

Zatwierdzam:

**STAROSTA**  
*Teresa Mucha -Popiel*  
.....

## **Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Zawierciu**

**Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika  
Konsumentów w Zawierciu**

**za 2024 rok**

**Zawiercie, marzec 2025 r.**

## Spis treści

I. Uwagi ogólne dot. działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Zawierciu.....	3
II. Realizacja ustawowych zadań rzecznika.....	5
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów .....	6
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	9
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	9
4. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.....	11
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumentów.....	12
6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym .....	12
7. Podejmowanie działań wynikających z: .....	13
• ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym - brak	
• art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) - brak	
• art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 k.p.c (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) - brak	
III. Wnioski końcowe.....	13
IV. Tabele zalecane przez UOKiK	

## **I. UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W ZAWIERCIU.**

Jednym z zadań powiatu zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2024 r., poz. 107 z zm.) jest ochrona praw konsumentów. Określone powyżej zadanie wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów w oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz.U. z 2024 r., poz. 1616.)

Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów do zadań Rzecznika Konsumentów należy między innymi:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

Oprócz w/w zadań i kompetencji Rzecznik Konsumentów może również:

- fakultatywnie wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą do toczącego się postępowania sądowego,
- występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu kodeksu wykroczeń,
- występować do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień wzorów umów.

Jednocześnie wskazać należy, że:

- Rzecznik Konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście,
- Rzecznik Konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim,
- zatwierdzone sprawozdanie Rzecznik przekazuje właściwej miejscowo delegaturze UOKiK.

### Struktura biura Rzecznika oraz stan kadrowy

<b>1. Województwo</b>	Śląskie
<b>2. Miasto/Powiat</b>	Zawiercie/Zawierciański
<b>3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu</b>	111 041 mieszkańców (dane na dzień: 30.06.2024 r.)
<b>4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów</b>	Beata Molenda
<b>5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)</b>	wyższe prawnicze
<b>6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	NIE
<b>NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6</b>  <b>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.</b>	0,7 etatu
<b>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</b>  <b>8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).</b>	28 godzin w tygodniu
<b>9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów) Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	NIE

<b>10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	tak
<b>11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).</b>	1 osoba
<b>12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.</b>	W budżecie nie przewidziano środków na zadania własne „ochrona konsumentów”. Biuro nie posiada własnego budżetu.  Szacunkowe koszty funkcjonowania biura w 2024 r. to 147 751,81 zł brutto.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów działa wyłącznie w sprawach konsumenckich, a więc w sprawach dotyczących zawierania i wykonywania umów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Zgodnie natomiast z art. 22<sup>1</sup> KC za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Zadania Rzecznika oraz prawa konsumentów, poza przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zostały uregulowane w przepisach ustawy o prawach konsumenta, kodeksie cywilnym, ustawie o kredycie konsumenckim, ustawie o imprezach turystycznych i powiązanych usług turystycznych, ustawie o cenach, ustawie o języku polskim, ustawie o ogólnym bezpieczeństwie produktów, ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawie - Prawo bankowe, ustawie – Prawo pocztowe, ustawie - Prawo przewozowe oraz szeregu aktów wykonawczych m.in. do w/w ustaw.

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Pomoc konsumentom świadczona była przez 5 dni w tygodniu w pełnych godzinach pracy Starostwa Powiatowego w Zawierciu.

W ciągu 2024 r. w Biurze Rzecznika Konsumentów zarejestrowano **923** spraw związanych z ochroną praw konsumentów.

Spośród wszystkich spraw konsumenckich w 808 przypadkach Rzecznik udzielał konsumentom bezpłatnych porad konsumenckich i informacji prawnej co miało miejsce w trakcie osobistych i telefonicznych rozmów z konsumentami, a także za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Pozostałe natomiast 115 spraw to pisemne wnioski o podjęcie mediacji z przedsiębiorcą.

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

Poradnictwo i informacja prawna należą do najważniejszych form pomocy świadczonej przez Rzecznika Konsumentów na rzecz konsumentów. Podobnie jak w latach poprzednich poradnictwo konsumenckie miało największy udział w ogólnej liczbie spraw będących przedmiotem działalności Rzecznika, co potwierdza duże zainteresowanie tą formą pomocy.

