



**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W LEGIONOWIE W ROKU 2024**

opracowanie:

***Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Legionowie***

Agnieszka Załuska

Legionowo, dnia 28 lutego 2025 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 jest na mocy *ustawy o samorządzie powiatowym* (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 107 ze zm.) zadaniem własnym samorządu powiatowego (art. 4 ust. 1 pkt 18). Zadania w tym zakresie realizują powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów. Formę realizacji zadań rzeczników konsumentów określają przepisy *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1616), które od art. 37 do art. 43 określają uprawnienia 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 zgodne jest z wymogiem art. 40 ust. 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*. Od 18 listopada 2004 r. (*uchwała Rady Powiatu w Legionowie nr 138/XXIV/2004*) stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie zajmuje Agnieszka Załuska.

STRUKTURA BIURA RZECZNIKA - STAN KADROWY

1. Województwo	MAZOWIECKIE
2. Miasto/Powiat	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: 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).	
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 słabszej strony - konsumenta w stosunkach z przedsiębiorcą – profesjonalnym podmiotem zorganizowany do prowadzenia określonej działalności gospodarczej 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 2024 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie realizował to zadanie poprzez:

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

W 2024 r. rzecznik konsumentów udzielił mieszkańcom powiatu legionowskiego łącznie **721** porad, w tym 31 niekonsumenckich. Niekonsumenckie dotyczyły głównie problemów przedsiębiorców JDG, czyli osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą, którzy dokonywali zakupów związanych bądź niezwiązanych bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą.

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
liczba porad	792	908	929	879	768	787	791	786	787	721

STRUKTURA RZECZOWA PORAD I INFORMACJI KONSUMENCKICH UDZIELONYCH W 2024 r.

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

• sprzedaż towarów – 466

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
liczba porad - towary	448	521	579	561	477	484	503	461	493	466

• usługi – 224

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
liczba porad – usługi	344	387	316	261	243	278	259	286	258	224

• umowy zawierane poza lokalem i na odległość - 263

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

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
liczba porad – poza lokalem i na odległość	158	203	206	264	269	268	294	292	298	263

Porady udzielane konsumentom najczęściej dotyczyły:

- terminów, sposobów oraz form składania i rozpatrywania reklamacji;
- wyjaśnienia pojęcia towaru wadliwego czy niezgodnego z umową;
- możliwości skutecznego egzekwowania praw konsumentów w związku z zakupem wadliwych towarów konsumpcyjnych;
- procedury postępowania w sytuacji niedotrzymania przez przedsiębiorcę warunków umowy;

- niewykonania lub nienależytego wykonania usług;
- wyjaśnienia różnicy pomiędzy dochodzeniem roszczeń z tytułu gwarancją, rękojmi, niezgodności towaru z umową;
- zasad, procedur i prawa odstąpienia od umów zawartych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa;
- interpretacji stanowisk stron umowy;
- nieuczciwych praktyk rynkowych czy praktyk mogących naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

W kategorii spraw dotyczących umów sprzedaży towarów najwięcej problemów konsumentów mieli z urządzeniami gospodarstwa domowego, urządzeniami elektronicznymi i sprzętem komputerowym (139), odzieżą i obuwiem (120), meblami i artykułami wyposażenia wnętrz oraz utrzymania domu (76), samochodami i środkami transportu, częściami i akcesoriami (57). Najczęściej problemy te dotyczyły:

- nieuzasadnionej odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego;
- odmowy uwzględnienia roszczeń konsumenta;
- wyłączania odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedaż rzeczy niezgodnej z umową;
- 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 najwięcej spraw dotyczyło bieżącej konserwacji, drobnych napraw i utrzymania domu (46), realizacji usług ubezpieczeniowych (25), turystyki i rekreacji (21), umów związanych z sektorem energetycznym i wodnym (19), telekomunikacyjnych (17). Konsumentów najczęściej zgłaszali następujące problemy:

- nierzetelne informowanie bądź wprowadzanie w błąd, co do warunków proponowanych ofert;
- nienależyte wykonanie usług;
- nierzetelne realizowanie umów o dzieło;
- nieuzasadnione odmowy wypłat odszkodowań;
- brak lub słaby zasięg sieci telekomunikacyjnej;
- nakładanie kar umownych.

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

- utrudnianie realizacji prawa odstąpienia od umowy;

- niedostarczanie zamówionego towaru;
- trudności z uzyskaniem zwrotu zaliczki;
- wprowadzanie w błąd, co do zasad odstąpienia od umowy;
- odmowa przyjęcia towaru.

