

## **SPRAWOZDANIE**

### **Z DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW DLA MIASTA LEGNICY I POWIATU LEGNICKIEGO W ROKU 2023**

#### **I. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Miejski Rzecznik Konsumentów działa na podstawie art. 42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Do zadań Rzecznika Konsumentów w szczególności należy zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, a także współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi. Ponadto wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Od stycznia do grudnia 2023 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w Legnicy udzielał porad oraz występował w imieniu mieszkańców gmin Powiatu Legnickiego na podstawie Porozumienia zawartego między Gminą Legnica, a Powiatem Legnickim ws określenia wysokości, terminów i zasad przekazywania dotacji celowej na współfinansowanie kosztów funkcjonowania wspólnego stanowiska Miejskiego Rzecznika Konsumentów dla Miasta Legnicy i Powiatu Legnickiego w 2023 roku.

W biurze zatrudnione są dwie osoby. Koszty całkowite funkcjonowania biura w 2023 roku wyniosły 275.747,94 zł. Koszty administracyjno – gospodarcze utrzymania jednego pracownika Urzędu Miasta Legnicy w roku 2023 to kwota 7.101,70 zł ( za dwie osoby 14.203,40 zł). Z tej kwoty 7.000 zł było przekazywane z dotacji Powiatu Legnickiego. Koszty osobowe w 2023 r. wyniosły 261.544,54 zł ( w tym kwota 55.000 zł to środki pochodzące z dotacji Starosty Legnickiego, w których ujęto także delegacje- 1.500 zł).

Plan w 2024 r. na utrzymanie całkowite biura to 339.576,26 zł. Koszty administracyjno-gospodarcze Biura Rzecznika Konsumentów stanowią kwotę 14.913,58 zł, w tym 9.000 zł pochodzi z dotacji Starosty Legnickiego, a koszty osobowe to kwota 324.662,68 zł, gdzie 59.400 zł pochodzi z dotacji Powiatu (1.500 zł na delegacje).

Na podstawie Porozumienia z Powiatem Legnickim w sprawie wspólnego stanowiska Miejskiego Rzecznika Konsumentów dla Miasta Legnicy i Powiatu Legnickiego w 2024 roku, urząd otrzymuje

dotację celową w kwocie 68.400 zł przekazywaną w dwóch ratach po 34.200 zł – do 31 stycznia i 31 lipca 2024 r.

Budżet wydziału w 2023 roku stanowił 2.000 zł, a w 2024- 3.000 zł i został już wykorzystany na zakup materiałów promujących biuro w akcjach edukacyjnych, a w szczególności II Olimpiadę Wiedzy Konsumentckiej.

Zauważalnie rokrocznie zmniejsza się ilość wystąpień Rzecznika w indywidualnych sprawach konsumenckich na korzyść rosnącej liczby porad. Szczególna różnica jest widoczna w latach 2020-2023. Ma to związek ze zwiększającą się świadomością konsumencką społeczeństwa. Większość konsumentów już na poziomie reklamacyjnym zwraca się do Rzecznika z prośbą o poradę, co skutkuje często pozytywnym rozstrzygnięciem bez konieczności interwencji Rzecznika. Konsumenty poszerzają swoją wiedzę także na spotkaniach edukacyjnych, są bardziej świadomi swoich praw.

	2018 rok	2019 rok	2020 rok	2021 rok	2022 rok	2023 rok
<b>Poradnictwo</b>	919	1063	1457	2912	2904	3346
<b>Wystąpienia</b>	281	223	117	93	94	91

*Tabela 1. Stosunek porad i wystąpień w latach 2018- 2023*

Warto zaznaczyć, że Miejski Rzecznik Konsumentów nie prowadzi spraw z zakresu ubezpieczeń (te włączone są do kompetencji Rzecznika Finansowego). Ponadto Rzecznik również sprawy z zakresu prawa bankowego jest zmuszony w większości przekazywać do Rzecznika Finansowego. Wynika to z faktu, że instytucje bankowe odmawiają udzielania Rzecznikowi jakichkolwiek odpowiedzi powołując się na tajemnicę bankową- art. 105 prawa bankowego. W treści niniejszego artykułu Rzecznik nie ma kompetencji do uzyskania informacji, a te kompetencje posiada ustawowo Rzecznik Finansowy i UOKiK. W tym zakresie Rzecznik widzi potrzebę zmian na poziomie ustawy, co zostało podniesione na obradach Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów.

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

Do pierwszej grupy zadań realizowanych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów należy zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie prawa konsumenckiego, ponieważ właściwa informacja jest skutecznym środkiem prewencyjnej ochrony interesów konsumentów.

Czynności te przybierały 3 formy:

- telefoniczną,
- osobistą,
- pisemną (łącznie z korespondencją elektroniczną).

