

Ochrona praw konsumenta w Powiecie Dzierżoniowskim

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Dzierżoniowie



26 sierpnia 2025 roku



Podmioty wykonujące zadania z zakresu ochrony konsumentów

Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów zadania w dziedzinie ochrony interesów konsumentów wykonują:

- samorząd terytorialny,
- organizacje konsumenckie,
- i inne instytucje, do których statutowych lub ustawowych zadań należy ochrona interesów konsumentów.

Zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej. Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów.

Podstawa prawna: art. 37-40 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów



Powiatowy Rzecznik Konsumentów - zadania

Do zadań rzecznika należy w szczególności:

- zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów i praw konsumentów;
- udzielanie konsumentom pomocy przy dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej;
- współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

Podstawa prawna: art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

Bezpłatna pomoc konsumencka



PORADY
801 440 220
222 66 76 76
porady@dlakonsumentow.pl

RZECZNIICY KONSUMENTÓW

- porady
- reklamacje
- pisma procesowe

Znajdź na uokik.gov.pl

INSPEKCJA HANDLOWA

- porady
- mediacje
- sądy polubowne

Znajdź na uokik.gov.pl



SPORY TRANSGRANICZNE

Europejskie Centrum Konsumentckie
22 556 06 00
ECCNET-PL@ec.europa.eu
konsument.gov.pl

UBEZPIECZENIE I FINANSE

Rzecznik Finansowy
22 333 73 26-27
porady@rf.gov.pl
rf.gov.pl



PODRÓŻE KOLEJOWE

Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie UTK
801 044 080
22 460 40 80
rzecznik@pasazer.gov.pl
pasazer.gov.pl

PODRÓŻE LOTNICZE

Rzecznik Praw Pasażerów przy Prezesie ULC
pasazerlotniczy@ulc.gov.pl
pasazerlotniczy.ulc.gov.pl



ENERGIA I PALIWA

Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych
22 244 26 36
dr@ure.gov.pl
ure.gov.pl

TELEKOMUNIKACJA

Centrum Informacji Konsumentckiej przy UKE
22 330 40 00
cik.uke.gov.pl

Źródło: uokik.gov.pl/publikacje



Konsument

Konsument jest każdą osobą fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Czynnością prawną jest m.in. zakup towaru konsumpcyjnego w sklepie od przedsiębiorcy/sprzedawcy za zapłatą określonej ceny.

Przykład:

Pan Jan Kowalski kupując dziecku laptopa jest konsumentem.

Pan Kowalski nie będzie nim jednak, gdy kupi taki sprzęt dla swojej firmy i pozwoli synowi czy córce sporadycznie z niego korzystać.

Podstawa prawna: art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny



Najważniejsze prawa konsumenta:

1. Prawo do pełnej informacji.
 2. Prawo do reklamacji.
 3. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.
 4. Prawo do bezpieczeństwa i jakości produktów.
 5. Prawo do ochrony przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.
-



Sprawy konsumenckie - zakres

- umowy sprzedaży,
 - umowy o świadczenie usług przez „fachowców” m.in.: serwisy naprawcze, firmy remontowe, wykonawcy mebli, stolarki okiennej/drzwiowej i innych rzeczy wykonywanych na zamówienie, fryzjerzy, kosmetyczki, mechanicy samochodowi, pralnie itd.;
 - umowy o świadczenie usług m.in.:
 - telekomunikacyjnych (telefon, telewizja, Internet, radio);
 - turystycznych i rekreacyjnych;
 - przewozowych i pocztowych;
 - bankowych i ubezpieczeniowych;
 - energetycznych i wodnych (prąd, gaz, ciepło, fotowoltaika, liczniki);
 - związanych z obrotem nieruchomościami;
 - edukacyjnych.
-



Pomoc udzielona konsumentom - sposób

Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela porad:

- ✓ osobiście
- ✓ telefonicznie
- ✓ mailowo
- ✓ pisemnie

W 2024 roku rzecznik udzielił łącznie 870 porad,
w 2025 roku do końca lipca porad było 497.



Porady konsumenckie -wystąpienia

W 2024 roku wniosków o pisemną interwencję wpłynęło 113.
W 110 sprawach rzecznik podjął działania na rzecz mieszkańców powiatu.
W 2025 roku do końca lipca wpłynęło 79 pisemnych wniosków.

Zdecydowana większość spraw dotyczyła problemów wynikających z umów sprzedaży.

Głównym zagadnieniem były wady towarów lub usług.