W praktyce rzecznika konsumentów 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 zapoznanie z przepisami czy też interpretację przepisów prawa konsumenckiego.

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

W 2024 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

Podejmowanie wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów należy do jednego z głównych zadań rzecznika konsumentów. Wystąpienia i interwencje prowadzone są w sytuacji, gdy przedsiębiorca działała wbrew obowiązującemu prawu i narusza słusne interesy konsumenta. Z uwagi na to, że rzecznik konsumentów nie posiada uprawnień władczych (nadzorczych czy kontrolnych) w zakresie egzekwowania od przedsiębiorców roszczeń konsumentów, w podejmowanych wystąpieniach rzecznik konsumentów zwraca się o udzielenie wyjaśnień i informacji, a także o ustosunkowanie się do uwag i opinii rzecznika.

Prowadzone w 2024 r. wystąpienia rzecznika konsumentów 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 2024 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie wpłynęło **148** pism (2023 r. – 188, 2022 r. – 186, 2021 r. – 178, 2020 r. – 184, 2019 r. – 146, 2018 r. – 199, 2017 r. – 205, 2016 r. – 181, 2015 r. – 175) w sprawach konsumenckich. W tym do wiadomości skierowano **94** (2023 r. – 116, 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 **54** sprawy wymagały bezpośredniego wystąpienia rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy.

Wieloletnie doświadczenie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie, jak także prowadzenie działań w zakresie edukacji konsumenckiej, pozwoliło na wypracowanie skutecznego w sporach z przedsiębiorcami modelu pomocy konsumentom. Polega on na przygotowaniu konsumentom pism stanowiących odwołanie od decyzji przedsiębiorcy zawierających, poza stanowiskiem konsumenta, podstawy prawne dochodzonych roszczeń i przekazywaniu tak sporządzonych pism do wiadomości Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie. Ilość spraw, które trafiają potem do rzecznika konsumentów z wnioskiem o wystąpienie do przedsiębiorcy świadczy o zmianie stanowiska przedsiębiorcy i rozwiązaniu sporu jeszcze przed oficjalnym wystąpieniem rzecznika konsumentów. Takie pośrednie działanie rzecznika konsumentów daje przedsiębiorcy możliwość wpływu na wizerunek i kształtowania pro konsumenckiej polityki firmy. Dla konsumenta jest formą edukacji. Zwiększa bowiem znajomość jego praw i obowiązków. Dodatkowo aktywizuje konsumenta i pozwala na utrwalenie świadomych postaw konsumenckich w relacjach z przedsiębiorcami.

STRUKTURA RZECZOWA WYSTĄPIEŃ DO PRZEDSIĘBIORCÓW W 2024 r.

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

Tabela nr 2 w części IV sprawozdania)

• towary - 34

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
liczba wystąpień –sprzedaż	34	36	27	42	30	35	28	28	49	34

• **usługi - 20**

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
liczba wystąpień – usługi	32	29	31	28	20	33	38	32	23	20

• **umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość - 16**

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
liczba wystąpień – poza lokalem i na odległość	13	6	19	24	23	19	26	22	36	16

Z 54 prowadzonych w 2024 r. przez rzecznika konsumentów spraw, wymagających wystąpienia do przedsiębiorców:

- ⌘ 45 spraw zakończono pozytywnie;
- ⌘ 4 sprawy zakończono negatywnie, głównie z uwagi na niepodjęcie przez przedsiębiorcę korespondencji;
- ⌘ 5 spraw jest nadal w toku.

Skuteczność działania rzecznika mierzona ilością spraw zakończonych pozytywnie wynosi ponad 80%. Wskazać jednak należy, że nie zawsze roszczenia konsumentów są zasadne. Zdarza się i tak, że po otrzymaniu stanowiska przedsiębiorcy okazuje się, że okoliczności sprawy są jednak inne i nie dochodzi do naruszenia praw konsumenta. Mimo to, ci przedsiębiorcy, którzy stosują dobre praktyki kupieckie decydują się na korzystne dla konsumenta rozwiązania sporu.

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

W 2024 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie kontynuował współpracę z organami i instytucjami zajmującymi się problematyką konsumencką m.in. z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Europejskim Centrum Konsumenckim, Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Warszawie, Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikiem Finansowym, Federacją Konsumentów oraz z innymi rzecznikami konsumentów.