Poradnictwo obejmuje swoim zakresem także sporządzanie dla konsumentów pism, które stanowiły reklamację, bądź odstąpienie od umowy albo innego rodzaju oświadczenia woli konsumentów. Działania takie były konieczne z uwagi na częste sytuacje odmowy przyjęcia przez przedsiębiorców reklamacji.

**W roku 2023 Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów udzieliło 3346 porad (2074 mieszkańcom Legnicy i 1272 mieszkańcom Powiatu Legnickiego).**

W pierwszej kategorii porad dotyczącej usług (1083) najwięcej spraw, bo 155 dla miasta Legnicy i 98 dla mieszkańców Powiatu Legnickiego dotyczyło usług telekomunikacyjnych. Problemy z jakimi konsumenci zgłaszali się do rzecznika w tym obszarze, dotyczyły między innymi:

- trudności z odstąpieniem od umowy zawartej z operatorem telefonii stacjonarnej, komórkowej lub z operatorami telewizji kablowej;
- nakładania na konsumentów kar umownych;
- niewywiązywania się przez operatorów z umowy np. przez brak dostępności zamówionej usługi lub częste przerwy w jej realizacji;
- obciążania opłatami wyrównawczymi z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy;
- problemami z przeniesieniem numeru do nowego operatora.

Drugą co do liczebności kategorię spraw dotyczących usług stanowiły skargi na usługi turystyczne (176 porad dla mieszkańców Legnicy i 75 mieszkańców Powiatu).

Kolejna grupa skarg najczęściej składanych przez konsumentów dotyczyła usług na dostawę energii, gazu, wody ( 72- Legnica, 69- Powiat), które polegały na:

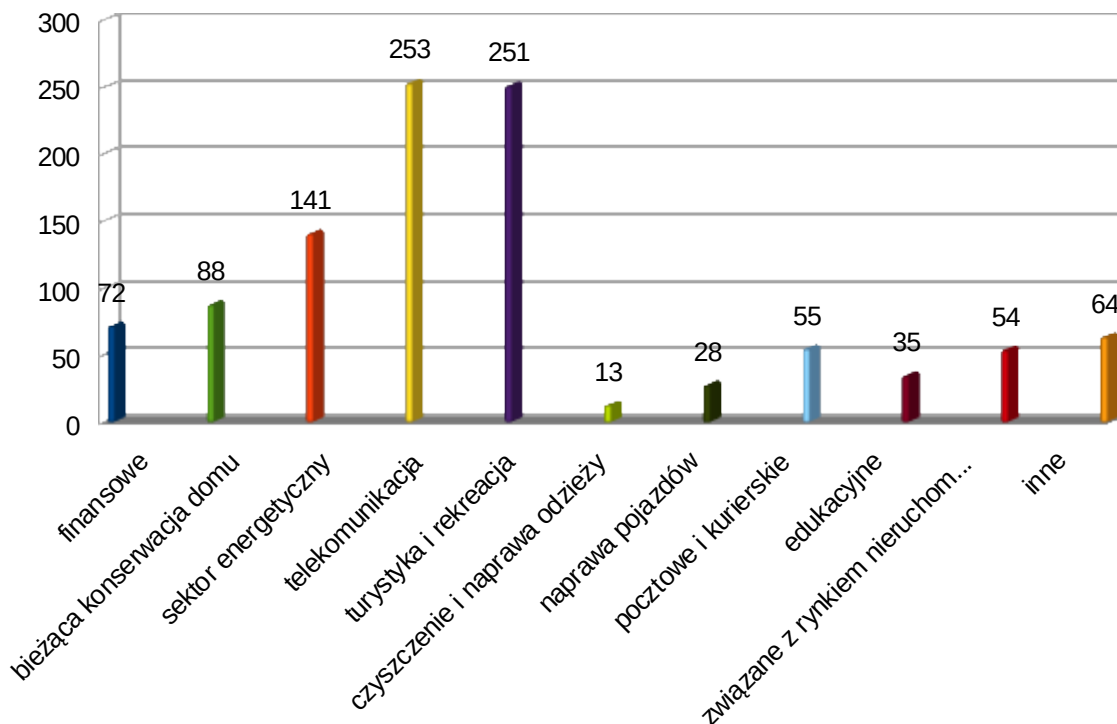
- nieprawidłowościach związanych z zawieraniem umów;
- braku informacji o dodatkowych opłatach, które konsumenci mieli ponosić w stosunku do innej firmy za dystrybucję energii elektrycznej;
- wprowadzaniu w błąd poprzez utwierdzanie konsumentów, że nowa, korzystna oferta dotyczy dotychczasowego dostawcy energii.

Porady konsumenckie dotyczyły także usług ubezpieczeniowych (11 porad). Związane były głównie z zasadami ochrony wynikającej z tzw. dodatkowego ubezpieczenia nowego sprzętu RTV/AGD.

Kolejną grupę porad stanowiły skargi na usługi związane z bieżącą konserwacją, utrzymaniem domu (55 porad dla mieszkańców Legnicy i 33 dla mieszkańców Powiatu). W tym zakresie skargi wskazywały na:

- wykonanie usługi niezgodnej z projektem, umową;
- żądanie zapłaty ceny innej niż ustalona w umowie;
- zwlekание z wykonaniem usługi w sposób prawidłowy.

**Wykres nr 1**  
**Porównanie ilości porad w zakresie usług**



**Źródło:** opracowanie własne na podstawie posiadanej dokumentacji wewnętrznej Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Legnicy

Następna grupa skarg najczęściej zgłaszanych przez konsumentów (72 porady) dotyczyła usług finansowych.

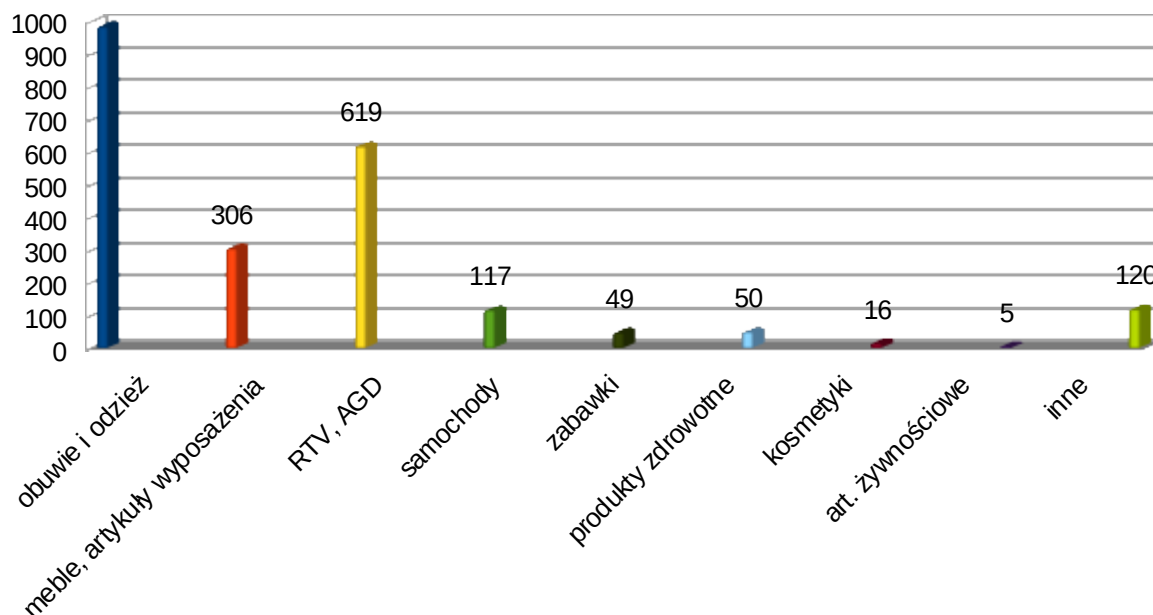
Natomiast w zakresie pośrednictwa nieruchomości oraz działalności deweloperskiej udzielonych zostało 34 porady dla legniczan oraz 20 mieszkańcom Powiatu.

Udzielono porad legniczanom i mieszkańcom Powiatu ws usług pocztowych kolejno 46 i 9 razy. Rzecznik Konsumentów doradzał też w kwestiach usług transportowych (8 porad) oraz usług edukacyjnych 35 porad. W sprawach związanych z opieką zdrowotną udzielił 6 porad mieszkańcom Legnicy i 4 Powiatu.

Udzielone konsultacje dotyczyły także kwestii czyszczenia i naprawy odzieży i obuwia (kolejno 9 i 4 porady) oraz konserwacji i naprawy pojazdów (28 porad).

Porad z zakresu usług innych niż wymienione Rzecznik udzielił łącznie 64.

**Wykres nr 2 Porównanie ilości porad w zakresie umów sprzedaży**



**Źródło:** opracowanie własne na podstawie posiadanej dokumentacji wewnętrznej Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Legnicy

Druga kategoria spraw zgłaszanych przez konsumentów dotyczyła umów sprzedaży (2263 porady). Konsumenty reklamowali najczęściej obuwie i odzież (588- Legnica, 393- Powiat), sprzęt RTV i AGD (420- Legnica, 199- Powiat), artykuły związane z wyposażeniem mieszkań (192- Legnica, 114- Powiat) oraz artykuły motoryzacyjne (69- Legnica, 48- Powiat).

Do najczęstszych przypadków - w zakresie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową można zaliczyć: odmowę przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego; nieustosunkowanie się do roszczeń konsumentów w 14-dniowym terminie; narzucanie konsumentom własnego sposobu rozpatrzenia

reklamacji. W zakresie gwarancji, najczęstszymi przypadkami było utrzymywanie przez przedsiębiorców, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumentów.

