

ZARZĄDZENIE Nr 19/2025
STAROSTY POWIATU ŻYRARDOWSKIEGO
z dnia 13 marca 2025 r.

w sprawie zaopiniowania rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Żyrardowie za rok 2024

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2024 poz. 107, z późn. zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 poz. 1616) zarządzam co następuje:

§ 1.

Opiniuję pozytywnie sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Żyrardowie za rok 2024, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta
Andrzej Wilk



Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Żyrardowie

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Żyrardowie za rok 2024

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 poz. 1616) na podstawie którego rzecznik przedkłada w terminie do dnia 31 marca Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Żyrardów, 13 marca 2025 r.

SPIS TREŚCI

- I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**
- II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW 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 sprawach 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 k.p.c.(przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)
- III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW**
- IV. TABELA**

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Aktem nadrzędnym regulującym problematykę ochrony interesów konsumenta jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, która w art. 76 zobowiązuje władze publiczne do zapewnienia ochrony konsumentom, użytkownikom i najemcom przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Konstytucja pozostawia ustalenie zakresu tejże ochrony ustawom szczegółowym.

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2024 poz. 107 z późn. zm.) zakłada, że ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. W oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 poz. 1616) podstawowym i nadrzędnym celem działania jest ochrona praw i interesów konsumentów. Zadania te realizuje powiatowy rzecznik konsumentów.

Przepisy ww. ustawy określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcję i zadania powiatowego rzecznika konsumentów i stanowią, że:

- 1) zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych,
- 2) zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów,
- 3) rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście,
- 4) rzecznik konsumentów w terminie do 31 marca każdego roku przedkłada Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim,
- 5) zatwierdzone sprawozdanie rzecznik przekazuje właściwej miejscowo delegaturze UOKiK.

Do zadań rzecznika konsumentów należy przede wszystkim:

- 1) zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa, informacji oraz innych form pomocy prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- 2) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 3) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 4) wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- 5) współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami UOKiK oraz instytucjami i organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów.

Rzecznik konsumentów w swoich działaniach opiera się na wielu regulacjach prawnych dotyczących ochrony praw konsumentów. W szczególności są to ustawy: kodeks cywilny, kodeks postępowania cywilnego, o prawach konsumenta, prawo telekomunikacyjne, o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, o informowaniu o cenach towarów i usług, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o kredycie konsumenckim, prawo energetyczne, kodeks wykroczeń, kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia, kodeks karny, kodeks postępowania karnego.

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Mazowieckie
2. Miasto /Powiat	Żyrardowski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	75 235 osób (https://www.polskawliczbach.pl/powiat_zyrardowski)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Joanna Chrzanowska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
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.	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne – 4/5 etatu
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).	4 razy w tygodniu po 8 godzin
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).	0

Swoje zadania Rzecznik Konsumentów wykonuje w strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Żyrardowie, jednoosobowo w wymiarze 4/5 etatu.

Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Żyrardowie jest Joanna Chrzanowska, pełniąca tę funkcję od dnia 25.01.2022 r.

Joanna Chrzanowska posiada wykształcenie wyższe prawnicze i ukończyła aplikację radcowską w Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Warszawie.

Przyjęcia interesantów odbywają się we wtorki oraz w środy w godzinach 8:00 – 16:00.

W pozostałe dni Rzecznik Konsumentów wykonuje pracę merytoryczną, polegającą m.in. na przygotowaniu odpowiedzi na złożone przez konsumentów wnioski i pytania, kontaktuje się z konsumentami oraz z przedsiębiorcami, będącymi stronami interwencji Rzecznika, bierze udział w webinarach o tematyce konsumenckiej.

II. REALIZACJA ZADAŃ PRZEZ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W 2023 R.

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

W 2024 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił 419 informacji i porad prawnych drogą telefoniczną/osobiście/pisemnie, w tym:

- 231 w zakresie ochrony interesów konsumentów:
- 128 o charakterze ogólnym
- 59 niekonsumenckich, tj. osobom fizycznym, których nie łączył stosunek prawny z przedsiębiorcą.

Informacje i porady prawne w zakresie ochrony interesów konsumentów w przeważającej mierze dotyczyły wad towarów i nienależytego wykonania umowy.

Wg. kategorii sektorowych wśród wad towarów najczęściej spraw dotyczyło:

- urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego,
- odzieży i obuwia,
- samochodów i środków transportu osobistego, części i akcesoriów.

Wg. kategorii sektorowych wśród nienależycie wykonanych usług najczęściej spraw dotyczyło:

- bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji,
- telekomunikacji,
- turystyki i rekreacji.