Współpraca polegała głównie na dzieleniu się informacjami i doświadczeniami w celu stworzenia jednolitej interpretacji przepisów prawa oraz ochronie konsumentów przed niekorzystnymi zjawiskami czy też nieuczciwymi praktykami stosowanymi przez przedsiębiorców.

W 2024 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów uczestniczył także w licznych webinarach, szkoleniach, warsztatach itp. organizowanych przez różne podmioty m.in.:

- konferencje i spotkania:
 - VIII Kongres Edukacji Finansowej i Przedsiębiorczości - Fundacja GPW i Fundacja Warszawski Instytut Bankowości,
 - Spotkanie Rzeczników Konsumentów Mazowsza – Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie,
 - Spotkanie PZU z Rzecznikami Konsumentów – PZU S.A.,
 - Konferencja „Walutowe kredyty hipoteczne w świetle najnowszego orzecznictwa TSUE” – Rzecznik Finansowy,
 - Konferencja Orange – Orange Polska S.A.,
 - Spotkanie z Rzecznikami Konsumentów – Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie,
 - Dzień Edukacji Finansowej – 4. edycja - Fundacja GPW i Fundacja Warszawski Instytut Bankowości,
 - Ogólnopolska Konferencja Naukowa „Rynek medyczny przyszłości aspekty prawno-ekonomiczno-medyczne – Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów, Katedra Prawa Cywilnego, Gospodarczego i Prywatnego Międzynarodowego Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Fundacja Mercatus et Civis.
- webinaria zorganizowane przez Rzecznika Finansowego:
 - „Dochodzeni roszczeń z ubezpieczenia OC firm oraz innych podmiotów”,

- „Uprawnienia kredytobiorcy konsumenta do przedterminowej spłaty i dalsze jego skutki”,
 - „Sankcja kredytu darmowego”,
 - „Efektywnie polubownie, czyli o postępowaniu przed Rzecznikiem Finansowym”,
 - „AI w finansach”,
 - „Obowiązki dystrybutora ubezpieczeń względem klienta”,
 - „ Jak inwestują kobiety, a jak mężczyźni – podobieństwa i różnice”.
- webinaria CEDUR zorganizowane przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego:
- „Bezpieczny senior - jak nie dać się oszukać w Internecie”,
 - „Na co uważać i jak się nie dać oszukać w Internecie – bankowość elektroniczna dla seniorów. I edycja”,
 - „Cyberbezpieczeństwo podczas zawierania transakcji elektronicznych z podmiotami rynku finansowego”,
 - „Na co uważać i jak się nie dać oszukać w Internecie – bankowość elektroniczna dla seniorów. II edycja”,
 - „Najnowsze sposoby działania cyberoszustów – czyli jak nie dać się okraść”,
 - „Na co uważać i jak się nie dać oszukać w Internecie – bankowość elektroniczna dla seniorów. III edycja”,
 - „Jak samodzielnie weryfikować oferty inwestycyjne. Okazja czy oszustwo – sprawdź zanim podejmiesz decyzję inwestycyjną”,
 - „Rynek OTC instrumentów pochodnych w Polsce (tzw. Rynek Forex) – charakterystyka”,
 - „Oszukańcze inwestycje – jak się przed nimi ustrzec i co zrobić gdy padniemy ofiarą przestępców”.
- inne szkolenia i webinaria :
- „Prawo telekomunikacyjne” – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - „Usługi finansowe” – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - „Konsument na rynku usług deweloperskich” - Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - „Bankomaty BS a interes ich utrzymani” – Program Analityczno-Badawczy Warszawski Instytut Bankowości,
 - „Bezpieczny Black Friday” webinar dla Rzeczników Konsumentów – Federacja Konsumentów Oddział w Warszawie,
 - „Dostępność usług bankowych dla konsumentów o szczególnych potrzebach w świetle nowych wymogów prawnych” - Program Analityczno-Badawczy Warszawski Instytut Bankowości.

