

**ZARZĄDZENIE Nr 6/2024**  
**STAROSTY POWIATU ŻYRARDOWSKIEGO**  
**z dnia 15 stycznia 2024 roku**

**w sprawie zaopiniowania rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Żyrardowie za rok 2023**

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2022 poz. 1526, z późn. zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 poz. 1689 z późn. zm.) zarządzam co następuje:

**§ 1.**

Opiniuję pozytywnie sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Żyrardowie za rok 2023, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

/-/ Krzysztof Dziwisz



# **Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Żyrardowie**

## **Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Żyrardowie za rok 2023**

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 poz. 1689 z późn. zm.) na podstawie którego rzecznik przedkłada w terminie do dnia 31 marca Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Żyrardów, 15 styczeń 2024 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 stanowiących 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 występowanie 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. TABELLE**

## 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 2022 poz. 1526 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 2023 poz. 1689 z późn. zm.) 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 występowanie, 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	75 414 osób ( <a href="https://www.polskawliczbach.pl/powiat_zyrardowski">https://www.polskawliczbach.pl/powiat_zyrardowski</a> )
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
<b>NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6</b>	
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 <b>- inne – 4/5 etatu</b>
<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).	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 webinarzach 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 2023 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił 374 porad i informacji prawnych drogą telefoniczną/osobiście/pisemnie, w tym:

- 281 porad i informacji w zakresie ochrony interesów konsumentów:
- 52 porad i informacji prawnych o charakterze ogólnym
- 60 porad i informacji prawnych niekonsumenckich, tj. osobom fizycznym, których nie łączył stosunek prawny z przedsiębiorcą.

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

Wg. kategorii sektorowych wśród wad towarów najwięcej spraw dotyczyło:

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

Wg. kategorii sektorowych wśród nienależycie wykonanych usług najwięcej 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 3-4 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 2023 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców ogółem w 41 sprawach z wniosków złożonych przez konsumentów, w tym kontynuował 3 sprawy rozpoczęte w 2022 roku.

3 sprawy z 2022 roku zostały zakończone.

Z 38 spraw, które wpłynęły w 2023 roku 33 zostały zakończone, a 5 będzie kontynuowanych w 2024 roku. Biorąc pod uwagę sprawy zakończone, wskutek interwencji Rzecznika 67 % spraw 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. W 24 % spraw przedsiębiorcy (w ocenie Rzecznika nieuzasadnienie) nie uznali roszczeń konsumentów za zasadne.

W 9 % spraw przedsiębiorcy nie odebrali korespondencji kierowanej przez Rzecznika lub nie ustosunkowali się do wniosku Rzecznika, wobec czego ten 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.

Ponadto, w 2023 roku do Rzecznika wpłynęło 29 spraw drogą e-mail i mimo wezwania osób kierujących zapytania do złożenia kompletnych dokumentów we właściwej formie, osoby te tego zaniechały. Wobec takiego postępowania Rzecznik nie mógł udzielić pomocy prawnej. Głównym powodem braku pomocy Rzecznika był fakt nie wykazania przez w/w osoby, że sprawa ma charakter konsumencki, a tym samym niemożność ustalenia, czy sprawa należy do właściwości rzeczowej Rzecznika Konsumentów.

Wg. kategorii sektorowych w zakresie sprzedaży najwięcej spraw, które wpłynęły w 2023 roku dotyczyło:

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

Wg. kategorii sektorowych w zakresie usług najwięcej spraw, które wpłynęły w 2023 roku dotyczyło:

- bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji,
- sektora energetycznego i wodnego.

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 2023 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów przekazał wg właściwości 3 zawiadomienia do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o możliwości stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, 1 zawiadomienie do Mazowieckiego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej o możliwości stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz w wykonaniu obowiązku współdziałania z organami ścigania udzielił 1 informacji ogólnej co do 1 przedsiębiorcy, wobec którego organy prowadziły postępowanie karne.

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

Realizację ustawowych zadań Rzecznika przedstawia tabela nr 3 w części IV przedmiotowego sprawozdania.

#### **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 2023 roku Rzecznik Konsumentów pomagał konsumentom na drodze sądowej w samodzielnym dochodzeniu roszczeń. W tym zakresie Rzecznik sporządził m.in. projekt wniosku o rozpoznanie sporu przez stały sąd polubowny, projekt pozwu o zapłatę, projekt wzoru

pozwu o ustalenie nieistnienia między stronami stosunku prawnego oraz zapłatę, projekt wzoru pozwu o zapłatę wraz z objaśnieniami.

Realizację ustawowych zadań Rzecznika przedstawia tabela nr 4 w części IV przedmiotowego sprawozdania.

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

W 2023 roku Rzecznik Konsumentów podjął 2 działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. 1 działanie – udział w spotkaniu zorganizowanym przez Fundację Stałego Rozwoju w ramach funkcjonowania Żyrardowskiego Biura Interwencyjnego, w siedzibie Centrum Usług Społecznych w Żyrardowie; temat spotkania: „REKLAMACJA – CO I W JAKI SPOSÓB KONSUMENT MOŻE REKLAMOWAĆ”

2 działanie – dystrybucja w miejscu świadczenia pracy materiałów edukacyjno-informacyjnych, uwzględniających zmiany przepisów obowiązującego prawa w zakresie reklamacji towarów.

## **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 żyrdowskim. 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 żyrdowskiego, 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.



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	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>																
a	art. żywnościowe																	
b	odzież i obuwie		1		2											1		4
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		1															1
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	2		3	5									1			12
e	samochody i środki transportu osobistego		3		1	1	1											6
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	
g	produkty związane z opieką zdrowotną			1														1
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	
i	inne														1			1
<b>USŁUGI:</b>																		
j	związane z rynkiem nieruchomości																	
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				2		1								1			4
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																	
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																	
n	finansowe																	
o	ubezpieczeniowe																	
p	pocztowe i kurierskie																	
r	telekomunikacyjne																	
s	transportowe																	
t	turystyka i rekreacja																	
u	sektor energetyczny i wodny														2			2
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																	
x	edukacyjne																	
y	inne				1												1	2
<b>RAZEM</b>																		
razem:																		
<b>33</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	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																	
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwie										2						2
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy										1						1
e	samochody i środki transportu osobistego																
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
i	inne																
<b>USŁUGI:</b>																	
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe														1		1
o	ubezpieczeniowe																
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne																
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja																
u	sektor energetyczny i wodny																
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																
x	edukacyjne																
y	inne	1															1
	niekonsumenckie																
		razem:															5



	razem:	razem:	4
--	--------	--------	---

Sporządziła: