

W P Ł Y N Ę Ł O
BIURO RADY POWIATU
DZIERŻONIOWSKIEGO

2025 -08- 18

L. dz.

Ilość załączników *1 szt.*

Podpis *Galka*

MATERIAŁ MERYTORYCZNY POŚWIĘCONY TEMATYCE:

OCHRONA KONSUMENTA W POWIECIE DZIERŻONIOWSKIM

PRZYGOTOWANY NA XVI SESJĘ RADY POWIATU DZIERŻONIOWSKIEGO
PRZEZ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
Monika Szymanska-Sieda
Monika Szymanska-Sieda

PRZEWODNICZĄCY
Zarządu Powiatu
Grzegorz Kosowski
Grzegorz Kosowski

DZIERŻONIÓW, 13 SIERPNIA 2025 ROKU

Problematyka praw konsumenta regulowana jest w Polsce w pierwszej kolejności przepisami konstytucyjnymi, na mocy których władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Przepisy dotyczące ochrony - słabszej rynkowo - pozycji konsumentów znajdują się w Kodeksie cywilnym, ustawie z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, ustawie z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów. Problematyka konsumencka regulowana jest również w szeregu innych ustaw szczegółowych, jak np. ustawie o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, ustawie Prawo komunikacji elektronicznej, ustawie Prawo przewozowe, czy Prawo bankowe. Przepisy polskich ustaw stanowią implementację odpowiednich regulacji Unii Europejskiej, które są poświęcone ochronie konsumentów.

Prawo konsumenckie z punktu widzenia obywatela jest niezwykle ważne, gdyż jego przepisy towarzyszą ludziom codziennie w różnorodnych obszarach życia, od drobnych zakupów po skomplikowane specjalistyczne umowy.

Zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Do tak rozumianego pojęcia odwołują się, też inne przepisy konsumenckie. W relacjach biznesowych konsument jest z reguły słabszą stroną, dlatego system prawa traktuje go szczególnie, otwierając mu swoisty parasol ochronny. Przykładowo – zgodnie z Kodeksem cywilnym- niejednoznacznie sformułowane postanowienia znajdujące się we wzorcach umownych tłumaczy się na korzyść konsumenta. Z tego też samego powodu postanowienia umów zawieranych z konsumentami, które nie były z nimi indywidualnie uzgodnione, nie wiążą ich, o ile kształtują prawa konsumenta oraz jego obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Mamy wówczas do czynienia z niedozwolonymi postanowieniami umownymi. W relacjach z konsumentami na przedsiębiorcy ciąży często szereg obowiązków informacyjnych, np. dot. jego działalności (siedziby, nazwa itp.), ale również dotyczących oferowanych przez niego produktów i usług. Kto niespełnienia obowiązku informacyjnego w umowach zawieranych z konsumentami podlega karze grzywny.

Stronami umowy w obrocie konsumenckim zatem jest zawsze konsument i zawsze przedsiębiorca, który może występować jako sprzedawca zleceniobiorca (usługodawca).

Konsument zawiera umowy z wykorzystaniem jednej z czterech form:

- * ustnie - np. zlecenie strzyżenia włosów lub naprawa telewizora, zamówienie hydraulika w celu podłączenia pralki czy zmywarki;
- * pisemnie - np.: podpisanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, umowa zakupu samochodu;
- * w postaci elektronicznej – za pomocą środków porozumiewania się na odległość np. poprzez Internet;
- * w sposób dorozumiany np.: kasowanie biletu w autobusie, korzystanie z myjni bezdotykowej.

Odnosnie sposobu zawierania umowy wyróżniamy:

- * umowy zawierane w sposób tradycyjny – umowa zawarta w lokalu przedsiębiorstwa/sklepie, obecny sprzedający i kupujący, każda sytuacja w sklepie poza odbiorem zakupionego przez Internet towaru z odbiorem w sklepie;
- * umowy zawierane na odległość - w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, brak jednoczesnej obecności stron, z wykorzystaniem środka porozumiewania na odległość (mail, komunikatory), wszystkie zakupy w Internecie;
- * umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa- umowa zawarta w obecności kupującego i sprzedającego, ale poza lokalem przedsiębiorcy, wszystkie pokazy dot. ganków, koców, kołder itd.

W sytuacji, w której zakupiony produkt lub usługa nie spełnia oczekiwań konsumenta, konsument ma prawo złożyć reklamację. Wyróżniamy następujące tryby reklamacji:

- niezgodność towaru z umową od 01 stycznia 2023 roku,
- rękojmia do 31 grudnia 2022 roku (obecnie tylko w zakresie umów dotyczących usług),
- gwarancja.

Wybór podstawy składania reklamacji należy do konsumenta - sprzedawca nie może zmienić tej decyzji.

