

Mińsk Mazowiecki dn. 27 lutego 2025 r.

RK.730.3.2025

*Zachwianam*  
**Starosta**  
*Remigiusz Górniewicz*

## **SPRAWOZDANIE**

**z działalności**

**Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
w Mińsku Mazowieckim**

**za rok 2024**

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024. 1616 t.j.), na podstawie którego Rzecznik Konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada Staroście do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 7 dni od zaopiniowania przez Starostę. W przypadku niezaopiniowania przez Starostę, Rzecznik Konsumentów przekazuje sprawozdanie Prezesowi UOKiK w terminie do dnia 10 maja każdego roku.

## SPIS TREŚCI

### I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W MIŃSKU MAZOWIECKIM

### II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
3. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
4. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym

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

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika.

## I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim realizuje zadania powiatu mińskiego w zakresie ochrony praw konsumentów, zgodnie z ustawą z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. 2024. 107 t.j. ze zm.). Podstawę prawną działalności rzecznika konsumentów stanowią przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. 2024. 1616 t.j. ze zm.), które m.in. określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcje i zadania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.

W powiecie mińskim Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim został powołany z dniem 1 maja 2001 r. uchwałą nr XX/169/2001 Rady Powiatu Mińskiego z dnia 24 kwietnia 2001 r. Początkowo funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów pełniła Pani Maria Woźniak a od 1 kwietnia 2007 r. Pani dr Izabela Wesołowska powołana na to stanowisko uchwałą nr V/27/07 Rady Powiatu Mińskiego z dnia 21 marca 2007 r.

Usytuowanie organizacyjne i zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim określono w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego – Powiatowy Rzecznik Konsumentów podlega bezpośrednio Staroście.

1. Województwo	mazowieckie
2. Powiat i liczba mieszkańców	miński; liczba mieszkańców powiatu: <b>159 388</b>
3. PRK/MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Izabela Wesołowska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	doktor nauk prawnych, radca prawny
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
<b>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.</b>	Nie dotyczy
<b>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</b> 8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	Biuro Rzecznika przyjmuje interesantów w poniedziałek od 8 do 15, wtorek i czwartek 8-14. W pozostałe dni i godziny pracy Starostwa, interesanci mogą składać sprawy w formie pisemnej w Biurze Obsługi Interesanta.
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura. Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	tak



**11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).**

1 osoba (cały etat – osoba z wykształceniem prawniczym)

Instytucja Powiatowego Rzecznika Konsumentów pomaga mieszkańcom powiatu mińskiego – działa jak bezpłatna kancelaria prawna w sprawach konsumenckich. Udziela porad prawnych, występuje do przedsiębiorców na etapie przedsądowym, a w niektórych, wyjątkowych sytuacjach pomaga również na etapie postępowania sądowego. Biorąc pod uwagę, że w **2024 r. 70% spraw było przez Rzecznika załatwione pozytywnie** (konsumenty uzyskali zaspokojenie swoich roszczeń), tym samym zaoszczędzając konsumentom ponoszenia dodatkowych kosztów, a także sądowego dochodzenia roszczeń. Swoją działalnością, Rzecznik odciąża też w znacznym stopniu sądy. Kwota (zwrot pieniędzy) jaką konsumenci uzyskali poprzez interwencję Rzecznika (bez wartości napraw i wymian) to **318 254,41 złotych**.

Informację o instytucji Rzecznika Konsumentów można uzyskać na stronie internetowej Powiatu Mińskiego, Federacji Konsumentów oraz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Za pośrednictwem Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów powiat wykonuje zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumentów. Podstawę prawną działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów stanowią art. 39 - 40 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaś szczegółowe zadania Rzecznika określa art. 42 ww. ustawy. Rzecznik Konsumentów posiada kompetencje doradcze i procesowe, nie posiada natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych.