W sprawach produktów związanych z opieką zdrowotną Rzecznik udzielił 29 porad legniczanom i 21 mieszkańcom Powiatu, z zakresu artykułów żywnościowych 5 porad oraz 16 z zakresu artykułów kosmetycznych i chemicznych, a także 49 w sprawie artykułów rekreacyjnych i zabawek.

W pozostałym zakresie umów sprzedaży udzielono 71 porad- Legnica i 49- Powiat.

Poradnictwo e-mailowe (155 porad) dotyczyło głównie kwestii dotyczących odzieży i obuwia, urządzeń RTV i AGD, mebli, utrzymania domu, usług związanych z rynkiem nieruchomości, kupna i naprawy pojazdów, usług telekomunikacyjnych, turystycznych, pocztowych, finansowych.

Dodatkowo konsumenci kontaktują się z Rzecznikiem za pośrednictwem portali i komunikatorów społecznościowych typu Facebook czy Messenger. Rzecznik udziela wtedy porad bez względu na porę.

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

W roku 2023 Miejski Rzecznik Konsumentów Legnicy nie składał wniosków w przedmiocie prawa miejscowego.

## ***3) Występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów***

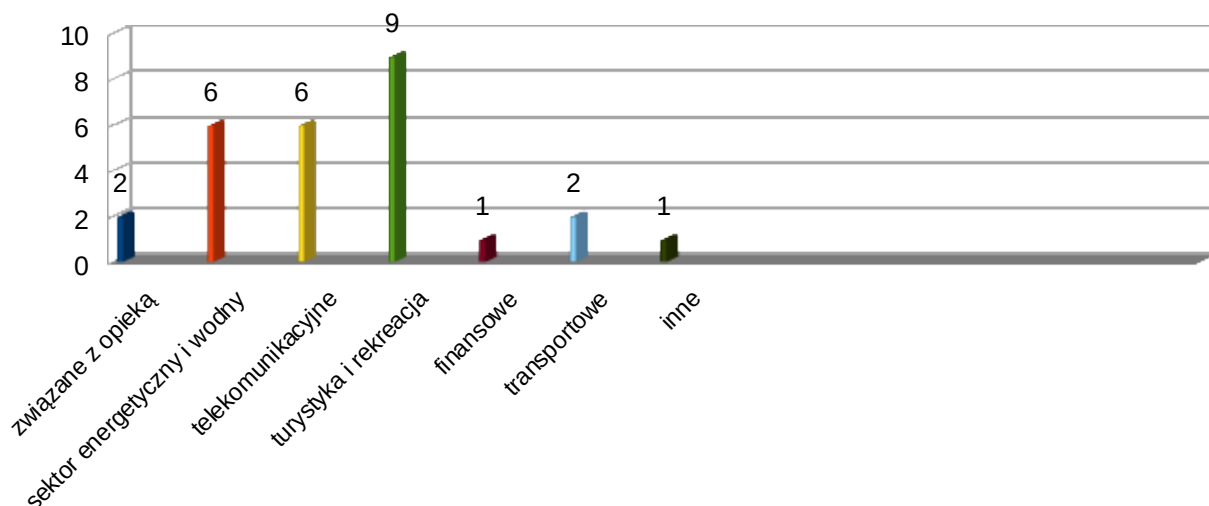
Podstawowym instrumentem działania, nie wyłączając pomocy konsumentom w składaniu odpowiednich oświadczeń woli, jest pisemne wezwanie do złożenia merytorycznych wyjaśnień w przedmiocie skarg konsumentów oraz żądanie wskazania propozycji ugodowego rozstrzygnięcia zaistniałego sporu lub żądanie określonego zachowania się (wydania, naprawy towaru, wykonania usługi, zwrotu ceny, zaprzestaniu stosowania niedozwolonego wzorca umownego).

Kluczowym zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej. Założono zatem, że w każdej sprawie, w tym w sprawie o ochronę indywidualnych interesów konsumentów, poza korzystnym rezultatem dla konsumenta, niezwykle istotny jest również edukacyjny skutek stanowiska Rzecznika Konsumentów. Z tego też powodu uznano, że skuteczność pisemnych wystąpień zawierających wyczerpujące stanowisko wraz ze wskazaniem odpowiednich przepisów prawa będzie stanowiło większą rangę, niż osobiste lub telefoniczne interwencje. Pozytywne skutki takiej polityki są już widoczne. Wiele sklepów w Legnicy, zwłaszcza sieciowych, zaczyna poważnie traktować uprawnienia konsumentów.

**W 2023 roku Rzecznik Konsumentów skierował do przedsiębiorców 91 wystąpień (60 ws legniczan i 31 ws mieszkańców Powiatu).**

W zakresie umów sprzedaży Rzecznik wystąpił 64 razy ( 42 w imieniu mieszkańców Legnicy i 22 w imieniu mieszkańców Powiatu).