Konsument składając reklamację może ją złożyć w dowolnej formie. Dla celów dowodowych najbezpieczniej jednak by zrobił to pisemnie. W reklamacji należy opisać zauważony brak zgodności z umową i określić swoje żądania przewidziane w ramach niezgodności towaru z umową. Należy pamiętać, że paragon fiskalny nie jest konieczny do zareklamowania produktu, choć znacznie to ułatwia. Paragon to jeden z wielu dowodów nabycia towaru w danym sklepie i w danej cenie. Inne to: świadkowie, wydruki z karty płatniczej czy kredytowej, e-maile. Sprzedawca nie może uzależnić przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego. Sprzedawca powinien odpowiedzieć na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli tego nie zrobił, uważa się, że ją uznał.

Konsumenci składając reklamację u sprzedawcy często zawierają mu odnośnie wyboru trybu złożonej reklamacji a znacząco się one różnią. Sprzedawcy nagminnie wybierają reklamację z gwarancji.

Reklamacja wynikająca z gwarancji. Gwarancja to dobrowolne oświadczenie dotyczące jakości towaru złożone przez przedsiębiorcę/producenta/dystrybutora czyli gwaranta. Treść gwarancji powinna być sformułowana w sposób jasny i zrozumiały, w języku polskim. Gwarancja wskazuje obowiązki gwaranta i uprawnienia konsumenta w przypadku, gdy sprzedany towar nie ma właściwości określonych w oświadczeniu gwarancyjnym. Dokument ten w szczególności powinien zawierać: nazwę i adres gwaranta, opis procedury gwarancyjnej, której uprawniony ma przestrzegać, aby skorzystać z gwarancji, wskazania rzeczy, której dotyczy gwarancja, warunki gwarancji.

Reklamacja wynikająca z przepisów prawa rękojmia/niezgodność towaru z umową. Przedsiębiorca/sprzedawca ma 14 dni na odpowiedź na reklamację zawierającą żądanie naprawy, wymiany, obniżenia ceny towaru albo odstąpienia od umowy i zwrotu środków.

Jeżeli sprzedawca nie dotrzyma tego terminu, reklamacja zostanie formalnie uznana za zasadną. Po udzieleniu odpowiedzi na reklamację, sklep powinien na swój koszt naprawić lub wymienić towar w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

W załączeniu:
1/ wzór reklamacji.

Oprócz prawa do reklamacji konsument ma prawo do odstąpienia od umowy, jednak dotyczy to umów zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

Termin na odstąpienie od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa wynosi:

- * 30 dni – w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo podczas wycieczki,
- * 14 dni - w przypadku pozostałych umów, w tym zawartych przez Internet, lub podczas umówionej wizyty akwizytora w domu konsumenta.

Do zachowania terminu odstąpienia od umowy wystarczy, że konsument wyśle oświadczenie przed jego upływem. Nie ma znaczenie to, że sprzedawca otrzyma je po upływie tego terminu.

Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje w kilkunastu wyjątkach, min.: w których przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami- np. paliwo wlane do samochodu; w których przedmiotem świadczenia jest rzecz wyprodukowana według specyfikacji i zindywidualizowanej potrzeby konsumenta; w których dostarczona rzecz jest zapakowana i po jej rozpakowaniu nie można jej zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub higienę; o świadczenie usługi, jeżeli przedsiębiorca wykonał usługę za wyraźną zgodą konsumenta; w których cena wynagrodzenia zależy od wahań rynku finansowego; o świadczenie usług hotelarskich, usług związanych z wypoczynkiem czy wydarzeniami sportowymi i kulturalnymi, w których określono dzień bądź okres świadczenia usługi.

W załączeniu:

2/ wzór oświadczenia o odstąpieniu od zawartej umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy.

Centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach ochrony konkurencji i konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Należy jednak pamiętać, że UOKiK nie występuje w sprawach dotyczących ochrony interesów indywidualnych konsumentów, dba on o zbiorowe interesy konsumentów.

Najbliżej mieszkańców powiatu, czy miasta znajduje się rzecznik konsumentów.

Do głównych zadań wykonywanych przez rzecznika należy min:

- *Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
- *Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
- *Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
- *Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jednym z podstawowych zadań wykonywanych przez rzecznika jest zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. Udzielanie porad to nie tylko przedstawienie konsumentowi podczas rozmowy osobistej, czy telefonicznej możliwości prawnych rozwiązania zgłoszonego problemu, ale także bardzo często napisanie pisma lub skierowanie do odpowiedniej instytucji.

W 2024 roku rzecznik udzielił konsumentom 870 porad dotyczących umów sprzedaży, usług oraz spraw niekonsumenckich i informacji ogólnych.

W 2025 roku do końca lipca udzielono mieszkańcom powiatu 497 porad.