W 2024 roku Rzecznik zajmował się **1047 sprawami**, w tym kontynuował sprawy rozpoczęte w roku poprzednim. Szczegółowe zestawienie przedstawia poniższa tabela nr 1 – zestawienie **spraw załatwianych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2024 r.**

Lp.	Rodzaj spraw	Liczba spraw	Rozstrzygnięcie spraw rozpoczętych w 2024 r.					
			pozytywnie	negatywnie	Brak naruszenia interesu konsumenta	W toku	Sprawy w sądzie	Ukaranie przedsiębiorcy
1	Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę interesów konsumentów (postępowania 732)	165 (w tym 30 sprawy z lat ubiegłych)	107	34	10	14	1	9
2	Porady pisemne (731)	<b>136</b>	-	-	-	-	-	-
3	Wyjaśnienia, interpretacje, opinie, akty prawne dotyczące zagadnień z	<b>37</b>	-	-	-	-	-	-



	zakresu ochrony praw konsumenckich (730)							
4	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów	708	-	-	-	-	-	-
5	Edukacja konsumencka	1						
6	Wnioski o udostępnienie informacji publicznej	1						
7	Petycje	-						
	<b>RAZEM</b>	<b>1147</b>	<b>107</b>	<b>34</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

Z powyższego zestawienia wynika, że wskutek interwencji Rzecznika:

- ✓ - **70,9 % spraw jest załatwianych pozytywnie dla konsumentów** i nie było konieczności kierowania sprawy na drogę postępowania sądowego. Oznacza to również, że Rzecznik odciąża w znacznym stopniu sądy w sprawach konsumenckich. Kwota jaką uzyskali konsumenci wskutek interwencji Rzecznika (bez wartości wymian i napraw) to **318 254,41 złotych**.
- ✓ - 22,5 % spraw jest rozpatrzonych negatywnie (nie udało się przekonać przedsiębiorcy do uznania roszczeń konsumenta).
- ✓ - 6,6 % spraw Rzecznik odstąpił od dochodzenia roszczeń ze względu wyjaśnienia przedsiębiorcy wskazujące na brak naruszenia interesu konsumenta.

W części spraw nie jest jeszcze znany sposób jej zakończenia ze względu na ich kontynuację.

Wpływające do Rzecznika sprawy są coraz bardziej różnorodne, skomplikowane i zawile.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów występuje z interwencją jedynie w sytuacji naruszenia interesu konsumenta. Jeżeli po analizie sprawy (wniosku z załączoną dokumentacją), stwierdzi brak naruszenia interesu konsumenta i zasadności roszczenia – wówczas odmawia podjęcia postępowania. Należy podkreślić, że ochrona interesów konsumentów nie może być tożsama z obroną każdego stanowiska konsumenta czego część konsumentów nie rozumie. Pogląd Rzecznika powinien być bowiem obiektywny i zgodny z obowiązującymi przepisami prawa. Rzecznik nie powinien włączać się w sprawę, gdy jego zdaniem konsument ewidentnie nie ma racji. Wobec czego Rzecznik stara się przedstawić konsumentowi argumenty prawne uzasadniające, że konsument w tym przypadku jest w błędzie, a kierowanie sprawy na drogę sądową jest nieuzasadnione i spowoduje dodatkowe koszty.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów może podejmować działania na rzecz konsumentów. Konsumentem zaś, zgodnie z art. 22<sup>1</sup> kc jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Istotnym kryterium dla pojęcia konsumenta jest brak bezpośredniego związku między dokonaną przez niego czynnością prawną, a jego działalnością gospodarczą lub zawodową. Za sprawy konsumenckie uważa się sprawy, w których osoby fizyczne dokonują zakupów w legalnych transakcjach z przedsiębiorcami w celu zaspokojenia ich osobistych i prywatnych potrzeb. Konsumentami nie będą organy administracyjne, jednostki organizacyjne, kancelarie prawne itp. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej jest podstawowym i najważniejszym zadaniem realizowanym przez Rzecznika, bowiem tylko świadomy swoich praw konsument jest w stanie je wyegzekwować.



Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa, iż zadaniem Rzecznika jest:

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 sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
4. współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
5. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów lub w przepisach odrębnych.

Rzecznik Konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Jednakże z tego uprawnienia Rzecznik, ze względów finansowych korzysta w uzasadnionych okolicznościach sprawy, za uprzednią zgodą Starosty.

Przedsiębiorca, do którego zwrócił się Rzecznik Konsumentów, działając na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3, jest zobowiązany udzielić Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii Rzecznika. W przypadku niezrealizowania powyższego obowiązku nałożonego ustawą, Rzecznik występuje o ukaranie przedsiębiorcy karą nie mniejszą niż 2000 zł.

### 1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mińsku Mazowieckim w 2024 roku, podobnie jak w latach poprzednich, w dużej mierze sprowadzały się do udzielania konsumentom bezpłatnej pomocy prawnej w zakresie ochrony ich interesów w formie poradnictwa i informacji prawnej (telefonicznie i osobiście oraz pocztą elektroniczną), podczas spotkań ze środowiskiem konsumentów. Udzielono w 2024 r. **708 porad** konsumenckich.

Zestawienie tematyki poradnictwa przedstawia **tabela nr 2**.

Tab. Nr 2 Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów w 2024 r.																
	1.1.osobiście i telefonicznie															razem
	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe				1	3					1		1				6
odzież i obuwie	3	20		59	10	5				1		1	1		1	101
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	1	8	1	85	4	4										103



urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	3	9	8	139	9	4				1	3		1	1	178
samochody i środki transportu osobistego	1	2	1	30	2				1		1			1	39
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące				2	1										3
produkty związane z opieką zdrowotną	1	1		9	3				1						15
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	2	4		8	3				1			1			19
inne			1	6	2	1							1	2	13
<b>USŁUGI:</b>															
związane z rynkiem nieruchomości	1	1		22										1	25
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				6											6
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				2											2
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				13											13
finansowe	1			2								2			5
ubezpieczeniowe				4		2				1		1			8
pocztowe i kurierskie				7	5									1	13
telekomunikacyjne				16	5										21
transportowe				5								1			6
turystyka i rekreacja	1			24	2										27
sektor energetyczny i wodny	2			26	1	2					1	1		1	34
związane z opieką i opieką zdrowotną				1			1								2
edukacyjne			3	2								1			6
inne				7	4	1		1			1	2	1	4	21
niekonsumenckie															42
<b>RAZEM</b>															<b>708</b>



## 2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez Rzecznika Konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Należy zaznaczyć, że Rzecznik Konsumentów posiada uprawnienia doradcze i procesowe. Nie posiada natomiast wobec przedsiębiorców uprawnień władczych (nadzorczych lub kontrolnych). Stąd też wystąpienia do przedsiębiorców mają z reguły charakter mediacyjny, mający na celu polubowne rozwiązanie zaistniałego pomiędzy stronami sporu. W swoich wystąpieniach Rzecznik opisywał stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podawał podstawę prawną dochodzonych roszczeń, prosił o wyjaśnienie niejasnych kwestii, kierował skonkretyzowane żądania, względnie propozycje polubownego rozwiązania sporu.

Problematyka spraw prowadzonych przez Rzecznika i zgłaszanych przez konsumentów jest bardzo szeroka, co często wymaga wnikliwego zapoznania się z posiadanymi przez konsumenta dokumentami. Każda sprawa jest inna, a zatem wymaga indywidualnego podejścia, głębokiej analizy zagadnień i uregulowań ustawowych, co jest często czasochłonne. Ponadto różnorodność spraw, a także zmieniające się przepisy wymagają systematycznego samokształcenia i doskonalenia Rzecznika.