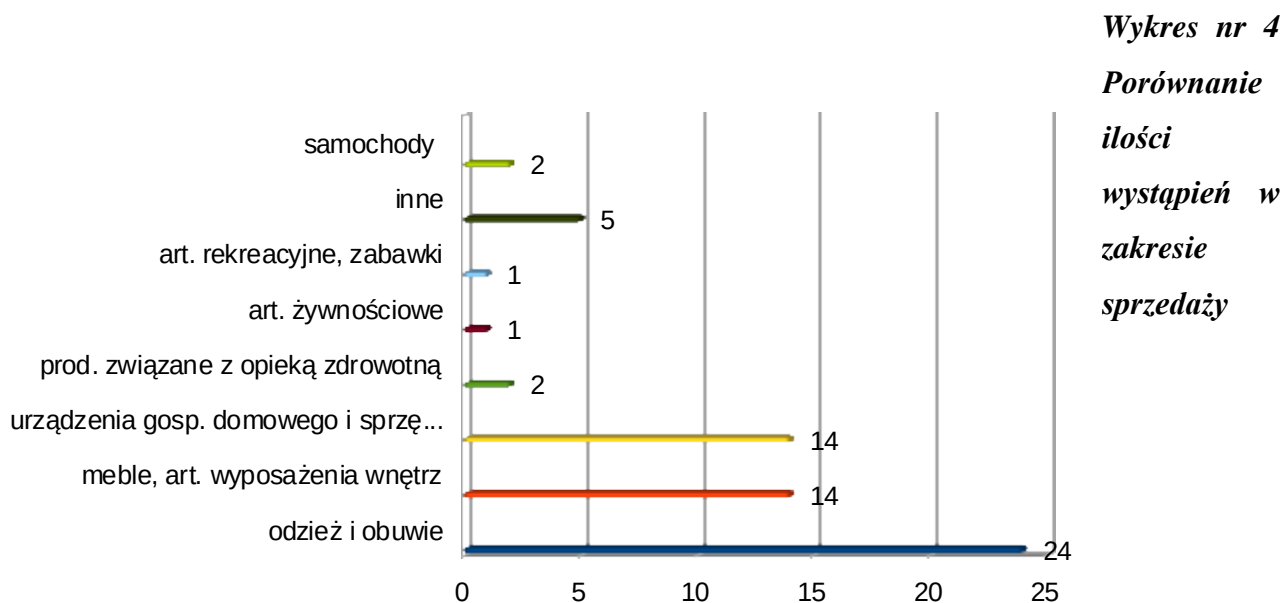
W zakresie usług Rzecznik wystąpił 27 razy ( 18 ws legniczan i 9 ws mieszkańców Powiatu). Najwięcej wystąpień dotyczyło sprzedaży obuwia i odzieży (17- Legnica, 7- Powiat), umów sprzedaży sprzętu RTV, AGD i sprzętu komputerowego (10- Legnica, 4- Powiat), wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego (5- Legnica, 9- Powiat).



**Wykres nr 3 Porównanie ilości wystąpień w zakresie usług**

*Źródło: opracowanie własne na podstawie posiadanej dokumentacji wewnętrznej Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Legnicy*

Biorąc pod uwagę wystąpienia w grupie umów sprzedaży, kierowane były również wystąpienia w tematyce produktów związanych z opieką zdrowotną (2). Ws artykułów rekreacyjnych, zabawek i artykułów dla dzieci rzecznik występował 1 raz dla mieszkańca Legnicy. Innych wystąpień z zakresu sprzedaży było 3.

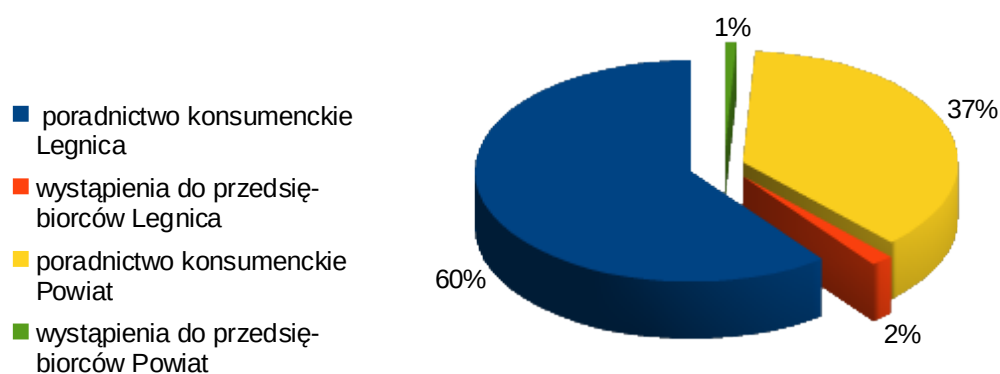


*Źródło: opracowanie własne na podstawie posiadanej dokumentacji wewnętrznej Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Legnicy*

W przypadku wystąpień związanych z usługami (27) najwięcej z nich dotyczyło usług z zakresu turystyki (9), telekomunikacji (6 wystąpień), usług związanych z dostawą energii, gazu, ciepła, wody i wywozem nieczystości (2- Legnica i 4- Powiat); spraw finansowych (1 dla mieszkańca Legnicy) oraz usług transportowych (2).