Porady polegały na udzieleniu konsumentom wszechstronnych wyjaśnień dotyczących praw i obowiązków konsumenckich, terminów składania reklamacji, wskazaniu odpowiednich przepisów, wyjaśnieniu podstawowych różnic między gwarancją a niezgodnością towaru z umową / rękojmią, analizie zapisów umów, kart gwarancyjnych, regulaminów, a także pomocy w przygotowaniu pism celem przedłożenia u przedsiębiorcy, włącznie ze wskazaniem jakie działania w konkretnej sprawie konsument ma podjąć. Po uzyskaniu właściwej porady konsumenci podejmowali czynności w zakresie dochodzenia roszczeń przeciwko przedsiębiorcom. W przypadku wyczerpania własnych możliwości konsumenci mogą liczyć na pomoc Rzecznika, który w ich imieniu występuje do przedsiębiorców w celu polubownego zakończenia zaistniałego sporu.

W wielu przypadkach, podobnie jak w latach poprzednich, konsumenci - zwłaszcza w wieku starszym - wymagali pomocy w toku całego postępowania reklamacyjnego. W tym zakresie Rzecznik służył pomocą nie tylko w kwestii fachowej informacji, ale również pomagał redagować pisma, począwszy od napisania zgłoszenia dotyczącego ujawnienia się niezgodności towaru z umową, poprzez procedurę reklamacyjną, aż do jej zakończenia.

Do Rzecznika zgłaszali się również konsumenci, którzy dokonali nieprzemyślanego zakupu w sklepie stacjonarnym i byli przekonani, że sprzedawca bezpodstawnie odmawia im zwrotu towaru. Zgłaszali się także konsumenci chcący uzyskać informacje bądź porady w innych sprawach, np. z zakresu przepisów prawa finansowego, ubezpieczeń, prawa spadkowego, rodzinnego oraz dotyczącego wspólnot mieszkaniowych. Osoby te często nie wiedziały do kogo mają się zwrócić, dlatego też Rzecznik wskazywał podmioty właściwe do udzielenia pomocy lub wyjaśnienia przedstawionych zagadnień.

W udzielonych poradach dominowały następujące kategorie spraw:

- związane z wadliwością lub niezgodnością z umową świadczonych usług w zakresie:
  - bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji – konsumenci skarżyli się na niską jakość wykonanych usług remontowo – budowlanych, odmowne rozpatrywanie reklamacji, nieterminowe wykonanie usługi, odmowne rozpatrywanie

reklamacji lub niereagowanie na złożoną reklamację. Da się też zauważyć zjawisko gdzie konsumenci nie podpisują żadnych umów i niejednokrotnie wpłacają do rąk własnych przedsiębiorcy zaliczkę, a nawet całą kwotę za usługę nie uzyskując żadnego potwierdzenia. W efekcie dochodzi do sytuacji, w których konsumenci nie dysponują danymi przedsiębiorcy, a co za tym idzie dochodzenie roszczeń jest znacznie utrudnione, a nawet niemożliwe.

- turystyki i rekreacji – niezmiennie roszczenia konsumentów związane były z nienależytym wykonaniem umowy, polegającym na niezapewnieniu przez organizatorów imprezy turystycznej warunków przewidzianych w umowie, np. standard hotelu nieadekwatny do ofertowego, brak stałego dostępu do wifi, niedziałająca klimatyzacja, niski standard obsługi w hotelu, standard posiłków nieadekwatny do ofertowego ( monotonne i nieświeże posiłki, brak menu wegetariańskiego, zbyt mała ilość jedzenia, bardzo duże kolejki przy wydawaniu posiłków), brak atrakcji przewidzianych w umowie, zmiana daty wylotu i powrotu.

Bardzo często konsumenci przy ustalaniu żądań posługiwali się tzw. tabelą frankfurcką, która bardzo ułatwiała obliczanie wysokości roszczenia poprzez wskazanie, w jakim procencie cena wycieczki powinna zostać obniżona w związku z niezapewnieniem poszczególnych świadczeń objętych umową.

Wielokrotnie miały miejsce sytuacje, że organizator, uznając reklamację, nie wypłacił rekompensaty w gotówce, ale proponował bon na przyszłą imprezę turystyczną na co - zrażeni do biura konsumenci - nie wyrażali zgody.