Dominowały sprawy z zakresu reklamacji: odzieży i obuwia, sprzętu AGD i RTV oraz rynku usług telekomunikacyjnych



Poradnictwo konsumenckie - problematyka

- odstąpienie od umowy - brak zwrotu środków lub opóźnienie w wypłacie,
 - przewlekłość postępowań reklamacyjnych lub brak odpowiedzi na reklamacje,
 - nieumiejętność rozróżnienia tytułów składanych reklamacji - rękojmia/braku zgodności z umową, gwarancja - lub przekonanie, że gwarancja jest jedynym uprawnieniem - narzucanie jej przez przedsiębiorców,
 - brak sprecyzowanego żądania reklamacyjnego lub niewłaściwa kolejność żądania - zwrot ceny zamiast naprawy/wymiany,
 - **skargi na brak możliwości odstąpienia od umowy w sklepie stacjonarnym,**
 - zakupy w chińskich sklepach, w mediach społecznościowych czy na live'ach - brak regulaminów lub ich nieczytanie/nieuczciwe praktyki rynkowe,
-



Poradnictwo konsumenckie - problematyka

- drogie polisy wykupowane wraz ze sprzętem AGD/RTV i odmowa wypłaty z nich świadczeń - brak znajomości ogólnych warunków ubezpieczenia i zapewnienia sprzedawcy, że polisa jest dobra na „całe złoto”; obowiązywanie po terminie gwarancji,
 - usługi telekomunikacyjne - inne opłaty abonamentowe ustalone podczas zawierania umowy a inne na fakturze, słaby Internet, brak zasięgu, wysokie opłaty przy rozwiązaniu umowy,
 - roszczenia wobec organizatorów wycieczek, którzy często zmieniają godziny wylotu/przylotu skracając tym pobyt uczestnika, nie realizują zadeklarowanych warunków pobytu lub oferta nie pokrywa się z rzeczywistością,
 - opłaty dodatkowe za korzystanie z parkingów prywatnych,
 - pokrycie kosztów przesyłanych towarów do reklamacji.
-



Przykładowe sprawy

- gwarant nie wykonuje warunków gwarancji zastaniając się brakiem punktów serwisowych,
 - zakup glukometru od sprzedawcy, które nie widnieje w KRS, ani CEIDG
 - odsprzedaż biletów na koncert muzyczny,
 - reklamacja złotej bransolety,
 - zakup obuwia z ekspozycji, brak odpowiedzi w terminie,
 - uszkodzony nagrobek,
 - rozwiązanie umowy telekomunikacyjnej,
 - ekspres do kawy nie robił wszystkich rodzajów kaw,
 - złe parametry jakościowe energii elektrycznej,
 - zakup telefonu, w przesyłce stary telefon,
 - zalania mieszkania, w polisie wykupiona opcja ochrony przed powodzią,
 - niedokończony montaż zabudowy łazienkowej,
 - badanie rezonansem magnetycznym.
-



Przykłady odpowiedzi sprzedawców na zgłoszenia reklamacyjne

- „Producent nie będzie za klienta prowadził konserwacji obuwia”
 - „Obuwie zostało zniszczone w skutek niewłaściwego chodu użytkownika”
 - „Płaszcz z tak szlachetnej tkaniny nie jest odporny na deszcz, dlatego należy unikać przemoczenia tkaniny”
 - „Obuwie czyszczone szczotką o zbyt twardym włosiu co spowodowało mechaniczne wytarcie lakieru na bocznych częściach podeszwy. Pomimo to, obuwie nie traci walorów użytkowych ani ich nie umniejsza”
 - „Stan podeszwy świadczy o tym, że buty były użytkowane niezgodnie z przeznaczeniem, złe dopasowanie do podłoża. Buty z tego typu podeszwą przeznaczone są do gry wyłącznie na wysokiej jakości naturalnym boisku trawiastym. Gęsta trawa nie może być zbyt wysuszona, ani zbyt mokra.
-



Przykłady odpowiedzi sprzedawców na zgłoszenia reklamacyjne

Umowa na wykonanie odwiertu i wykonanie studni z osprzętem

Niezgodność - brak wody

Odpowiedź wykonawcy:

Nie mogę się zgodzić ze słowami konsumenta, że zapewniałem o tym, że w odwiercie będzie woda. Zawsze otwarcie rozmawiam z klientami i tłumaczę im, że obecność wody zależy od warstwy wodonośnej, **której wydajność można ocenić dopiero po wykonaniu odwiertu**, wrzuceniu rur, zainstalowaniu pompy i oczyszczeniu się płynącej wody. Nigdy nie

Umowa dotycząca imprezy turystycznej - wycieczka na Zanzibar

Niezgodność - zalewanie pokoju podczas deszczu

Odpowiedź biura podróży:

Przykro nam z powodu niedogodności uwidoczniionych na przekazanych zdjęciach. Zapewnimy, że zaistniałe okoliczności nie wynikały ze złej woli naszego biura. Wybierając Zanzibar na wakacje trzeba wziąć pod uwagę, przede wszystkim wysokie temperatury, dużą wilgotność powietrza i ulewne deszcze, które są charakterystyczne dla tej strefy klimatycznej.



Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym

Zadanie to realizowane było głównie poprzez:

- udzielenie informacji i porad prawnych,
- publikowanie artykułów edukacyjnych na stronie internetowej starostwa,
- informowanie o przeprowadzanych szkoleniach/webinariach konsumenckich organizowanych np. przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego,
- kolportaż materiałów informacyjnych dotyczących ochrony praw konsumentów otrzymanych z UOKiK - ulotki i plakaty,
- spotkania edukacyjne z uczniami szkół średnich z Dzierżoniowa i z Bielawy.



Fotografie – archiwum własne.

Dziękuję za uwagę



Monika Szymańska-Śledź
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Dzierżoniowie
ul. Świdnicka 38, 58-200 Dzierżoniów

Tel. 74 832 36 60
email: rk@pow.dzierzoniow.pl