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

Przepisy *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w art. 42 ust 2 dają rzecznikowi konsumentów uprawnienie do wytaczania na rzecz konsumentów w sprawach o ochronę ich praw i interesów powództw oraz do wstępowania w tych sprawach za zgodą powoda do postępowania. W 2024 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 przez trzech przedsiębiorców wykroczenia polegającego na nieudzieleniu rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji na skierowane przez rzecznika wystąpienie, rzecznik konsumentów skierował na Policję na podstawie art. 17 § 1 *Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia* zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia. Policja na podstawie otrzymanych zawiadomień złożyła, jako oskarżyciel publiczny do sądu wnioski o ukaranie przedsiębiorców i nałożenie w myśl art. 114 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* kary nie mniejszej niż 2 000 zł za popełnione wykroczenie.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Edukacja konsumencka jest istotnym elementem w kształtowaniu postaw świadomego swoich praw konsumenckich obywatela oraz umiejętności korzystania z wiedzy z zakresu prawa konsumenckiego. Działania o tym charakterze, obok edukacji podczas każdej porady czy wystąpienia, realizowane były poprzez:

- edukację seniorów - porady i wskazówki jak uniknąć zagrożeń na rynku konsumenta seniora – spotkanie z mieszkańcami gminy Nieporęt;
- edukację dzieci i młodzieży – w szkołach podstawowych i ponadpodstawowych znajdujących się na terenie Powiatu Legionowskiego rozpropagowano webinaria CEDUR dla środowiska szkolnego z zakresu cyberbezpieczeństwa nt. „Cyberprzestępcy w świecie finansów” i „Bezpieczny telefon – jak chronić się przed cyberprzestępcami”;
- edukację na stronie www powiatu legionowskiego – redagowanie informacji o prawach konsumentów, zakładki z wzorami formularzy itp.

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 do delegatur 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 powiatowego/miejskiego rzecznika konsumentów istnieje w Polsce już od ponad 25 lat. Jest to instytucja o charakterze lokalnym, do której dostęp z uwagi na umiejscowienie w strukturach samorządów powiatowych jest możliwy niemalże dla każdego obywatela. Lata działalności i praktyki rzeczników konsumentów ukształtowały, mimo indywidulanego charakteru zgłaszanych rzecznikom konsumentów spraw, pewne wspólne procedury i zasady ochrony praw i interesów konsumentów. Odzwierciedleniem tego, jest chociażby ujednolicona w skali całego kraju statystyka porad i wystąpień rzeczników konsumentów. Wypracowanie adekwatnych dla potrzeb konsumentów sposobów pomocy możliwe jest dzięki, nie tylko znajomości przez

rzeczników konsumentów przepisów szeroko rozumianego prawa, ale też sprawnemu się w nich poruszaniu. Sprawy konsumenckie bowiem, są najczęściej sprawami osadzonymi w zagadnieniach z różnych dziedzin prawa. Poza posiadaniem przez rzeczników konsumentów takich umiejętności i prawnych możliwości pomocy konsumentom ważne jest także, aby rzecznicy konsumentów dysponowali praktycznymi i nieuciążliwymi dla konsumentów rozwiązaniami. Do takich należałoby z pewnością wprowadzenie przepisów umożliwiających rzecznikom konsumentów nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców, czy też wyeliminowanie obowiązku zgody przedsiębiorcy na poddanie się rozstrzygnięciu przez stałe polubowne sądy działające przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej, tak jak ma to miejsce w przypadku postępowania polubownego prowadzonego przez Rzecznika Finansowego.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Instytucja powiatowego/miejskiego rzecznika konsumentów istniejąca w ramach struktur administracji samorządowej jest w Polsce w przeważającej większości instytucją działającą jednoosobowo, bez wyodrębnionego biura, zatrudniającego fachowców w zakresie prawa konsumenckiego. Efektywna ochrona praw konsumentów w dobie daleko posuniętej techniki cyfrowej i upowszechnienia Internetu wymaga obecnie od rzeczników konsumentów wszechstronnej i stale aktualizowanej wiedzy oraz podnoszenia kwalifikacji w bardzo wielu dziedzinach życia i rynku gospodarczego, wszędzie tam, gdzie klientem jest konsument. Nowe wyzwania i mechanizmy pojawiające się na rynku, jak także wymagania i potrzeby samych konsumentów, powodują konieczność już nie tylko indywidualnego, ale i systemowego doskonalenia i doksztalcanie rzeczników konsumentów. Rosnący stopień skomplikowania spraw, coraz częściej występujący brak woli przedsiębiorców do polubownego ich rozwiązania, powodują w coraz większym stopniu 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 zasadnym, nie tylko dla zwiększenia komfortu pracy rzeczników, ale przede wszystkim dla skutecznej ochrony praw i interesów konsumentów, podkreślenie znaczenia bezpłatnego systemowego szkolenie rzeczników z procedur postępowania w sprawach cywilnych i postępowania sądowego.