W zależności od rodzaju sprawy i zebranego materiału, Rzecznik występuje do przedsiębiorcy, początkowo w celu uzyskania jego stanowiska lub wskazuje przedsiębiorcy właściwy sposób zamknięcia sprawy i wymaga jego wykonania ze względu na naruszenie przepisów których się dopuścił. Podejmowane interwencje były prowadzone do wyczerpania wszystkich możliwych argumentów, które mogłyby stanowić podstawę do zmiany stanowiska przedsiębiorcy. Spory i mediacje z przedsiębiorcami bywają długotrwałe i pracochłonne, jednak w większości przypadków kończą się pozytywnym skutkiem. W wyniku podjętych przez Rzecznika interwencji, konsumenci w większości przypadków uzyskali wyjaśnienie swojej sytuacji prawnej lub zaspokojenie roszczeń.

Rzecznik podejmował decyzję o wystąpieniu do przedsiębiorcy w sytuacji, gdy jego postępowanie wobec konsumenta zawierało elementy postępowania niezgodnego z obowiązującym prawem, a konsument sam nie był w stanie poradzić sobie z problemami i wyegzekwowania swoich praw. Należy przy tym podkreślić, iż aby osiągnąć pożądany skutek, Rzecznik bardzo często wystosowywał do tego samego przedsiębiorcy kilka pism i przekonywał w nich o słuszności roszczeń konsumenta. Dlatego też niejednokrotnie wymiana pism między Rzecznikiem, a przedsiębiorcą trwała kilka miesięcy. Istotnym jest, że większość załatwianych w ten sposób spraw, z założenia skomplikowanych, kończyła się pozytywnie dla konsumenta, tym samym zaoszczędzając mu ponoszenia dodatkowych kosztów, a także sądowego dochodzenia roszczeń.

Sprawy w/w wymagały dużego zaangażowania ze strony Rzecznika aby poprzez stosowanie odpowiedniej i wyczerpującej argumentacji doprowadzić do pozytywnego zakończenia sporu pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą. Zdarzały się również sytuacje, w których po przedstawieniu materiałów dowodowych drugiej strony, czyli przedsiębiorcy Rzecznik rezygnował z dalszego dochodzenia roszczeń ze względu na uchybienia leżące po stronie konsumenta.

Rzecznik występuje do przedsiębiorcy na podstawie art. 42 ust 1 pkt 3 cytowanej na wstępie ustawy, a przedsiębiorca pod rygorem kary, nie mniejszej niż 2 000 zł, ma obowiązek udzielić Rzecznikowi informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii Rzecznika (art. 42 ust 4 w zw. z art. 114 ust 1 ww. ustawy). Rzecznik przedstawia swoje stanowisko na podstawie obowiązującego stanu prawnego, w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności faktyczne oraz przedłożone dokumenty.



Szczegółowe zestawienie wystąpień kierowanych do Rzecznika, przedstawia **tabela nr 3**.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w 2024 r.																
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe																
<b>odzież i obuwie</b>		10		14	4											28
<b>meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu</b>		3		8	2						1					14
<b>urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy</b>		2	1	16	7					1						27
<b>samochody i środki transportu osobistego</b>				9	2					1						12
<b>kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące</b>		1		1												2
<b>produkty związane z opieką zdrowotną</b>				1												1
<b>art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci</b>		2		1	2											5
<b>inne</b>		1		2												3
<b>USŁUGI:</b>																
<b>związane z rynkiem nieruchomości</b>				1			2									3
<b>bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja</b>				2												2
<b>czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia</b>																
<b>konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu</b>																
<b>finansowe</b>					1					1						2
<b>ubezpieczeniowe</b>							1									1
<b>pocztowe i kurierskie</b>					1									2		3
<b>telekomunikacyjne</b>				1	1		1									3
<b>transportowe</b>				2	1						1					4
<b>turystyka i rekreacja</b>				5	6			1		1						13
<b>sektor energetyczny i wodny</b>				4			1			1						6
<b>związane z opieką i opieką zdrowotną</b>				1												1
<b>edukacyjne</b>		2								1						3
<b>inne</b>										1						1