Wystąpienia w zakresie usług związanych z opieką (2). W zakresie innych usług wystosowanych zostało 5 wystąpień.

**Wykres nr 5 Udzielanie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz występowanie do przedsiębiorców (udział procentowy) ws mieszkańców Legnicy i mieszkańców Powiatu Legnickiego**



*Źródło: opracowanie własne na podstawie posiadanej dokumentacji wewnętrznej Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Legnicy*

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



Miejski Rzecznik Konsumentów stale współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz Delegaturą we Wrocławiu w zakresie nieuczciwych praktyk rynkowych i niedozwolonych klauzul umownych w zakresie umów dostawy energii i gazu, pokazów, także medycznych. Rzecznik Konsumentów prowadził także współpracę z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawach zapytań dotyczących stosowania nieuczciwych praktyk.

W 2023 r. Rzecznik kontynuował akcję na terenie Legnicy, a także Powiatu Legnickiego „Miejsce przyjazne i bezpieczne dla konsumenta”, będącą rozszerzeniem działań Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pn. „Poznaj swojego kontrahenta”, ale tym razem w zakresie usług fotowoltaicznych i pomp ciepła.

Ponadto dotychczasowe działania Rzecznika sprawiły, że wszyscy przedsiębiorcy i hotelarze zaprzestali wynajmowania swoich pomieszczeń w celu organizacji pokazów, a po wygranym procesie sądowym z jednym z właścicieli hoteli, ten także nie kontynuuje wynajmu sal firmom pokazowym. W Legnicy nie odbywają się już pokazy, a w Powiecie Legnickim zostały one znacznie ograniczone.

Rzecznik złożył zawiadomienie do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura Wrocław o stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez firmy Medical Factory oraz Awia System sp. z o.o. W sprawie pierwszej firmy Delegatura UOKiK Łódź rozpoczęła postępowanie wyjaśniające.

Rzecznik stale współpracował z Europejskim Centrum Konsumentów celem wymiany doświadczeń. W 2023 kontynuował podpisane w 2021 roku partnerskie zasady współpracy, celem których jest prowadzenie wspólnych działań edukacyjnych na obszarze miasta Legnicy i Powiatu Legnickiego, rozwój świadomości konsumentów, a także popularyzacja pozasądowego rozwiązywania transgranicznych sporów konsumentów. Dlatego też Rzecznik kilkakrotnie zorganizował wspólne dyżury z przedstawicielem Europejskiego Centrum Konsumentów w sprawie sporów z przedsiębiorcami na terenie Unii Europejskiej. Spotkania skierowane były także dla mieszkańców Powiatu.

Przy współpracy ze Świetlicą Terapeutyczną nr 1 w Legnicy Rzecznik edukował seniorów i dzieci oraz prowadził stałe dyżury, podczas których udzielał porad.

W 2023 r. współpracował z Rzecznikiem Finansowym. Razem zorganizowano spotkanie z mieszkańcami nt. „Codziennie na straży Twoich finansów! Jak poruszać się w świecie finansów”.

Na zaproszenie Lexcultury rzecznik uczestniczył w Ośrodku Analiz Konsumentów we Wrocławiu celem wymiany doświadczeń. Ponadto brał udział w obradach Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów w Warszawie na zaproszenie Prezesa UOKiK.

Rzecznik współpracował także z Centrum Dialogu Obywatelskiego we wspólnej akcji „Nie daj się oszukać, bądź bezpieczny w sieci” oraz nawiązał współpracę szkoleniową z CERT Polska (Nash) w zakresie porad i zgłoszeń oszustw.

#### **5) Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.**

Miejski Rzecznik Konsumentów pomagał konsumentom kierować sprawy na drogę postępowania sądowego, przygotowując w ich imieniu przedsądowe wezwania i pozwы. Były to sprawy z zakresu: odzieży i obuwia oraz urządzeń gospodarstwa domowego. Łącznie Rzecznik sporządził 5 pozwów. Również telefonicznie i e-mailowo udzielał wskazówek co do wypełnienia druków sądowych.

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

Kluczowym zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej. Założono zatem, że w każdej sprawie, w tym w sprawie o ochronę indywidualnych interesów konsumentów, poza korzystnym rezultatem dla konsumenta, niezwykle istotny jest również edukacyjny skutek stanowiska Rzecznika Konsumentów. Z tego też powodu uznano, że skuteczność pisemnych wystąpień zawierających wyczerpujące stanowisko wraz ze wskazaniem odpowiednich przepisów prawa będzie stanowiło większą rangę, niż osobiste lub telefoniczne interwencje. Pozytywne skutki takiej polityki są już widoczne. Wiele sklepów w Legnicy, zwłaszcza sieciowych, zaczyna poważnie traktować uprawnienia konsumentów.

