

Siedziba Rady Powiatu Pyrzyckiego w Pyrzycach WPLYNĘŁO		
Lp. dz. 30	Data 20.04.26	Podpis 

SPRAWOZDANIE
 z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Pyrzycach

za rok 2025

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

KRÓTKI OPIS.

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	zachodniopomorskie
2. Powiat	pyrzycki
3. Liczba mieszkańców powiatu.	36 239 (źródło: GUS, 31.XII.2024)
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów.	Krzysztof Jastrzębski
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze).	wyższe prawnicze
6. Wymiar etatu Rzecznika Konsumentów.	1
7. Ilość osób zatrudnianych w Biurze albo u Rzecznika Konsumentów (podać ilość osób, wykształcenie oraz rodzaj zatrudnienia).	0
8. Nr telefonu i adres mailowy Rzecznika Konsumentów.	91 88 11 346; k.jastrzebski@pyrzyce.pl

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW.

Realizacja ustawowych zadań Rzecznika przedstawia poniższa tabela nr 1 – zestawienie spraw załatwianych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2025 r.

Lp.	Rodzaj spraw	Liczba spraw
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.	715
	W tym porady pisemne.	0
2.	Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę praw i interesów konsumentów. * Tylko z roku sprawozdawczego. Jest to ilość spraw według JRWA (nie jest to ilość pism wysyłanych do przedsiębiorców).	114
3.	Współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami.	3
5.	Sprawy sądowe cywilne ogółem.	17
5a.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.	0
5b.	Wstępowanie do toczących się postępowań.	4
5c.	Istotny pogląd w sprawie.	0
5d.	Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami.	13
6.	Sprawy karne ogółem.	1
6a.	Wnioski o ukaranie z art. 114 uokik.	1
7.	Edukacja konsumencka.	4

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

1.1. Poradnictwo bezpośrednie.

Opisanie problemów pojawiających się na rynku i/lub (według wyboru Rzecznika) dołączenie dotychczasowej tabeli stosowanej w sprawozdaniach.

W okresie sprawozdawczym odnotowano 715 udzielonych porad prawnych. Największej ilości porad udzielono w kategoriach:

- usługi finansowe (129),
- sprzedaż urządzeń gospodarstwa domowego, elektronicznych i sprzętu komputerowego (92),
- usługi sektora energetycznego i wodnego (90),
- usługi ubezpieczeniowe (80),
- sprzedaż samochodów, środków transportu osobistego, części i akcesoriów (62),
- sprzedaż mebli, artykułów wyposażenia wnętrza, utrzymania domu (48),
- usług telekomunikacyjnych (44).

Główne kategorie problemów

- Wady towarów i nienależyte wykonanie umowy: Jest to najczęstsza przyczyna zgłoszeń, dotycząca szerokiego spektrum produktów – od obuwia i odzieży, przez meble, aż po urządzenia elektroniczne i sprzęt AGD.
- Problemy z rozwiązaniem umowy: Konsumenty często szukają pomocy w kwestiach odstąpienia od umowy, jej wypowiedzenia lub wygaśnięcia, szczególnie w przypadku umów zawieranych na odległość lub dotyczących usług ciągłych.
- Nieuczciwe praktyki rynkowe: Zgłoszenia dotyczą m.in. wprowadzania w błąd oraz wadliwych czynności prawnych, co często pojawia się w sektorze usług finansowych oraz telekomunikacyjnych.
- Niedozwolone postanowienia umowne: Problemy związane z warunkami umów, które mogą naruszać interesy konsumentów.

Sektory o największej problematyczności

- Finanse i ubezpieczenia: Liczne sprawy dotyczą banków i instytucji finansowych oraz towarzystw ubezpieczeniowych, obejmując zarówno spory o wykonanie umów, jak i nieuczciwe praktyki.
- Energetyka i media: Częste problemy z dostawcami energii oraz operatorami telekomunikacyjnymi dotyczące głównie rozliczeń i realizacji usług.
- Handel (odzież, obuwie, wyposażenie domu): Stała liczba zgłoszeń dotyczących reklamacji produktów codziennego użytku.
- Motoryzacja: Spory dotyczące sprzedaży samochodów i innych pojazdów, części zamiennych oraz usług serwisowych.

Metody zawierania spornych umów

- Większość spraw dotyczy transakcji dokonanych w lokalu przedsiębiorcy.
- Znaczący udział mają jednak problemy wynikające z umów zawieranych na odległość (internet) oraz rzadko - poza lokalem przedsiębiorcy.