<b>RAZEM</b>		<b>21</b>	<b>1</b>	<b>68</b>	<b>27</b>		<b>5</b>	<b>1</b>		<b>7</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>135</b>
<b>sprawy z lat ubiegłych</b>														<b>31</b>
	<b>razem:</b>													<b>165</b>

### **3. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.**

Wzorem lat poprzednich, Rzecznik Konsumentów uczestniczył w posiedzeniach Rzeczników z województwa mazowieckiego, spotkaniu organizowanym przez Inspekcję Handlową w Siedlcach i szkoleniach organizowanych przez Prezesa UOKiK i Rzecznika Finansowego oraz Komisję Nadzoru Finansowego.

W bieżących sprawach Rzecznik składał do Prezesa UOKiK zawiadomienia dotyczące praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, stosowania przez przedsiębiorców niedozwolonych postanowień umownych oraz sygnalizował Prezesowi UOKiK o nieprawidłowościach, które pojawiły się na rynku.

Rzecznik w ramach bieżącej pracy konsultował się z innymi Rzecznikami, Krajową Radą Rzeczników Konsumentów w przypadku rozbieżności stanowisk, bądź interpretacji obowiązujących przepisów prawnych.

### **4. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

W 2024 r. nie było potrzeby by Rzecznik składał wnioski w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

W 2024 r. Rzecznik pomagał konsumentom w 1 sprawie sądowej. Biorąc pod uwagę, że w 2023 r. Rzecznik pomagał w wytoczeniu 12 spraw sądowych, a sprawy sądowe są długotrwałe, bardzo rozważnie musiał podejmować decyzje podjęcia się kolejnej sprawy. Należy również wziąć pod uwagę, że w nie wszystkie sprawy z 2024 r. zostały zakończone i ostatecznie nie można przesądzić czy nie znajdą swojego zakończenia na drodze postępowania sądowego.

### **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**

Udzielane porady w wielu przypadkach przyczyniły się też do znacznego podniesienia świadomości konsumentów w zakresie dochodzenia należnych im praw.

Edukacja konsumencka jest realizowana poprzez bezpośrednie poradnictwo prawne, oprócz przedstawiania przepisów prawnych opiera się na przedstawianiu konkretnych sytuacji, w których mogą znaleźć się konsumenci i wskazywania właściwych rozwiązań, przepisów i miejsc do których konsumenci mogą się udać by uzyskać bezpłatną pomoc prawną. Wraz z Federacją Konsumentów Rzecznik przeprowadził szkolenie dla seniorów w Cegłowie. Uniwersytet Trzeciego Wieku w Mińsku mazowieckim nie był zainteresowany szkoleniem, ze względu na przeprowadzenie przez Inspekcję Handlową prelekcji na temat ochrony praw konsumentów.



Formą działań edukacyjnych prowadzonych przez Rzecznika jest też prezentowanie problematyki konsumenckiej na stronie internetowej Starostwa, wyjaśnianie – zarówno konsumentom, jak i przedsiębiorcom – w toku podejmowanych interwencji – reguł postępowania przy składaniu reklamacji, wskazywanie podstawowych zasad ochrony prawnej konsumentów itp.

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

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest łatwe. Ilość skarg konsumenckich wpływających do rzecznika znacząco się nie zmienia, zmienia się jednak specyfika skarg oraz ich złożoność.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów są dobrze oceniane przez mieszkańców powiatu mińskiego, natomiast skuteczność w dochodzeniu roszczeń (w 2024 r. 70 % sprawach konsumenci uzyskali zaspokojenie swoich roszczeń) przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku Starostwa Powiatowego. Konsumenci wyrażają swoje zadowolenie poprzez telefoniczne lub osobiste i pisemne podziękowanie za pomoc w załatwieniu problemu. Zadowolenie i uśmiech na twarzy konsumentów jest najlepszym dowodem na to, że taka instytucja jest niezwykle potrzebna i w sposób należyty spełnia swoje zadania.