Po zawarciu Porozumienia ws utworzenia wspólnego stanowiska Miejskiego Rzecznika Konsumentów dla Miasta Legnicy i dla Powiatu Legnickiego, Miejski Rzecznik Konsumentów w Legnicy wyraził chęć prowadzenia spotkań dla mieszkańców Powiatu Legnickiego. W roku 2023 r. od stycznia według harmonogramu, Rzecznik „wyjazdowo” udzielał porad mieszkańcom gmin Powiatu Legnickiego. Dodatkowo Rzecznik prowadził rozmowy i rozdawał ulotki informacyjne bezpośrednio mieszkańcom na ulicach miejscowości gminnych Powiatu Legnickiego. Akcja miała na celu poszerzanie świadomości konsumenckiej, a bezpośredni kontakt z Rzecznikiem poza biurem skłonił wielu mieszkańców do przedstawienia Rzecznikowi swoich problemów konsumenckich.

W ramach Legnickiego Dnia Konsumenta Miejski Rzecznik Konsumentów wraz z Europejskim Centrum Konsumenckim przy patronacie Prezydenta Miasta Legnicy, Starosty Legnickiego, UOKiK, ECK i UKE zorganizował Legnicką Olimpiadę Wiedzy Konsumenckiej dla uczniów szkół ponadpodstawowych z miasta Legnicy i Powiatu Legnickiego.

Ponadto w 2023 r. Rzecznik kilkakrotnie zorganizował wspólne akcje edukacyjne z przedstawicielem Europejskiego Centrum Konsumenckiego w sprawie sporów z przedsiębiorcami na terenie Unii Europejskiej. Spotkania skierowane były także dla mieszkańców Powiatu. Przy współpracy z Centrum Integracji Społecznej w Legnicy stale edukował seniorów.

Dodatkowo Rzecznik prowadził szereg szkoleń dla przedstawicieli firm, głównie supermarketów w zakresie procesu reklamacyjnego, uprawnień i obowiązków zarówno konsumentów jak i przedsiębiorców.

Razem z właścicielem firmy IC Partner zajmującej się fotowoltaiką prowadził szkolenie online. Celem szkolenia było zwiększenie wiadomości konsumenckiej mieszkańców i zwrócenie ich uwagi na to czym kierować się przy wyborze firmy i usługi fotowoltaicznej.

Podczas Dnia Dziecka rzecznik na terenie miasta i Powiatu Legnickiego prowadził akcję edukacyjną do najmłodszych i ich rodziców. W tym celu pojawił się także u wychowanków Pogotowia Opiekuńczego oraz Świetlicy Terapeutycznej. W tej ostatniej prowadził pogadanki online z wychowankami w tematyce zagrożeń na zakupach podczas Black Friday.

W 2023 r. rozpoczął akcję edukacyjną „Bądź bezpieczny w sieci” poprzez billboardy, plakaty w szkołach, miejscach publicznych, parafiach. Dodatkowo za pośrednictwem parafii w diecezji legnickiej skierował apel szczególnie do seniorów na temat zakupów poza lokalem przedsiębiorstwa, na pokazach. Dodatkowo nawiązując współpracę z Cert Polska (Nash) skierowano ofertę szkoleniową do szkół podstawowych w roku następnym.

Legnickie Dni Seniora odbyły się w październiku. Rzecznik podczas tego wydarzenia prowadził punkt porad prawnych wraz z ECK. Przestrzegano seniorów przed firmami pokazowymi oraz przed osobami podszywającymi się pod pracowników gazowni lub energetyki. Rzecznik uczył także na racjonalne podpisywanie umów energetycznych, szczególnie tych pod presją czasu lub namowom przedstawicieli nieuczciwych firm. Zwrócił uwagę o możliwości odstąpienia od takiej umowy, jeśli była podpisana w domu seniora lub przez telefon.

Miejski Rzecznik Konsumentów udzielał porad w formie artykułów prasowych zamieszczanych w legnickich tygodnikach regionalnych oraz na oficjalnej stronie Urzędu Miasta. Zamieszczane były nie tylko artykuły dotyczące przepisów konsumenckich, ale różnego typu komunikaty odnośnie pomocy konsumentom wobec nieuczciwych praktyk i informacje o dyżurach rzecznika w Powiecie.

Dodatkowo nadal funkcjonuje zakładka na stronie urzędowej o tematyce konsumenckiej, zawierająca informacje o zasadach przyjmowania konsumentów przez Rzecznika, aktualności, wzory pism, przepisy prawne, przydatne adresy.