Realizację ustawowych zadań Rzecznika przedstawia tabela nr 1 w części IV przedmiotowego sprawozdania.

UWAGI: W przypadku gdy ten sam konsument kontaktował się z Rzecznikiem 2-4 razy w tej samej sprawie, Rzecznik co do zasady nie ewidencjonował tego jako kolejną poradę.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań w/w zakresie.

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

W 2024 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów, z wniosków złożonych przez konsumentów, 45 razy wystąpił do przedsiębiorców z interwencją w zarejestrowanych 30 sprawach. Nadto, Rzecznik kontynuował 5 spraw rozpoczętych w 2023 roku.

Biorąc pod uwagę sprawy zarejestrowane w 2024 roku:

1. 80 % spraw wskutek interwencji Rzecznika zakończyło się w ten sposób, że interes konsumentów został zaspokojony zgodnie z ich oczekiwaniami lub przedsiębiorcy przedstawili Rzecznikowi ekspertyzy autoryzowanych serwisów/opinie rzeczoznawców/wyjaśnienia, co do których Rzecznik nie miał wątpliwości.

2. w 20 % spraw przedsiębiorcy nie uznali roszczeń konsumentów za zasadne albo nie odebrali korespondencji kierowanej przez Rzecznika lub nie ustosunkowali się do wniosku Rzecznika (z wyłączeniem sprawy, w której został zaspokojony w pełni interes konsumenta po wystąpieniu Rzecznika), w tym:
- w 6 % spraw Rzecznik zawiadomił Prezesa UOKiKu o możliwości stosowania przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych,
 - w 3% spraw Rzecznik przygotował konsumentowi projekt pozwu o zapłatę,
 - w 7 % spraw Rzecznik złożył do właściwych miejscowo organów ścigania zawiadomienia o możliwości popełnienia wykroczenia na szkodę Rzecznika stypizowanego w art. 114 u.o.k.k. i wnioskował o sporządzenie wniosku o ukaranie

Wg. kategorii sektorowych w zakresie sprzedaży najwięcej spraw, które wpłynęły w 2024 roku dotyczyło:

- urzędzeń gospodarstwa domowego, urzędzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego,
- odzieży i obuwia.
- samochodów i środków transportu osobistego, części i akcesoriów,

Wg. kategorii sektorowych w zakresie usług najwięcej spraw, które wpłynęły w 2024 roku dotyczyło bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji.

Realizację ustawowych zadań Rzecznika przedstawia tabela nr 2 w części IV przedmiotowego sprawozdania.

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

W 2024 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów przekazał wg właściwości 2 zawiadomienia do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o możliwości stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ponadto, Rzecznik brał udział w webinarach, szkoleniach i spotkaniach organizowanych przez UOKiK, Rzecznika Finansowego, KNF, WIIH, rzeczników konsumentów, a także w ramach bieżącej pracy konsultował swoje stanowisko z innymi Rzecznikami Konsumentów.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań. Niemniej, w 2024 roku Rzecznik Konsumentów pomagał konsumentom na drodze sądowej w samodzielnym dochodzeniu roszczeń. W tym zakresie Rzecznik sporządził m.in. projekt pozwu o zapłatę, projekt zawiadomienia o możliwości popełnienia wykroczenia, projekty wezwań do zapłaty, projekty oświadczeń o odstąpieniu od umowy wraz z wezwaniem do zapłaty.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W 2024 roku Rzecznik Konsumentów podjął następujące działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym:

1. prowadzenie spotkania zorganizowanego przez Fundację Stałego Rozwoju w ramach funkcjonowania Żyrardowskiego Biura Interwencyjnego, w siedzibie Centrum Usług Społecznych w Żyrardowie; temat spotkania: „Konsument w sieci – zakupy na odległość”,

2. dystrybucja w miejscu świadczenia pracy materiałów edukacyjno-informacyjnych w postaci prezentacji przygotowanych przez Rzecznika:
 - „Wady towarów – co i jak reklamować”
 - „Seniorzy wobec zagrożeń w internecie”
 - „Konsument w sieci - zakupy na odległość”
3. dystrybucja w miejscu świadczenia pracy materiałów edukacyjno-informacyjnych w postaci prezentacji/broszur informacyjnych przygotowanych przez UOKiK i URE
 - „Rachunki za prąd”
 - „Badanie na pokaz ?”
 - „Zakupy z odroczoną płatnością”
 - „O czym pamiętać po stracie bliskiej osoby”
4. dystrybucja do powiatowych jednostek mających kontakt z konsumentami materiałów edukacyjno-informacyjnych w postaci prezentacji/broszur informacyjnych przygotowanych przez Rzecznika, UOKiK, URE.