Ilość spraw na przestrzeni lat, które wpływają do Rzecznika, świadczą z jednej strony o wzroście świadomości konsumentów w dochodzeniu swoich praw, a z drugiej strony o społecznej potrzebie istnienia takiej funkcji jak Rzecznik Praw Konsumentów i bezradności konsumentów w sporach z przedsiębiorcami i sprzedawcami.

#### 1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

1. W mojej ocenie zmianie powinny ulec przepisy dotyczące doręczenia pism Ręczników Konsumentów i objęcia tej korespondencji domniemaniem doręczenia z art. 44 § 4 kpa. Niektórzy przedsiębiorcy unikają w ten sposób odpowiedzialności. Z tego powodu kilka spraw prowadzonych przez Rzecznika zakończyła się negatywnie.
2. Tak, jak wskazywałam we wcześniejszych latach, by Rzecznik właściwie i sprawnie realizował swoje ustawowe zadania musi dysponować Biurem, w którym zatrudnione są osoby z wykształceniem prawniczym. W tym kierunku konieczna jest zmiana przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w szczególności w zakresie wprowadzenia przepisów określających ilość osób zatrudnionych w biurze Rzecznika, uzależnionych od ilości mieszkańców danego powiatu. Obecna sytuacja kadrowa, finansowa Starostwa i złożoność, ilość składanych spraw, ciągła zmiana przepisów konsumenckich, stwarza konieczność ustawowego określenia osób zatrudnionych w Biurze Rzecznika Konsumentów. Brak odpowiedniej kadry, z odpowiednią wiedzą w zakresie prawa konsumenckiego ma niebagatelny wpływ ja jakość, skuteczność i szybkości pracy Rzecznika.

#### 2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

1. Rzecznicy powinni zostać wyposażeni wprost przez ustawę w możliwość występowania w sprawach konsumenckich do ubezpieczycieli i banków. Obecna regulacja, nie

- wskazująca na rzeczników jako na podmioty uprawnione do wystąpień wobec tych przedsiębiorców powoduje, że banki jak i ubezpieczyciele odmawiają udzielania Rzecznikowi odpowiedzi, zasłaniając się tajemnicą bankową i ubezpieczeniową.
2. Na podstawie przepisów, Rzecznik konsumentów może domagać się od przedsiębiorcy jedynie informacji i wyjaśnień. Poważnym utrudnieniem w pracy jest tak wąskie podejście ustawodawcy. Niektórzy przedsiębiorcy odmawiają przedkładania kopii dokumentów lub nagrań rozmów z konsumentami, które są w niektórych sytuacjach kluczowym dowodem na wprowadzenie konsumenta w błąd. Rzecznicy nie zostali wprost wyposażeni w kompetencję do żądania od przedsiębiorców przedstawienia kopii dokumentów. Nie ułatwia to pracy rzecznika i pośrednio wpływa na niższy poziom ochrony i pomocy konsumentów.
  3. Potrzeba jest również doprecyzowania i ustanowienia nowych przepisów dotyczących działalności Powiatowych (Miejskich) Rzeczników Konsumentów w szczególności:
    - a) Uregulowanie kwestii zastępowania Rzecznika Konsumentów,
    - b) Dodatkowych uprawnień Rzecznika m.in. zwolnienia go z całości kosztów sądowych.
    - c) Cały czas razi brak jakiegokolwiek procedury przewidzianej dla postępowań prowadzonych przez rzeczników. Postępowanie przed Rzecznikiem powinno zostać uregulowane np. poprzez odesłanie do odpowiedniego stosowania przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów lub przez wydanie szczególnych przepisów w tym zakresie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
w Mińsku Mazowieckim

  
dr Izabela Wesółowska