Ponadto Rzecznik prowadzi na bieżąco edukację konsumencką na portalach społecznościowych i za pośrednictwem mediów, nie tylko lokalnych, ale i krajowych. Informuje o zmianach w prawie konsumenckim i przestrzega przed pokazami i nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Ze względu na szerszy zasięg odbiorców Rzecznik systematycznie prowadzi swoją stronę na Facebooku, pełną aktualności z zakresu ochrony konsumenckiej. Dodatkowo edukuje mieszkańców za pomocą mediów lokalnych lca.pl, chojnow.pl, chojnow.eu, e-legnickie.

Ponadto Rzecznik propagował akcje w formie apeli: „Seniorze, nie daj się nabrać- nie chodź na pokazy” oraz „Miejsce wolne i bezpieczne dla konsumenta”.

#### **7) Podejmowanie działań wynikających z:**

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
- 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)

W 2023 r. Rzecznik kontynuował akcję na terenie Legnicy, a także Powiatu Legnickiego „Miejsce przyjazne i bezpieczne dla konsumenta”, będącą rozszerzeniem działań Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pn. „Poznaj swojego kontrahenta”, ale tym razem w zakresie usług fotowoltaicznych i pomp ciepła.

Ponadto dotychczasowe działania Rzecznika sprawiły, że wszyscy przedsiębiorcy i hotelarze zaprzestali wynajmowania swoich pomieszczeń w celu organizacji pokazów, a po wygranej procesie sądowym z jednym z właścicieli hoteli, ten także nie kontynuuje wynajmu sal firmom pokazowym. W Legnicy nie odbywają się już pokazy, a w Powiecie Legnickim zostały one znacznie ograniczone.

Rzecznik złożył zawiadomienie do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura Wrocław o stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumenckie przez firmę Awia System sp. z o.o. W tej sprawie Delegatura UOKiK Łódź rozpoczęła postępowanie wyjaśniające.

Podsumowując, w okresie 5- letniej działalności Rzecznika zauważalny jest 3-krotny wzrost udzielanych porad mieszkańcom Legnicy oraz 5- krotny mieszkańcom Powiatu Legnickiego. Należy podkreślić, że poprzez działalność medialną Miejskiego Rzecznika Konsumentów, nastąpił cykliczny wzrost świadomości konsumenckiej i popularyzacji instytucji Rzecznika Konsumentów, co przekłada się na liczby. W roku 2018 roku biuro Rzecznika udzieliło 919 porad, a już w 2023 roku było ich 3346. Praca Rzecznika to również liczne akcje terenowe, szkolenia dla konsumentów, ale i przedsiębiorców, przygotowywanie pozwów i udział w rozprawach, przygotowanie pism procesowych, zgłaszanie zawiadomień na Policji i Prokuraturze, cykliczne zgłaszanie wniosków o ukaranie oraz udział w czynnościach przesłuchania w charakterze świadka, wszczynanie postępowań przed UOKiK. Rzecznik prowadzi również stałe dyżury zewnętrzne w każdy poniedziałek i piątek na terenie miasta oraz gmin Powiatu Legnickiego. Działalność została doceniona przez instytucje konsumenckie w Warszawie, w tym Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który zaprosił Rzecznika Konsumentów w

Legnicy do udziału w obradach Krajowej Rzeczników Konsumentów działającej przy Prezesie. Udział w radzie jest prestiżowy dla Legnicy i bezpłatny.

## II. TABELLE

1. Tabela nr 1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów

2. Tabela nr 2. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

**Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.**

	Legnica	Powiat
<b>I. Usługi, w tym:</b>		
ubezpieczeniowa	3	8
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	45	27
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	55	33
sektor energetyczny i wodny	72	69
telekomunikacja (telefony, TV)	155	98
turystyka i rekreacja	176	75
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	9	4
konserwacja i naprawa pojazdów	9	19
pocztowe i kurierskie	46	9
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	18	17
związane z opieką	6	4
inne	35	29
związana z rynkiem nieruchomości	34	20
transportowe	5	3
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>		

obuwie i odzież	588	393
meble, artykuły wyposażenie wnętrz	192	114
urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	420	199
samochody i środki transportu	69	48
kosmetyki, środki czyszczące	13	3
zabawki, art. rekreacyjne i dla dzieci	19	30
produkty związane z opieką zdrowotną	29	21
inne	71	49
art. żywnościowe	5	-

**Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.**

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień Legnica	Ilość wystąpień Powiat
<b>I. Usługi, w tym:</b>		
ubezpieczeniowa		
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	1	
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja		
sektor energetyczny i wodny	2	4
telekomunikacja (telefony, TV)	6	
turystyka i rekreacja	4	5
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia		
konserwacja i naprawa pojazdów		
pocztowe i kurierskie		
związane z opieką	2	
transportowe	2	
inne	1	
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>		
obuwie i odzież	17	7

meble, artykuły wyposażenie wnętrz	5	9
urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	10	4
samochody i środki transportu	2	
kosmetyki, środki czyszczące	1	
zabawki, art. rekreacyjne i dla dzieci	1	
produkty związane z opieką zdrowotną	2	
art. żywnościowe	1	
inne	3	2