- sektora energetycznego i wodnego – problemy najczęściej dotyczyły zawieranych umów poza lokalem przedsiębiorstwa obejmujących montaż instalacji fotowoltaicznej lub pomp ciepła, zawyżonych rachunków za dostawę mediów, rozliczeń w oparciu o prognozę zużycia energii, problemów powstałych na tle rozwiązywania umów.

➤ związane z umową sprzedaży konsumenckiej – reklamacje towarów zakupionych

Najliczniejszą grupę porad stanowiły porady w zakresie reklamacji urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. Towary te były reklamowane z powodu awarii występujących w trakcie użytkowania, a także w nowo nabytych urządzeniach. Podobnie jak w latach ubiegłych konsumenci skarżyli się na odmowę uznania w ich ocenie słusznej reklamacji, długotrwałe procesy reklamacyjne, nieskuteczne usunięcie wady

Nadal stosowaną nieprawidłowością przy rozpatrywaniu reklamacji przez sprzedawców jest sugerowanie konsumentom skorzystania z procedury gwarancyjnej, pomijając swoją odpowiedzialność za towar niezgodny z umową. Konsumenci zazwyczaj nie mają świadomości, iż to oni decydują o wyborze trybu reklamacji, którym obok gwarancji jest niezgodność towaru z umową/rękojmią.

Drugą liczną grupę porad stanowią te dotyczące obuwia i odzieży. Najczęściej reklamowane było markowe obuwie sportowe z powodu rozklejenia się, pękania, szybkiego zużycia się.

Sprzedawcy w dużej mierze posilkują się opiniami rzeczoznawców wystawionymi na zlecenie sklepu i uchylają się od odpowiedzialności, przerzucając winę na konsumenta. W uzasadnieniu podnoszą, że wada towaru wynika z uszkodzenia mechanicznego będącego następstwem niewłaściwego użytkowania go przez konsumenta, nie precyzując jednak na czym to niewłaściwe użytkowanie polegało.

Kolejną liczną grupą porad są porady dotyczące mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu. Konsumentów kwestionowali jakość towarów, niezgodność z zamówieniem, niekompletność towaru, zwłokę w usunięciu wady, nieskuteczne usuwanie wad.

### **Umowy poza lokalem i na odległość**

Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa zawierane są najczęściej przez seniorów, którzy są zapraszani na tzw. pokazy kuszeni „darmowym prezentem”. Seniorzy często napotykają na problem właściwej oceny oferowanych produktów. Cena produktów oferowanych w trakcie pokazu jest wielokrotnie wyższa od ceny rynkowej, a konsumentom są zachwalane rzekomo nadzwyczajne cechy produktu. Równie często podpisują umowy, których nie czytają, zgadzając się na niejasne postanowienia umowne. Po zorientowaniu się w sytuacji, chcąc odstąpić od umowy, kontaktują się ze sprzedawcą, który wprowadza ich w błąd informując o braku możliwości odstąpienia od umowy z uwagi na zakup towaru w promocji bądź na raty.

Rzecznik udzielał pomocy w sporządzeniu stosownego oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zważywszy bowiem na fakt, że konsumentami w takich sprawach – jak wspomniano wyżej – są najczęściej osoby starsze, samotne Rzecznik świadczył kompleksową obsługę prawną poczynając od pomocy w przygotowaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem, aż po pisemne interwencje skierowane do przedsiębiorcy.

Stosunkowo często występującym zjawiskiem są sytuacje, iż pomimo ustawowego zakazu przedsiębiorcy nadal pobierają płatności od konsumentów przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, wskazanym w ustawie, gdy umowa zostaje zawarta na pokazie zorganizowanym przez przedsiębiorcę. Zgodnie z przepisami kodeksu wykroczeń, kto w zakresie działalności swojego przedsiębiorstwa przyjmuje od konsumenta płatność przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, w sytuacji wyżej określonej, podlega karze grzywny. Z wyjaśnień konsumentów wynika, iż w takich przypadkach często konsumenci wraz z umową otrzymują do podpisu oświadczenie, że umowa została zawarta w związku z pokazem zorganizowanym w mieszkaniu konsumenta na jego wyraźne zaproszenie. Jest to typowe obejście obowiązujących przepisów.

