

Załącznik do Zarządzenia Nr 19/2019
Starosty Legionowskiego
z dnia 15 marca 2019 r.

SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W LEGIONOWIE
Z DZIAŁALNOŚCI W ROKU 2018

opracowanie:

***Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Legionowie***

Agnieszka Załuska

Legionowo, dnia 25 lutego 2019 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 to na mocy art. 4 ust. 1 pkt 18 *ustawy o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 995)* zadania własne samorządu powiatowego. Zadania w tym zakresie realizują powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów. Przepisy *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 798)* 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

Uchwałą Rady Powiatu w Legionowie nr 138/XXIV/2004 z dnia 18 listopada 2004 r. na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie została powołana Agnieszka Załuska. W strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Legionowie Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Legionowskiemu, co zgodne jest z wymogiem art. 40 ust. 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

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 (np. wyższe prawnicze)	WYŻSZE EKONOMICZNE PODYPLOMOWE STUDIA MEDIACJI, NEGOCJACJI I INNYCH ALTERNATYWNYCH METOD ROZWIĄZYWANIA SPORÓW
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	-etatu - inne, np. dyżury
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów 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 osobiście, telefonicznie czy drogą elektroniczną konsumenci jest bardzo różnorodny, a wynika przede wszystkim z zawieranych przez nich umów sprzedaży, o dzieło czy też o umów o świadczenie usług.

Rzecznik chcąc wzmocnić pozycję konsumenta w relacjach z profesjonalistą, jakim jest przedsiębiorca udzielając porad informował konsumentów zarówno o ich prawach, jak także i o obowiązkach, analizował zapisy ogólnych warunków umów, regulaminów, kart gwarancyjnych itp. W ramach poradnictwa konsumenci otrzymywali wzory pism, oświadczeń i zgłoszeń reklamacyjnych oraz teksty odpowiednich aktów prawnych.

Porady udzielane konsumentom najczęściej dotyczyły:

- terminów, sposobów oraz form składania i rozpatrywania reklamacji,
- wyjaśnienia pojęcia towaru wadliwego,
- możliwości skutecznego egzekwowania praw konsumentów w związku z zakupem wadliwych towarów konsumpcyjnych,
- 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,
- interpretacji stanowisk stron umowy,
- nieuczciwych praktyk rynkowych czy praktyk mogących naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

W 2018 r. rzecznik konsumentów udzielił mieszkańcom powiatu legionowskiego łącznie **blisko 900** porad, w tym 53 niekonsumenckich i 4 dotyczące informacji ogólnych, niezwiązanych z określoną sprawą.

lata	2014	2015	2016	2017	2018
ilość porad ogółem	872	792	908	929	879

STRUKTURA RZECZOWA UDZIELONYCH PORAD I INFORMACJI KONSUMENCKICH W 2018

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

• **umowy sprzedaży ogółem 561**

2014	2015	2016	2017	2018
535	448	521	579	561

• **usługi ogółem 261**

2014	2015	2016	2017	2018
337	344	387	316	261

• **umowy zawierane poza lokalem i na odległość 264** – co stanowi **30 %** ogółu porad

2014	2015	2016	2017	2018
182*	158*	203*	206*	264*

*) ilość umów liczona z ogółu umów usług i sprzedaży

W kategorii spraw dotyczących umów sprzedaży najczęściej problemów konsumenci mieli z urządzeniami gospodarstwa domowego, urządzeniami elektronicznymi i sprzętem komputerowym (185), odzieżą i obuwem (152), meblami i artykułami wyposażenia wnętrz oraz utrzymania domu (101). Najczęściej problemy te dotyczyły:

- odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego,
- nieustosunkowania się do żądań konsumenta w terminie 14 dni,
- odmowy uwzględnienia roszczeń konsumenta bez uzasadnienia,
- wyłączania odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedaż rzeczy wadliwej (rękojmia),
- wskazywania na gwarancję, jako jedyny sposób dochodzenia roszczeń konsumenta,
- przewlekłości postępowań reklamacyjnych prowadzonych na podstawie odpowiedzialności gwaranta.

Wśród spraw związanych z umowami o świadczenie usług najczęściej spraw dotyczyło problemów z realizacją usług telekomunikacyjnych (65), bieżącą konserwacją, drobnymi naprawami i utrzymaniem domu (32), umów związanych z sektorem energetycznym i wodnym (28) oraz usług finansowych (22). Konsumenci najczęściej zgłaszali następujące problemy:

- nierzetelne informowanie bądź wprowadzanie w błąd, co do warunków proponowanych ofert,
- nakładanie kar umownych,
- brak lub słaby zasięg sieci,
- nierzetelne realizowanie umów o dzieło,
- przedłużanie postępowań w zakresie likwidacji szkody komunikacyjnej;
- zaniżanie wartości szkody;
- odmowa uznania roszczeń wynikających z dodatkowego ubezpieczenia sprzętu RTV i AGD.