Udzielane porady w znaczącym stopniu dotyczą porad związanych z umowami sprzedaży zawartymi w lokalu sprzedawcy. Porady w zakresie sprzedaży dotyczyły wadliwości towarów nabywanych przez konsumentów oraz zgłaszanych w związku z tym reklamacjami. Najliczniejsze poradnictwo związane było z reklamacjami urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu, odzieży i obuwia oraz samochodów i środków transportu osobistego.

Problemy, z jakimi zgłaszali się konsumenci dotyczyły przede wszystkim:

- odmowy uznania reklamacji uzasadnianej przez przedsiębiorcę uszkodzeniem mechanicznym spowodowanym przez działania konsumenta, mimo że wada tkwiła w towarze w momencie zakupu,
- informowania konsumentów, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumentów,

- nieskutecznego usuwania wad,
- nadmiernego wydłużania terminów realizacji reklamacji,
- nieudzielania odpowiedzi w formie pisemnej do złożonej reklamacji.

W zakresie usług największa ilość porad związana była z umowami z sektora telekomunikacyjnego, transportowego oraz turystyki i rekreacji. Najczęściej kierowane problemy w zakresie usług w sektorze telekomunikacyjnym dotyczyły możliwości rozwiązania umowy lub odstąpienia od niej oraz nieprawidłowości w jej wykonaniu przez przedsiębiorstwo świadczące usługi telekomunikacyjne. Problemem dla konsumentów były i są płatne parkingi, które pojawiały się na terenie powiatu oraz nieprawidłowości, które napotkali konsumenci podczas pobytu na wczasach za granicami kraju.

Poza udzielaniem informacji i porad w związku ze zgłaszanymi problemami rzecznik w kwestiach złożonych kierował pisemne wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Warunkiem podjęcia interwencji na rzecz konsumenta, było złożenie (pocztą, osobiście bądź na skrzynkę elektroniczną rzecznika lub starostwa) pisemnego wniosku o zajęcie się sprawą. Wzór *Wniosku konsumenta*, dostępny jest na stronie internetowej starostwa oraz w Biurze Obsługi Klienta.

Najczęściej kierowane do przedsiębiorców wystąpienia rzecznika dotyczyły:

1. wezwań do udzielenia wyjaśnień w zgłoszonej przez konsumenta sprawie,
2. wyrażenia opinii i uwag w określonej sprawie,
3. wniosków o ugodowe rozstrzygnięcie sprawy.

W roku 2024 rok do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wpłynęło 113 wniosków. W 110 sprawach rzecznik podjął działania i skierował w imieniu konsumentów wystąpienia do przedsiębiorców, 3 sprawy dotyczyły tematów niekonsumenckich.

W 2025 roku do końca lipca wpłynęło 79 wniosków.

Największa ilość wystąpień do przedsiębiorców dotyczyła umów sprzedaży. Jednak w 2024 roku umowy te w większości były zawierane w lokalu sprzedawcy, a w 2025 roku sprawy zgłaszane w większości dotyczą umów zawartych na odległość. Główna tematyka zgłaszanych spraw dotyczy reklamacji odzieży, obuwia oraz sprzętu AGD i RTV.

W kwestii usług dominuje temat związany z rynkiem telekomunikacyjnym.

Głównym problemem z którym zgłaszali się konsumenci była wada towaru lub usługi.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów chroniąc interesy konsumentów współpracuje z wieloma instytucjami, w szczególności kontaktuje się z właściwą Delegaturą UOKiK we Wrocławiu, Europejskim Centrum Konsumenckim z siedzibą w Warszawie oraz organami Inspekcji Handlowej. Rzecznik współpracuje ze Stowarzyszeniem Aquila, Federacją Konsumentów jak również Miejskimi i Powiatowymi Rzecznikami na bieżąco wymieniając się informacjami w zakresie złożonych wniosków, prowadzonych spraw i zbieżnej tematyki sporu. Wymiana doświadczeń z innymi rzecznikami stanowi podstawę wypracowania jednolitego stanowiska w coraz to różnorodniejszych i bardziej złożonych zagadnieniach, z którymi zgłaszają się konsumenci.

W ramach wspólnego współdziałania przesyłane były informacje oraz dokumenty w sprawach wszczętych przez UOKiK przeciwko przedsiębiorcom w związku z podejrzeniem prowadzenia przez nich działań wymierzonych w interesy konsumentów (dot. parkingów). Wymiana tego typu informacji pozwalała na

efektywne podejmowanie działań wobec stosujących naruszenia przedsiębiorców. Rzecznik w 2024 roku wysłał 3 zawiadomienia do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej we Wrocławiu z prośbą o przeprowadzenie kontroli w placówkach handlowych pod kontem prawidłowości w informowaniu klientów o cenach produktów. W jednej placówce nieprawidłowości potwierdziły się.