Zawieranie umów na odległość preferowane jest zwłaszcza wśród młodzieży. Jest to bardzo wygodna forma dokonywania zakupów czy korzystania z określonych usług, wymagająca jednak zachowania pewnej ostrożności. Duża liczba skarg dotyczyła tzw. dropshippingu. Konsumentów podnosili, że dopiero na etapie odstąpienia od umowy dowiadywali się, że towar był kupowany od pośrednika i są zobowiązani zwrócić go na swój koszt do zagranicznego przedsiębiorcy, najczęściej mającego swoją siedzibę w Chinach. Wiąże



się to z koniecznością poniesienia bardzo wysokich kosztów, co przeważnie zniechęcało do zwrotów. Jednocześnie konsumenci oświadczyli, że nie mieli dostępu do jasnych i jednoznacznych informacji, z których wynika, że sklepy te nie oferują sprzedaży, a jedynie pośredniczą.

*Szczegółową charakterystykę udzielonych porad przedstawia tabela nr 1 – w zał.*

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

W 2024 roku nie składano takich wniosków.

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

Do zakresu działań Rzecznika w 2024 r. wchodziła także mediacja i kierowanie wystąpień do przedsiębiorców w celu ochrony interesu konsumentów i polubownego rozwiązania spornych kwestii.

W przypadkach, gdy porada prawna udzielona konsumentom przez Rzecznika nie rozwiązała sporu, Rzecznik korzystał z ustawowych możliwości wystąpienia do przedsiębiorcy.

Rzecznik występował do przedsiębiorców na podstawie złożonego przez konsumenta wniosku zawierającego opis stanu faktycznego sprawy i przedstawione dokumenty oraz oświadczenia. Podkreślić trzeba, że konsumenci najczęściej trafiający do Rzecznika z oczekiwaniem wystąpienia do przedsiębiorcy, przebyli drogę postępowania reklamacyjnego z negatywnym skutkiem. Z uwagi na fakt, że przedsiębiorca uznał żądanie konsumenta jako bezzasadne, przekonanie przedsiębiorcy do zmiany stanowiska jest w dalszym ciągu trudnym procesem.

Pomoc w formie mediacji była udzielana w **99** sprawach, w których konsumenci wyczerpali przysługujące im środki prawne, z czego **47** spraw zostało załatwionych z rezultatem pomyślnym dla konsumenta, a w przypadku **52** spraw przedsiębiorcy nie wyrazili zgody na polubowne zakończenie zaistniałego sporu.

W 16 przypadkach Rzecznik Konsumentów nie wszczął mediacji z uwagi na zaistnienie poniższych przesłanek:

- brak uzupełnienia przez konsumentów braków formalnych wniosków o wszczęcie mediacji – 5 spraw,
- wniosek konsumenta o niepodejmowanie czynności mediacyjnych pomimo uprzedniego złożenia wniosku o wszczęcie mediacji – 5 spraw,
- przekazanie zgodnie z właściwością miejscową do innego Rzecznika Konsumentów – 1 sprawa,

- brak właściwości do podjęcia mediacji – 5 spraw

Dodatkowo w 2024 r. Rzecznik kontynuował prowadzenie spraw wszczętych w roku poprzednim.

**Mediacja** jest najlepszym, najprostszym sposobem rozstrzygnięcia sporu, pod warunkiem, że na takie rozwiązanie zgadzają się dwie strony. Mediacja nie naraża żadnej ze stron na ponoszenie dodatkowych kosztów i ma na celu przedsądowe zakończenie sporu.

Kierowane do przedsiębiorców wystąpienia miały charakter wniosków o udzielenie informacji, ponowne rozpatrzenie reklamacji, rozważenia możliwości polubownego zakończenia sporu, a w ostateczności wezwań przedsądowych.

W odpowiedzi na pisma Rzecznika, przedsiębiorcy w większości przypadków przedstawili swoje stanowisko w sprawie, udzielali dodatkowych informacji i wyjaśnień, a w wielu przypadkach uwzględniali roszczenia konsumentów.

Wśród postępowań mediacyjnych **72** dotyczyły spraw z zakresu umów sprzedaży, a **27** dotyczyło umów o świadczenie usług.

Interwencje związane z **umowami sprzedaży** najczęściej dotyczyły odzieży, obuwia, urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu. Zastrzeżenia konsumentów związane były przede wszystkim z nieuznaniem reklamacji w sytuacji ujawnienia się wad, niewykonaniem bądź nienależytym wykonaniem umów, czy też długotrwałym procesem reklamacji.