1.2. Poradnictwo pisemne.

Opisanie problemów pojawiających się na rynku i/albo (według wyboru Rzecznika) dołączenie dotychczasowej tabeli stosowanej w sprawozdaniach).

W praktyce nie stosowano poradnictwa pisemnego rozumianego jako dzielenia porady w formie sformalizowanej, ponieważ konsumenci nie oczekiwali takich porad. Porady udzielane były ustnie osobiście, telefonicznie lub mailowo.

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

Opisanie problemów pojawiających się na rynku i/albo (według wyboru Rzecznika) dołączenie dotychczasowej tabeli stosowanej w sprawozdaniach. Można też wskazać kwotowo sumę, którą konsumenci uzyskali dzięki pomocy Rzecznika, skuteczność w złożonych sprawach. WAŻNE! w jednej sprawie może być kilka wystąpień i w zestawieniu bierzemy pod uwagę sprawę według JRWA (nie ilość pism do przedsiębiorców).

W 2025 r. zarejestrowano 114 spraw, w którym konsumenci złożyli formalne wnioski o interwencje u przedsiębiorców. Skierowano 121 wystąpień do przedsiębiorców
Najwięcej wystąpień do przedsiębiorców skierowano w kategoriach:

- usługi sektora energetycznego i wodnego (20),
- sprzedaż odzieży i obuwia (17),
- usługi telekomunikacyjne (16),
- sprzedaż urządzeń gospodarstwa domowego, elektronicznych i sprzętu komputerowego (15),
- usługi finansowe (10).

Rzecznik Konsumentów podejmuje interwencje u przedsiębiorców w sytuacjach, gdy bezpośrednie reklamacje konsumentów nie przyniosły skutku. Działania te obejmują:

- Analizę stanu faktycznego i prawnego zgłoszonych spraw, w których dominują problemy z nienależytym wykonaniem umów oraz wadami towarów.
- Kierowanie pism do przedsiębiorców, mających na celu polubowne rozwiązanie sporu, m.in. w sprawach dotyczących odstąpienia od umowy, zwrotu wpłaconych środków czy uznania roszczeń reklamacyjnych.
- Interwencje w sektorach takich jak usługi finansowe, energetyczne oraz sprzedaż odzieży i obuwia.

Opisanie problemów pojawiających się na rynku

Na podstawie prowadzonych spraw zidentyfikowano następujące główne problemy rynkowe:

- Wady towarów i nienależyte wykonanie umów: Jest to najpowszechniejszy problem, występujący niemal w każdym sektorze – od zakupu obuwia i odzieży po urządzenia gospodarstwa domowego i usługi remontowe.
- Problemy z odstąpieniem od umowy: Konsumenty często napotykają trudności przy rozwiązywaniu umów, szczególnie tych zawartych na odległość.
- Nieuczciwe praktyki rynkowe: Odnotowano przypadki stosowania niedozwolonych postanowień umownych oraz wprowadzania konsumentów w błąd, szczególnie w sektorze energetycznym.
- Brak uznawania zasadnych reklamacji: Przedsiębiorcy często odmawiają uznania roszczeń z tytułu rękojmi, co wymusza ingerencję Rzecznika w celu ochrony interesów ekonomicznych konsumentów.

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

Zwięzłe opisanie współdziałania Rzecznika z innymi urzędami/instytucjami.

Współpraca Rzecznika Konsumentów z organami administracji oraz organizacjami pozarządowymi stanowi kluczowy element systemowej ochrony praw konsumentów. Działania te realizowane są w następujących obszarach:

- Współpraca z Prezesem UOKiK oraz Inspekcją Handlową: Polega przede wszystkim na przekazywaniu sygnałów o praktykach naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz o stosowaniu niedozwolonych praktyk rynkowych.
- Współdziałanie z Policją i organami ścigania: Rzecznik współpracuje z organami Policji, składając zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia wykroczeń polegających na nieudzieleniu odpowiedzi na wystąpienia rzecznika. Konsumentom rzecznik przygotowuje zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia czynów zabronionych.
- Współpraca z organizacjami konsumenckimi i społecznymi: Rzecznik utrzymuje stały kontakt z organizacjami konsumenckimi, takimi jak Federacja Konsumentów, Związek Emerytów i Rencistów.

Współpraca ta obejmuje działania edukacyjne oraz kierowanie konsumentów do wyspecjalizowanych punktów poradnictwa.

Kluczowe efekty współdziałania:

1. Podniesienie skuteczności egzekwowania roszczeń.
2. Skuteczniejsze eliminowanie z rynku nieuczciwych zjawisk i podmiotów.
3. Wzrost świadomości prawnej konsumentów.

