcy i w konsekwencji do korzystnego dla konsumenta zakończenia sprawy bez konieczności dalszego działania rzecznika.

STRUKTURA RZECZOWA WYSTĄPIEŃ DO PRZEDSIĘBIORCÓW W 2023 r.

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

Tabela nr 2 w części IV sprawozdania)

• **sprzedaż towarów - 49**

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
liczba wystąpień - sprzedaż	34	36	27	42	30	35	28	28	49

• **usługi - 23**

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
liczba wystąpień - usługi	32	29	31	28	20	33	38	32	23

• **umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość - 36**

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
liczba wystąpień - poza lokalem i na odległość	13	6	19	24	23	19	26	22	36

Z ogólnej liczby 72 spraw wymagających wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców:

- ▲ 58 zakończono pozytywnie,
- ▲ 5 sprawy zakończono negatywnie, głównie z uwagi na niepodjęcie przez przedsiębiorcę korespondencji,
- ▲ 9 spraw jest nadal w toku.

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

W 2023 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie wzorem lat ubiegłych współpracował z organami i instytucjami zajmującymi się problematyką konsumencką takimi jak: 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 oraz inni rzecznicy konsumentów.

Współpraca polegała m.in. na przekazywaniu informacji o niekorzystnych dla konsumentów zjawiskach i praktykach rynkowych przedsiębiorców celem podjęcia przez właściwe organa stosownych działań, jak także na wymianie doświadczeń w celu ujednoczenia stanowiska i interpretacji przepisów prawa.

W 2023 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów uczestniczył także w licznych webinarjach, szkoleniach, warsztatach itp. m.in.:

- konferencje:
 - Kongres Edukacji Finansowej i Przedsiębiorczości „Wiedza i umiejętności finansowe kluczem do odpowiedzi na światowe wyzwania gospodarcze” - Fundacja GPW i Fundacja Warszawski Instytut Bankowości,
 - Konferencja Orange dla Rzeczników Konsumentów i Organizacji Konsumenckich – Orange Polska SA,
 - I Krajowa Konferencja Konsumencka UWr i Forkon „Organizacje konsumenckie i rzecznicy konsumentów w systemie ochrony konsumentów w Polsce. Prawo – praktyka – problemy – potrzeby” – WPAiE Uniwersytetu Wrocławskiego i Forum Organizacji Konsumenckich Forkon,
 - Dzień Edukacji Finansowej 3. edycja – Fundacja GPW,
 - Konferencja „Pozasądowe rozwiązywanie sporów na rynku finansowym: doświadczenia, perspektywy i wyzwania przyszłość” – Rzecznik Finansowy
- webinaria zorganizowane przez Rzecznika Finansowego:
 - „Konsumenckie spory z ubezpieczycielami – proces reklamacyjny i interwencje Rzecznika Finansowego”,

- „Odsetki to nie wszystko. Ile naprawdę kosztuje kredyt konsumencki ?”,
 - „Podstawowe problemy uczestników Otwartych Funduszy Emerytalnych z perspektywy Rzecznika Finansowego”,
 - „Rola pełnomocnika w postępowaniu polubownym prowadzonym przy Rzeczniku Finansowym”,
 - „Ubezpieczenie podróży bez tajemnic”,
 - „Ekonomia behawioralna a ochrona klienta rynku finansowego”,
 - „Świadome podejmowanie decyzji inwestycyjnych – crowdfunding pożyczkowy”,
 - „Ubezpieczenia w czasie inflacji”,
 - „Postępowanie pozasądowe przy Rzeczniku Finansowym – jak skutecznie i tanio rozwiązać spór z instytucją finansową?”,
 - „Sankcja kredyty darmowego”,
 - „Nieautoryzowane transakcje – co zrobić, by odzyskać utracone pieniądze”,
 - „Ubezpieczenie sprzętu elektronicznego bez tajemnic”,
 - „Czy Rzecznik Finansowy może pomóc polubownie rozwiązać spór na gruncie ubezpieczeń rolnych ?”
- webinaria CEDUR zorganizowane przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego:
- „Cyberbezpieczeństwo podczas zawierania transakcji elektronicznych z różnymi podmiotami rynku finansowego, ochrona konsumentów na rynku finansowym, w szczególności przed działalnością cyberprzestępców, uwzględniając takie metody oszustw jak vishing i spoofing”,
 - „Inwestowanie w fundusze inwestycyjne”,
 - „Oszustwa z wykorzystaniem wizerunku Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego – jak działają oszuści i jak się przed nimi chronić”
- webinaria Fundacji ProPublika we współpracy z UOKiK:
- „Stracisz dane, stracisz pieniądze”,
 - „Reklamacje na nowych zasadach”,
 - „Asertywność na pokaz”,
 - „O cenie na przecenie – dla przedsiębiorców”,
 - „Wakacje a komplikacje”,
 - „Dark patterns”,
 - „Live commerce a prawo”,
 - „Badania na pokaz – czyli sztuczki nieuczciwych przedsiębiorców”,
 - „U fryzjera, mechanika, w pralni ... czyli jak skutecznie reklamować usługi”,
 - „Santatipy dla konsumentów”

- szkolenia:
 - „Ogólne prawo konsumenckie” – Federacja Konsumentów,
 - „Prawa konsumenta cyfrowego” – Federacja Konsumentów,
 - „Powództwa przedstawicielskie” - 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 2023 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 2 000 zł. W związku z powyższym w 2023 r. w stosunku do jednego z przedsiębiorców, który nie dopełnił obowiązku udzielenia Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Legionowie wyjaśnień i informacji, na podstawie art. 17 § 1 *Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia*, skierowano zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia na Policję.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Podejmowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie działania o charakterze edukacyjnym stanowią realizację jednego z zadań samorządu terytorialnego

w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. Działania takie mają miejsce każdorazowo podczas udzielania porad bądź prowadzenia postępowań wyjaśniających kierowanych zarówno do konsumentów jak i przedsiębiorców. Dodatkowo w 2023 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie uczestniczył w szeregu spotkań z młodzieżą licealną zorganizowanych przez oddział terenowy Federacji Konsumentów.

Ponadto na stronie internetowej www.bip.powiat-legionowski.pl w Poradniku Interesanta funkcjonuje zakładka dotycząca Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie, gdzie znajdują się informacje o podstawowych prawach konsumentów, wzory niezbędnych formularzy, linki do stron innych instytucji i organizacji zajmujących się ochroną praw 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 w sytuacjach podejrzenia stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych czy też praktyk naruszających interesy konsumentów każdorazowo podczas indywidualnych wystąpień rzecznika 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 2023 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie udzielał także niezbędnych informacji występującym do rzeczników 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 w dalszym ciągu dążyć do poprawy skuteczności ochrony praw konsumentów oraz podnoszenia świadomości konsumenckiej mieszkańców powiatu, w szczególności poprzez:

- ⤴ wprowadzenie przepisów prawa umożliwiających rzecznikom nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców,
- ⤴ wprowadzenie edukacji przedsiębiorców,
- ⤴ prowadzenie bezpłatnych szkoleń i wykładów z zakresu prawa konsumenckiego,
- ⤴ emisję w ogólnodostępnych mediach programów popularyzujących wiedzę z zakresu zarówno praw, jak i obowiązków występujących po stronie konsumentów oraz przedsiębiorców,
- ⤴ wyeliminowanie obowiązku zgody przedsiębiorcy na poddanie się rozstrzygnięciu przez Polubowny Sąd Konsumencki.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Ochrona konsumentów na terenie Powiatu Legionowskiego obejmuje działania na wielu płaszczyznach, a zadania stawiane w tym zakresie rzecznikowi konsumentów wymagają bardzo dobrej znajomości przepisów prawa z różnych dziedzin. Niejednoznaczność i częste zmiany przepisów, wymagają od rzecznika umiejętności analizy spraw na bazie znajdujących się niejednokrotnie w różnych aktach prawnych przepisów, jak także właściwej ich interpretacji. Powoduje to konieczność stałego doskonalenia zawodowego i doształcania się rzecznika z rozmaitych gałęzi prawa.

Przepisy w zakresie ochrony konsumentów i procedury wewnętrzne obowiązujące w urzędzie określają tryb i sposób postępowania w sprawach zgłaszanych przez konsumentów. Na ich podstawie działania podejmowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie mają na celu, poza upowszechnieniem wiedzy z szeroko rozumianego prawa konsumenckiego, spełnienie roli prewencyjnej i tym samym ostrzeżenie konsumentów przed nieuczciwymi praktykami przedsiębiorców czy też sytuacjami, które mogą skutkować niekorzystnymi dla konsumentów konsekwencjami. Świadom swych praw konsument jest bowiem w stanie zapobiec niepożądanym sytuacjom, uniknąć nieporozumień i skutecznie egzekwować swoje prawa.

Możliwość uzyskania przez mieszkańców Powiatu Legionowskiego bezpłatnej pomocy w postaci m.in. porady czy też wsparcia w wystąpieniu do przedsiębiorcy, skuteczność działań rzecznika na etapie postępowania polubownego przyczyniają się do tworzenia pozytywnego wizerunku administracji powiatowej efektywnie realizującej politykę konsumencką państwa w zakresie ochrony praw i interesów nieprofesjonalnego uczestnika rynku.