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)

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań w/w zakresie.

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

Działalność Rzecznika Konsumentów cieszy się popularnością w powiecie żyrardowskim. W roku sprawozdawczym stosowane były różnorodne formy i metody udzielania pomocy konsumentom. Wiąże się to z jednej strony z wielością wnoszonych problemów, jak i często, wyjątkowością spraw. Część z nich nie mieściła się w zakresie działania Rzecznika, lecz starano się ukierunkować wnioskodawcę co do dalszych możliwości pozytywnego dla niego rozstrzygnięcia.

Dzięki monitorowaniu niektórych zachowań przedsiębiorców Rzecznikowi znane są sposoby kontaktów z konsumentem, a rzetelne poradnictwo i wsparcie prawne Rzecznika jeszcze na etapie procesu reklamacji często przynosi efekty w postaci pozytywnego zakończenia sprawy, bez konieczności formułowania przez Rzecznika wystąpienia do przedsiębiorcy.

Zaznaczyć należy, iż praca ta wymaga szczególnego obiektywizmu tak, aby żądania konsumentów miały charakter rzeczowy i uzasadniony oraz nie naruszały dobrych obyczajów w relacjach sprzedawca – konsument, z czym także Rzecznik się spotyka.

Duża ilość spraw powoduje, iż należy bardzo wnikliwie monitorować przepisy prawne i przeciwdziałać wszelkim praktykom naruszającym interesy konsumentów m.in. przez szersze wyjście z nowymi formami edukacyjnymi poprawiającymi świadomość konsumenta. Działalność Rzecznika jest bardzo ważna dla mieszkańców powiatu żyrardowskiego, bowiem uzyskują pomoc w egzekwowaniu swoich praw w sprawach indywidualnych.

Niemniej, konieczne jest doprecyzowanie i/lub ustanowienie przepisów na szczeblu krajowym, dotyczących działalności rzeczników konsumentów, m.in. w zakresie:

- dodatkowych uprawnień, takich jak możliwość żądania od przedsiębiorców dokumentacji z procesu reklamacji (np. opinie serwisów, opinie rzeczoznawców), tudzież danych podmiotów dokonujących ekspertyz na ich rzecz lub informacji o kwalifikacjach pracowników rozpatrujących reklamacje, bez ryzyka, że przedsiębiorca powoła się na tajemnicę handlową/ochronę danych osobowych,
- procedury działania Rzecznika,
- zwolnienia rzecznika z ponoszenia kosztów jakie mogą powstać w związku z wniesieniem przez rzecznika pozwu do sądu powszechnego,
- zwolnienie rzecznika z ponoszenia kosztów sporządzenia opinii przez rzeczoznawcę.

IV. TABELA

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

	1.1.osobiście i telefonicznie															razem	1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie															razem				
	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				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		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								
SPRZEDAŻ:																																				
a	art. żywnościowe															1																				
b	2	8		14	6						3		2	3		38		2													2					
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu															5																				
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy															56		1	2	1	1															5
e	samochody i środki transportu osobistego															25	1			2																3
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															2		1																	1	
g	produkty związane z opieką zdrowotną															3																				
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci															3																				
i	inne															6																				
USŁUGI:																																				
j	związane z rynkiem nieruchomości															2																				
k	biżuteria konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja															21		1	2	1																4
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																																			
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu															1																				
n	finansowe															2																				
o	ubezpieczeniowe															4				1														1		
p	pocztowe i kurierskie															1																				
r	telekomunikacyjne															10																				
s	transportowe																																			
t	turystyka i rekreacja															9																				
u	sektor energetyczny i wodny															5																				
w	związane z opieką i opieką zdrowotną															3				1		2												3		
x	edukacyjne															6																				
y	inne															9								1									1			
RAZEM																	212	1	4	3	7	2		2		1								20		
Ogólne i niekonsumentckie																	126																61			
razem:																	338	razem:															81			

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			
		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	
	SPRZEDAŻ:																
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwie		2		1	4											7
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		1														1
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		2	1	6	1	1				1						12
e	samochody i środki transportu osobistego	1			1	1											3
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
i	inne													1			1
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				1		2										3
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe																
o	ubezpieczeniowe				1												1
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne																
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja	1															1
u	sektor energetyczny i wodny																
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																
x	edukacyjne		1														1
y	inne																
	RAZEM	2	6	1	10	6	3				1			1			30
		razem:															30

Sporządziła:

Rzecznik Konsumentów
w Powiecie Żyrardowskim