W zakresie **usług** – wystąpienia w większości dotyczyły sektora energetycznego, turystyki i rekreacji, usług telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych.

W zakresie sektora energetycznego konsumenci kwestionowali wystawioną fakturę, niewykonanie umowy w terminie, a także zastrzeżenia związane z montażem instalacji fotowoltaicznych i pomp ciepła.

W przypadku usług związanych z turystyką i rekreacją roszczenia konsumentów dotyczyły obniżenia ceny imprezy turystycznej z uwagi na wystąpienie niezgodności z ofertą podczas pobytu. Wyliczając, o jaką kwotę mogą żądać obniżenia ceny, często korzystali z tzw. tabeli frankfurckiej.

*Zestawienie wystąpień do przedsiębiorców przedstawia tabela nr 2 – w zał.*

#### **4. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.**

W 3 przypadkach Rzecznik przekazał do UOKiK informacje dotyczące niezgodnych z prawem działań przedsiębiorcy, które mogły stanowić naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Niepokojącym zjawiskiem jest ograniczanie przez sprzedawców prawa konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość i powstające na tym tle spory. Przepisy prawa europejskiego (dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r.) oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta jednoznacznie stanowią, że konsumentowi, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, przysługuje prawo do odstąpienia od takiej umowy w terminie 14 dni. Przepisy te określają wyjątki. W myśl art. 38 pkt. 5 ustawy o prawach konsumenta od umowy wyjątkowo nie można odstąpić, jeżeli przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

Wielu przedsiębiorców niewłaściwie stosuje ten przepis i wprost go nadużywa. Powołując się na ten przepis wskazują, że prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje ze względów higienicznych.

- Konsumentka za pośrednictwem sklepu internetowego sprzedawcy zamówiła prostownicę do włosów. Po otrzymaniu zamówienia zgłosiła zwrot towaru powołując się na ustawowe prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Sprzedawca odmówił jednak uznania prawa do odstąpienia twierdząc, że prostownica jest produktem higienicznym, mającym kontakt ze skórą. Rzecznik nie zgodził się ze stanowiskiem przedsiębiorcy wskazując w szczególności, że prostownica nie jest produktem higienicznym i nie traci swoich cech po otwarciu, w odróżnieniu od towarów takich jak np. strzykawki, opatrunki, szminki, itp. Ponowna sprzedaż prostownicy jest jak najbardziej możliwa, a samo otworzenie opakowania nie pozbawia prostownicy jakiegokolwiek funkcjonalności. Niestety sprzedawca nie zgodził się z argumentami przedstawionymi przez Rzecznika. W związku z tym o praktyce prowadzonej przez przedsiębiorcę został powiadomiony Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Ponadto w zgłaszanych przez konsumentów problemach w roku ubiegłym w celu prawidłowego ich rozpatrzenia udzielono informacji o właściwości, zakresie kompetencji i danych adresowych UOKiK oraz Inspekcji Handlowej. Rzecznik współdziałał również z Rzecznikiem Finansowym, czego efektem było informowanie konsumentów o możliwości i trybie składania skarg do Rzecznika Finansowego, możliwości poddania sporu pod

rozstrzygnięcie Sądu Polubownego działającego przy Rzeczniku Finansowym, a także możliwości uzyskania bezpłatnej porady lub pomocy prawnej w ramach dyżurów telefonicznych prowadzonych przez ekspertów z Biura Rzecznika Finansowego.

*tabela nr 3 – w zał.*

#### **5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumentów.**

W przypadku ewidentnie złej woli przedsiębiorców, rozbieżnych stanowisk stron, braku zgody na rozstrzygnięcie sprawy przez sąd polubowny, braku odpowiedzi na wezwanie Rzecznika, pozostaje jako ostateczność droga sądowa.

W 2024 r. konsumenci nie deklarowali chęci dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym.

W 2024 r. Rzecznik Konsumentów nie był stroną i nie reprezentował konsumentów przed sądami.

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

Edukacja konsumencka stanowi jedno z ważniejszych zadań Rzecznika Konsumentów. W codziennych kontaktach z konsumentami formę edukacji pełniło wskazanie konsumentom, w ramach porady, przysługujących im praw oraz sposobu postępowania w konkretnej sprawie. Przez takie działanie niewątpliwie zwiększa się świadomość konsumentów na temat przysługujących im praw i obowiązków.