Ponadto w sprawach, w których przedsiębiorca nie przestrzegał przepisów powszechnie obowiązującego prawa (nie odpowiadał na reklamacje kupującego, nie uwzględniał ekspertyz rzeczoznawców, nie wywiązywał się ze zobowiązań wskazanych w umowie) rzecznik udzielał pomocy konsumentom w sporządzaniu wniosków o wszczęcie postępowania przez Stały Sąd Polubowny działający przy Inspektorze Inspekcji Handlowej. Takie działania są alternatywną formą rozstrzygania sporów, korzystną dla obu stron, tańszą i mniej sformalizowaną w porównaniu z procesem cywilnym. Jeżeli ta forma pomocy nie zakończyła się sukcesem, a konsument wyrażał wolę dochodzenia swoich praw przed sądem powszechnym rzecznik udzielał pomocy przy konstruowaniu pozwu.

Rzecznik wystosował zawiadomienie do Komendy Policji odnośnie wykroczenia z art. 139b i 139c kodeksu wykroczeń oraz pisał dla konsumentów zawiadomienia do Prokuratury o popełnieniu przestępstwa przywłaszczenia mienia.

Ważnym elementem pracy rzecznika jest edukacja, która równocześnie jest istotnym czynnikiem w podnoszeniu świadomości konsumenckiej. Edukacja i świadomość to klucz do sukcesu. Niestety wielu konsumentów nie wie jakie ma prawa, w jaki sposób z nich korzystać lub zwyczajnie boi się to robić. Podczas codziennej pracy rzecznik nieustannie edukuje i wyjaśnia zawiłości dot. problemów konsumenckich. Dodatkowo Rzecznik publikuje artykuły o tematyce konsumenckiej z wykorzystaniem strony internetowej starostwa. Promowane wydarzenia dotyczyły min. informacji o webinarach organizowanych przez Urząd KNF dla seniorów odnośnie weryfikowania ofert inwestycyjnych, i jak nie dać się oszukać w Internecie, kampanii edukacyjnych „Rachunki pod kontrolą konsumenta”, czy informacji odnośnie Black Friday, czy bezpiecznych zakupów w Internecie.

Rzecznik brał udział w lekcjach w zakresie tematyki konsumenckiej, zajęcia edukacyjne odbywały się w placówkach szkolnych oraz na Sali Sesyjnej Rady Powiatu.

Ochrona praw konsumenta to nie teoria, to codzienna praktyka. To gwarancja, że nie zostaniemy oszukani, że mamy prawo do uczciwej informacji, do naprawy szkód, do godnego traktowania. Warto znać swoje prawa i umieć ich dochodzić – bez wstydu, bez strachu. Bądźmy **aktywnymi, świadomymi konsumentami** – to najlepsza forma ochrony. Bo silny konsument to nie tylko klient z pieniędzmi – to obywatel z wiedzą i prawem po swojej stronie.

Sporządził:
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Monika Szymańska-Siedź

W załączeniu:
1/ wzór reklamacji,
2/ wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

Wzór

Miejscowość, data

Imię i nazwisko konsumenta

Adres konsumenta

Pełna nazwa sprzedawcy

Adres siedziby sprzedawcy

Reklamacja towaru

Zawiadamiam, że zakupiony przeze mnie w dniu [nazwa towaru] jest niezgodny z umową. Niezgodność z umową polega na Brak zgodności z umową został stwierdzony w dniu..... W związku z tym na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (art. 43d, 43e) żądam:

- wymiany towaru na nowy*
- nieodpłatnej naprawy towaru*
- żądam obniżenia ceny towaru o kwotę (słownie:) zł. Proszę o zwrot podanej kwoty na konto / w sposób, w jaki dokonano płatności za towar*
- odstępuję od umowy i proszę o zwrot ceny towaru na konto / w sposób, w jaki dokonano płatności za towar*

.....
Podpis konsumenta

* Niepotrzebne skreślić

Załącznik: dowód zakupu (opcjonalnie)

Wzór

Miejscowość, data

Imię i nazwisko konsumenta

Adres konsumenta

Pełna nazwa przedsiębiorcy

Adres siedziby przedsiębiorcy

**Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość
lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

Na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (art. 27) odstępuję od umowy zawartej w dniuna odległość*/poza lokalem przedsiębiorstwa* bez podania przyczyny.

Towar zwrócę stosownie do postanowień umowy.

Proszę o zwrot ceny towaru na konto*..... / w sposób, w jaki dokonano płatności za towar.*

.....
Podpis konsumenta

* Niepotrzebne skreślić

Załącznik: dowód zakupu*/umowa* (zalecane)