Kolejną grupę spraw i problemów zgłaszanych przez konsumentów stanowią umowy zawierane na odległość oraz umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa. Do często zgłaszanych skarg należą:

- niedostarczanie zamówionego towaru,
- utrudnianie realizacji prawa odstąpienia od umowy,
- nierzetelne informowanie o właściwościach oferowanych towarów i handlowego celu spotkania,
- niepozostawianie załączników do umowy bądź stron umowy i uniemożliwianie tym samym skorzystanie konsumentom z prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość czy poza lokalem,
- wprowadzanie w błąd, co do zasad odstąpienia od umowy, zniechęcanie i odmowa przyjęcia zwracanego towaru,
- trudności z uzyskaniem zwrotu przedpłaty/zaliczki.

Rzecznik konsumentów w ramach udzielanych porad pomagał konsumentom także 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, dzięki czemu nie było konieczności dalszych działań rzecznika.

Zdarzały się również sprawy, które nie miały charakteru konsumenckiego i dotyczyły m.in. uzyskania informacji na temat prawa spadkowego, rodzinnego, prawa pracy czy ubezpieczeń społecznych, jak także praw członków wspólnot mieszkaniowych czy najemców mieszkań. Do rzecznika konsumentów zgłaszali się także sami przedsiębiorcy z prośbą o interpretację przepisów prawa konsumenckiego.

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

W 2018 r. 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

Zgodnie z treścią przepisu art. 42 ust. 4 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* rzecznik konsumentów może występować do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Działalnie takie uznać należy za środek prewencyjnej ochrony interesów konsumentów, albowiem ma ono 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 od przedsiębiorców, rzecznik zwracał się 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 sposobu wywiązywania się z umowy.

Bezpośrednie interwencje rzecznika w istniejące spory i konsekwentne dążenie do ich zakończenia, jak dotąd są najskuteczniejszą i najbardziej pożądaną przez konsumentów formą egzekwowania ich roszczeń. Większość interwencji podejmowanych było po wyczerpaniu przez konsumenta możliwości polubownego załatwienia sprawy we własnym zakresie.

W 2018 r. do Rzecznika Konsumentów wpłynęło **199** pism (2017 r. – 205, 2016 r. – 181, 2015 r. – 175, 2014 r. – 203) w sprawach konsumenckich. W tym do wiadomości skierowano **129** (2017 r. – 147, 2016 r. – 116, 2015 r. – 109, 2014 r. – 118), a **70** 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 konsumentowi

pisma stanowiącego odwołanie od decyzji przedsiębiorcy zawierającego, poza stanowiskiem konsumenta, podstawy prawne dochodzonych roszczeń i przekazywaniu tak sporządzonego pisma do wiadomości rzecznika. Ten sposób pomocy konsumentom sprzyja zmianie stanowiska przedsiębiorcy i pozwala mu zadbać o wizerunek firmy przyjaznej konsumentowi. Dla konsumenta zaś jest formą edukacji, aktywizuje go, zwiększa znajomość praw i obowiązków oraz pozwala na utrwalenie świadomych postaw konsumenta w relacjach z przedsiębiorcami.

STRUKTURA RZECZOWA WYSTĄPIEŃ DO PRZEDSIĘBIORCÓW W 2018

(szczegółową strukturę wystąpień w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów zawiera **Tabela nr 2** w części IV sprawozdania)

- w zakresie **usług** ogółem **28**

2014	2015	2016	2017	2018
46	32	29	31	28

- w zakresie **umów sprzedaży** ogółem **42**

2014	2015	2016	2017	2018
39	34	36	27	42

- w zakresie **umów zawieranych poza lokalem i na odległość** **24**

2014	2015	2016	2017	2018
16*	13*	6*	19*	24*

*) ilość umów liczona z ogółu umów usług i sprzedaży

Z 70 prowadzonych w 2018 r. przez rzecznika konsumentów spraw, wymagających wystąpienia do przedsiębiorców:

- ▲ 57 spraw zakończono pozytywnie,
- ▲ 2 sprawy zakończono negatywnie,
- ▲ 11 spraw jest nadal w toku.

Skuteczność działania rzecznika mierzona ilością spraw zakończonych pozytywnie dla konsumentów kształtuje się na poziomie ok. 80%. Zaznaczyć należy, że nie zawsze roszczenia konsumentów są uzasadnione. Zdarzała się i tak, że po otrzymaniu stanowiska przedsiębiorcy okazuje się, że okoliczności sprawy są inne i nie dochodzi do naruszenie prawa konsumenta.