4. Sprawy sądowe.

Zwięzłe opisanie.

Rzecznik Konsumentów aktywnie wspiera konsumentów w dochodzeniu ich roszczeń na drodze sądowej, podejmując działania o różnym charakterze procesowym:

- Przygotowywanie pism procesowych: Rzecznik sporządza dla konsumentów projekty pozwów, pism przygotowawczych oraz innych dokumentów procesowych, które są następnie składane przez nich samodzielnie przed sądami powszechnymi. Przykładem takiej pomocy jest sporządzanie pism procesowych w sprawach przeciwko instytucjom finansowym w związku z nieuczciwymi praktykami rynkowymi.
- Wytaczanie powództw i wstępowanie do postępowań: W uzasadnionych przypadkach Rzecznik wstępuje do toczących się już postępowań. Działania te obejmują m.in. spory dotyczące usług finansowych oraz wad towarów i usług.
- Udział w charakterze oskarżyciela posiłkowego: Rzecznik angażował się również w postępowania o wykroczenia, występując jako oskarżyciel posiłkowy.
- Obszar tematyczny sporów: Najczęstsze interwencje sądowe dotyczą sektora finansowego (kredyty, usługi bankowe), a także sporów związanych z umowami zawieranymi na odległość.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Zwięzłe opisanie.

Rzecznik udostępniał konsumentom materiały edukacyjne, głównie broszury i ulotki uzyskiwane od instytucji zewnętrznych. Rzecznik przekazywał również informacje kierowane do konsumentów podczas rozmów emitowanych na antenie Radia Piryce, jak również podczas spotkania ze środowiskiem seniorów. Działania o charakterze edukacyjnym podejmowano również podczas rozmów z konsumentami, którzy zgłaszali się do rzecznika po porady w sprawach indywidualnych.

6. Inne sprawy.

(wyjaśnienia, interpretacje, opinie z zakresu ochrony praw konsumenckich, wnioski o udostępnienie informacji publicznej, petycje, akty prawa miejscowego, sprawy przekazane według właściwości)

Zwięzłe opisanie.

Spraw powyżej wymienionych nie odnotowano poza przypadkami spraw przekazywanych wg właściwości miejscowej przez innych rzeczników, które rzecznik rozpatrywał.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Zwięzłe opisanie.

Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

- Wzmocnienie ochrony przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi: Należy zwrócić uwagę na kwestię naruszania praw konsumentów, szczególnie z grup wrażliwych (seniorzy) przy zawieraniu umów również w lokalach przedsiębiorców, przy których to umowach nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny.
- Zwiększenie presji na sektory kluczowe: Konieczne jest zintensyfikowanie działań nadzorczych w sektorach energetycznym, finansowym oraz telekomunikacyjnym, gdzie najczęściej dochodzi do nienależytego wykonania umów i utrudniania procesu odstąpienia od zobowiązań.
- Promocja polubownego rozwiązywania sporów: Wskazane jest usprawnienie (zwiększenie skuteczności) pozasądowych metod rozwiązywania sporów (ADR) jako szybszej i tańszej alternatywy dla postępowań sądowych.
- Stała edukacja konsumentów: Niezbędna jest kontynuacja szerokich kampanii informacyjnych (np. we współpracy z mediami lokalnymi i organizacjami senioralnymi), aby budować świadomość prawną i zapobiegać zawieraniu niekorzystnych umów.

2. Wnioski dotyczące pracy/funkcjonowania rzeczników konsumentów.

Zwięzłe opisanie.

- Optymalizacja form poradnictwa: Utrzymanie dominującej roli poradnictwa bezpośredniego, telefonicznego i mailowego, które najlepiej odpowiada na realne potrzeby konsumentów rezygnujących ze sformalizowanych porad pisemnych.
- Rozwój współpracy międzyinstytucjonalnej: Dalsze zacieśnianie relacji z Inspekcją Handlową, Policją oraz UOKiK w celu szybszego eliminowania z rynku podmiotów rażąco naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
- Wsparcie procesowe konsumentów: Kontynuowanie pomocy w przygotowywaniu pism procesowych i pozwów, co znacząco ułatwia konsumentom samodzielne dochodzenie roszczeń przed sądami cywilnymi.
- Wykorzystanie potencjału organizacji społecznych: Zwiększenie liczby wspólnych inicjatyw z organizacjami społecznymi, co pozwala na dotarcie z edukacją do osób najbardziej narażonych na manipulacje rynkowe.

Sporządził: 27.03.2026

Opinia Starosty:

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Krzysztof Jastrzębski

Pozytywna

STAROSTA

Ewa Gąsiorowska-Nawój