Niezależnie od powyższych działań, w celu propagowania wiedzy konsumenckiej, Rzecznik przekazuje konsumentom niezbędne wyciągi z aktów prawnych, wzory umów konsumenckich i zgłoszeń reklamacyjnych, wzory oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Również wystąpienia kierowane do przedsiębiorców w dużym stopniu pełniły rolę edukacyjną. Wprawdzie dotyczyły one konkretnych spraw, niemniej – wskazując wymagany przepisami prawa sposób załatwienia sprawy – równocześnie udzielano przedsiębiorcy informacji dotyczącej sposobu prawidłowego postępowania.

Ponadto w celu podnoszenia poziomu doradztwa prawnego Rzecznik w 2024 r. uczestniczył następujących szkoleniach:

- 18 kwietnia - spotkanie rzeczników w Urzędzie Miasta Katowice dot. cyberzagrożeń,
- 8 maja - szkolenie online dot. tematyki PZU

## 7. Podejmowanie działań wynikających z:

- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym - brak
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) - brak
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 k.p.c (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) - brak

## III. WNIOSKI KOŃCOWE

Działalność Rzecznika Konsumentów, jako instytucji przyjaznej konsumentom, stojącej na straży ich praw jest bardzo ważna dla mieszkańców powiatu zawierciańskiego. Znajduje to odzwierciedlenie w licznych podziękowaniach składanych przez konsumentów doceniających wkład i starania Rzecznika w działania mające na celu pozytywne zakończenie sporu. Przedkłada się to również na pozytywne kształtowanie wizerunku powiatu, jako przyjaznego mieszkańcom i podejmującego ich problemy.

Również utrzymująca się duża ilość spraw świadczy o coraz większej wiedzy konsumentów, gdzie szukać bezpłatnej pomocy prawnej w przypadkach skomplikowanych spraw lub też gdy przedsiębiorca odmówił uznania roszczeń.

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom, różnorodność wpływających spraw oraz zapewnienie sprawnej i skutecznej pomocy prawnej konsumentom nie jest łatwe i wymaga dużego zaangażowania i ciągłego doskonalenia się.

Podejmowane przez Rzecznika działania, w dużej ilości przypadków przyniosły pozytywny skutek, zaoszczędzając tym samym konsumentom ponoszenia dodatkowych kosztów, a także sądowego dochodzenia roszczeń.

Powiatowy  
Rzecznik Konsumentów  
  
mgr Beata Molenda



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

	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	poza lokalem	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	poza lokalem		na odległość
<b>SPRZEDAŻ:</b>																	
art. żywnościowe																0	
odzież i obuwie				2	21											23	
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu					11											11	
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1	1	13			5									20	
samochody i środki transportu osobistego				5			1									6	
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące				1												1	
produkty związane z opieką zdrowotną		3	3	1												7	
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci					2											2	
inne				1	1											2	
<b>USŁUGI:</b>																0	
związane z rynkiem nieruchomości																0	
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					1											1	
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0	
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					1											1	
finansowe						1	1									2	
ubezpieczeniowe					2											2	
pocztowe i kurierskie					1	1	1									3	
telekomunikacyjne					3		2							1		6	
transportowe					1											1	
turystyka i rekreacja					3											3	
sektor energetyczny i wodny					4											4	
związane z opieką i opieką zdrowotną																0	
edukacyjne																0	
inne				1	3											4	
<b>RAZEM</b>	0	4	9	70	5	10	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	99
informacje ogólne niekonsumenckie																	
<b>razem:</b>																	

**Tabela 3.**  
**współdziałanie z innymi instytucjami**

																RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe																0
odzież i obuwie																0
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu																0
rządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy									1							1
samochody i środki transportu osobistego																0
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
produkty związane z opieką zdrowotną																0
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
inne																0
<b>USŁUGI:</b>																0
związane z rynkiem nieruchomości																0
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
pocztowe i kurierskie																0
telekomunikacyjne																0
transportowe																0
turystyka i rekreacja																0
sektor energetyczny i wodny																0
związane z opieką i opieką zdrowotną																0
edukacyjne																0
inne							1			1						2
<b>RAZEM</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3
informacje ogólne																0
niekonsumenckie																0
	razem:															3