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

W 2018 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 2018 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów uczestniczył w szeregu konferencji, warsztatów, seminariów i szkoleń, m.in.:

- konferencja zorganizowana przez UOKiK, Senacki Zespół ds. Ochrony Konsumentów *„Kto tworzy cyfrowego konsumenta?”*,
- spotkanie zorganizowane przez UOKiK *„Spotkanie rzeczników z woj. mazowieckiego”*,
- szkolenie zorganizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Krajową Izbę Gospodarczą, Związek Rzemiosła Polskiego *„Prawo konsumenckie unijne i polskie”*,
- debata zorganizowana przez Europejskie Centrum Konsumenckie *„Czy nowa ustawa odpowiada na dynamiczny rozwój rynku turystycznego?”*,
- seminaria przygotowane przez UKNF *„Kredyt konsumencki”*, *„Nowe technologie wykorzystywane w usługach bankowych”*,
- dialog konsumencki zorganizowany przez Komisję Europejską i UOKiK *„Nowy ład dla konsumentów”*,
- konferencja zorganizowana przez Stowarzyszenie Stop Bankowemu Bezprawiu *„Ochrona konsumentów na polskim rynku finansowym”*,
- spotkanie zorganizowane przez Orange Polska S.A. *„Obsługa klienta w Orange Polska S.A.”*,
- konferencja zorganizowana przez Federację Konsumentów, Verbraucherzentrale Brandenburg e.V., Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. *„Egzekucja roszczeń konsumenckich w sprawach transgranicznych”*,

- szkolenie zorganizowane przez Stowarzyszenie dla Powiatu „Szkolenie dla rzeczników konsumentów z zakresu problemów rynku finansowego i procedury cywilnej”,
- konferencja zorganizowana przez Urząd Komunikacji Elektronicznej „Mechanizm monitorowania jakości Internetu”.

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

W sprawach o ochronę praw i interesów konsumentów rzecznik konsumentów może wytaczać na rzecz konsumentów powództwa oraz wstępować do postępowania w tych sprawach za zgodą powoda. W 2018 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.

W związku z popełnieniem wykroczenia polegającego na nieudzieleniu rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji na skierowane przez rzecznika wystąpienie, w odniesieniu do trzech przedsiębiorców, rzecznik konsumentów skierował na podstawie art. 17 § 1 *Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia* zawiadomienie na Policję o popełnieniu wykroczenia. Policja, jako oskarżyciel publiczny uprawniona jest do złożenia do sądu wniosku o ukaranie przedsiębiorcy i nałożenie w myśl art. 114 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* kary nie mniejszej niż 2 000 zł za popełnione wykroczenie.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Podejmowanie przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów działań o charakterze edukacyjnym stanowi realizację jednego z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów. W celu podniesienia poziomu wiedzy konsumentów w zakresie przysługujących im praw, poza stałą edukacją przy okazji udzielania porad, rzecznik podejmował działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym polegające na:

- przekazywaniu informacji o prawach konsumentów młodzieży szkolnej w trakcie prowadzonych spotkań - ogółem w 2018 r. przeszkolono oraz rozprowadzono broszury i publikacje dla około 300 uczniów szkół ponadgimnazjalnych, znajdujących się na terenie

powiatu legionowskiego

- rozpowszechnianiu praw konsumentów na stronie e-urzędu w zakładce e-porady konsumentów,
- umieszczaniu w lokalnej prasie informacji na temat przysługujących konsumentom praw.

Dodatkowo na oficjalnej stronie www.bip.powiat-legionowski.pl w zakładce Poradnik Interesanta funkcjonuje zakładka dotycząca Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie, gdzie znajdują się informacje o podstawowych prawach konsumentów, wzory niezbędnych formularzy oraz linki do stron instytucji i organizacji zajmujących się ochroną praw konsumentów w wąskim wyspecjalizowanym zakresie.

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. ograniczania praw konsumenta do złożenia reklamacji, odstąpienia od umowy, udzielania nierzetelnych, niepełnych, czy też mogących wprowadzać w błąd informacji o cechach i właściwościach towarów bądź sposobu dochodzenia roszczeń) rzecznik konsumentów wskazywał na te praktyki, wzywał do zaprzestania ich stosowania oraz do złożenia wyjaśnień. W przypadku otrzymania skargi na przedsiębiorcę, w stosunku do którego Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadziły postępowania przygotowawcze lub wyjaśniające, przesyłano stosowne informacje wraz z kopiami dokumentów.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Instytucja rzecznika konsumentów istnieje w Polsce już od 20 lat. W ramach struktur administracji samorządowej jest to często instytucja działająca jednoosobowo, bez wyodrębnionego biura, w którym zatrudnieni byliby fachowcy w dziedzinie szeroko pojętego prawa konsumenckiego. Efektywna ochrona praw konsumentów w dobie daleko posuniętej techniki cyfrowej i upowszechnienia Internetu wymaga obecnie od rzecznika wszechstronnej i stale aktualizowanej wiedzy oraz podnoszenia kwalifikacji w bardzo wielu dziedzinach życia i rynku gospodarczego, wszędzie tam gdzie występuje klient - konsument. Dlatego też, 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.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Zakres działań rzeczników konsumentów jest bardzo szeroki i dotyka wielu dziedzin. Wieloletnie doświadczenie Powiatowego Rzecznik 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, przeanalizowania i zinterpretowania z nim sprawy, pomocy w zredagowaniu czy wręcz napisaniu i wysłaniu pisma jest dla konsumentów, zwłaszcza konsumentów - seniorów często jedyną, 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. Nie sposób bowiem przecenić roli rzecznika nie tylko jako profesjonalnego doradcy, ale także empatycznego urzędnika tworzącego przyjazny wizerunek urzędu.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W LEGIONOWIE - 2018

Tabela 1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

1.1. osobiście i telefonicznie

GŁÓWNY PROBLEM	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b. wady towarów nie należące do wykonania umowy			c. warunki umowy, nieodwołone postanowienia umowne			d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			e. inne			Suma końcowa	
	a. w lokalu / bez znaczenia	b. na odległość c. poza lokalem		a. w lokalu / bez znaczenia	b. na odległość c. poza lokalem		a. w lokalu / bez znaczenia	b. na odległość c. poza lokalem		a. w lokalu / bez znaczenia	b. na odległość c. poza lokalem		a. w lokalu / bez znaczenia	b. na odległość c. poza lokalem			
SPÓSÓB ZAWARCIA UMOWY																	
a. art. żywnościowe	1		1	1	1	2	2	2	2	1							6
b. odzież i obuwie	12	19	31	81	24	105	2	10	12				3	1		4	152
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymanie domu	6	15	25	52	16	68	5	2	7				1			1	101
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	7	19	54	92	19	111	8	2	11	1	1	1	5	1	1	7	185
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	4	3	7	20	3	23	3		3								33

SPRZEDAŻ:

f. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	5	1	2	8	3	3	6															14
g. produkty związane z opieką zdrowotną	1		24	25	1	2	1	4	2	2												31
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	2	6		8	8	6	14	2	1	1	1	1										27
i. inne	1			1	5		5	2	2							1						9

USŁUGI:

j. związane z rynkiem nieruchomości					7			7	9					9	1								17
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					28			28	4					4									32
l. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					2			2															2
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					12			12	2					2									14
n. finansowe	2			2	3			3	15					15	2								22
o. ubezpieczeniowe	3			3	3			3	8					8									14
p. pocztowe i kurierskie					5	2		7	1					1									8
r. telekomunikacyjne	9	1		10	21	4		25	18	7				25	2						3		65
s. transportowe					4			4	5					5									9
t. turystyka i rekreacja	3			3	9	1		10	1	3				4	1						1	1	20
u. sektor energetyczny i wodny				4	5	1		6	5	7				12	1	1							28

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W LEGIONOWIE - 2018

Tabela 2. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

GŁÓWNY PROBLEM	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy				c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne		d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr		Suma końcowa	
	a. w lokalu / bez znaczenia	b. na odległość	c. poza lokalem		a. w lokalu / bez znaczenia	b. na odległość	c. poza lokalem		a. w lokalu / bez znaczenia	b. na odległość				
SPÓSÓB ZAWARCIA UMOWY														
b. odzież i obuwie					7	4		11						11
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymanie domu		1			6	1		7						8
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					11	2		13						13
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria					3			3						3
g. produkty związane z opieką zdrowotną			5											5
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1	1												2
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					5			5						5

m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					1							1							1
p. pocztowe i kurierskie				1	1							2							2
r. telekomunikacyjne				4	2			2			2	6			1	1	2		10
t. turystyka i rekreacja				3	3						6	6							6
w. związane z opieką i opieką zdrowotną										1		1							1
x. edukacyjne													1						1
y. inne						1						1							2
Suma końcowa	1	2	5	8	42	13	1	2	2	4	1	56	2	2	1	1	2	2	70

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W LEGIONOWIE - 2018

Tabela 3. współdziałanie z innymi instytucjami

GŁÓWNY PROBLEM	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr	e. inne	Suma końcowa
	b. na odległość	c. poza lokaln		a. w lokalu / baz znaczenia	b. na odległość	e. niekonsumenckie			
SPSOSÓB ZAWARCIA UMOWY									
b. odzież i obuwie				2					2
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	1		1	2					3
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt		1	1	1					2
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria				1	1				2
g. produkty związane z opieką zdrowotną								1	1
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci					1				1

