

# SPRAWOZDANIE

z działalności

Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
w JAWORZE

za rok 2025

## I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

KRÓTKI OPIS.

### Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	dolnośląskie
2. Miasto/Powiat	powiat jaworski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu.	Ok. 47000
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów.	Katarzyna Klimek
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze).	wyższe prawnicze
6. Wymiar etatu Rzecznika Konsumentów.	4/5
7. Ilość osób zatrudnianych w Biurze albo u Rzecznika Konsumentów (podać ilość osób, wykształcenie oraz rodzaj zatrudnienia).	Stanowisko samodzielne, jednoosobowe
8. Nr telefonu i adres mailowy Rzecznika Konsumentów.	76 72-90-133; k.klimek@powiat-jawor.pl

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW.

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

Lp.	Rodzaj spraw	Liczba spraw
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.	554
	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).	46
3.	Współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami.	1
5.	Sprawy sądowe cywilne ogółem.	2
5a.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.	0
5b.	Wstępowanie do toczących się postępowań.	0
5c.	Istotny pogląd w sprawie.	0
5d.	Pomoc konsumentom w samodzielnych dochodzeniu roszczeń przed sądami.	2
6.	Sprawy karne ogółem.	2
6a.	Wnioski o ukaranie z art. 114 uokik.	2
7.	Edukacja konsumencka.	0

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania wynikające z postanowień art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2025.1714 t.j. z dnia 2025.12.05) w przedmiocie ochrony praw konsumentów, a tym samym wypełniane są obowiązki powiatu określone w art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz.U.2025.1684 t.j. z dnia 2025.12.03).

Do zadań Rzecznika wynikających z postanowień art. 42 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy m.in.:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych;
- pełnienie funkcji oskarżyciela publicznego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów;
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku z art. 43 ust. 1 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, na podstawie którego Rzecznik przedkłada Staroście Powiatu Jaworskiego w terminie do 31 marca każdego roku do zaopiniowania roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok poprzedni oraz przekazuje je Prezesowi Urzędu w terminie 7 dni od zaopiniowania przez starostę.

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

### 1.1. Poradnictwo bezpośrednie.

Podstawowym zadaniem Rzecznika jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, w tym rozwijanie świadomości prawnej konsumentów.

W 2025 roku Rzecznik udzielił łącznie **554 porady**:

- 461 porad i informacji z zakresu ochrony praw i interesów konsumentów;
- 93 porady niekonsumenckie.

Porady udzielane były w trakcie osobistych wizyt konsumentów w Urzędzie Starostwa (356 porad), telefonicznie (176 porad), za pośrednictwem poczty mailowej (22 porady ogólne). W dołączonej tabeli 1 w pkt 1.1 uwzględnione zostały także zapytania mailowe, na które Rzecznik w większości przypadków odpowiadał telefonicznie.

Problematyka zgłaszanych przez konsumentów spraw dotyczyła głównie uprawnień przysługujących z tytułu odpowiedzialności za wady fizyczne towarów oraz nienależytego wykonywania umów - 292 porady; z tytułu rozwiązania umowy lub odstąpienia od umowy udzielono 73 porady; z tytułu nieuczciwych praktyk rynkowych lub wad czynności prawnych odnotowano 4 porady; z tytułu warunków umów, w tym nieuczciwych postanowień umownych 25 porad, pozostałe (inne) 67 porad, 93 porady niekonsumenckie.

Ze względu na sposób zawarcia umowy najwięcej zgłoszeń dotyczyło umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa/bez znaczenia – 244; umów zawieranych na odległość odnotowano 187; umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa – 30.

Najwięcej porad i informacji prawnej **w temacie sprzedaży**, podobnie jak w latach poprzednich, Rzecznik udzielił w zakresie:

- ✓ reklamacji urządzeń gospodarstwa domowego oraz urządzeń elektronicznych (101 porad). Główne powody zgłoszeń reklamacyjnych to m.in.: niezgodność towaru z umową np. towar nie posiadał funkcji deklarowanych przez sprzedawcę, był niekompletny lub nie nadawał się do celów, do których

zazwyczaj był używany; problemy z montażem: błędy w instalacji wykonanej przez przedsiębiorcę lub przez konsumenta według dostarczonej instrukcji; uszkodzenia mechaniczne istniejące w momencie wydania towaru lub wynikające z wad materiałowych czy konstrukcyjnych.

Konsumenci wskazywali, iż sprzedawcy odmawiali uznania reklamacji bez przeprowadzania postępowania wyjaśniającego lub w oparciu o opinie wybranych przez siebie serwisów – podkreślić należy, iż opinie te często nie były przekazywane konsumentom, a jedynie powoływano się na ich końcowe wnioski. Udzielane przez sprzedawców odpowiedzi były mało merytoryczne i ogólnikowe, np. brak uzasadnienia odmowy czy wskazania podstaw prawnych. Zdarzały się przypadki, gdzie sprzedawcy nie przyjmowali reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, kwalifikując zgłoszenia – bez wiedzy i zgody konsumenta – jako reklamacje gwarancyjne, nie wydając jednocześnie kopii zgłoszeń. Konsumenci często wskazywali, iż sprzedawcy przy zakupie nie wydawali dokumentów gwarancyjnych, w wyniku czego nie posiadali informacji dotyczących podmiotu udzielającego gwarancji ani warunków jej realizacji. W tym miejscu należy podkreślić, iż konsumenci nadal nie rozróżniają reklamacji składanej do sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową od reklamacji składanej z tytułu gwarancji, przy czym zgodnie z obowiązującymi przepisami to konsument dokonuje wyboru podstawy prawnej dochodzonych roszczeń. Jednocześnie zauważono, że konsumenci często już przy pierwszym zgłoszeniu reklamacyjnym żądali zwrotu ceny – w przypadku wad o charakterze nieistotnym – pomijając obowiązującą hierarchię roszczeń określoną m.in. w ustawie o prawach konsumenta.

- ✓ mebli i artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu (49 porad). W przedmiotowym zakresie zgłaszane problemy dotyczyły w większości przypadków wad fizycznych materiałów, błędów w wykonaniu i błędów montażowych, które ujawniały się podczas użytkowania. Sprzedawcy często odrzucali reklamacje twierdząc, iż zgłaszane wady (np. odkształcenia materacy) były wynikiem normalnego użytkowania. Pojawiały się także problemy z odmową przyjęcia towaru lub zmniejszeniem jego wartości w sytuacji, gdy mebel został już złożony, a wada ujawniła się w trakcie montażu.
- ✓ obuwia (41 porad). W roku 2025, podobnie jak w latach poprzednich, najczęściej pojawiające się problemy dotyczyły nieuwzględniania przez

sprzedawców składanych reklamacji w oparciu o uznanie zgłaszanych wad/niezdgodności towaru z umową jako uszkodzeń mechanicznych powstałych z winy użytkownika (intensywna eksploatacja) lub przez brak konserwacji (np. pranie obuwia w pralce). Konsumenci skarżyli się na „ogólnikowe” opinie rzeczoznawców sklepowych, które były lakoniczne i nie odnosiły się do konkretnych uszkodzeń bądź oparte były jedynie na dokumentacji zdjęciowej. Sprzedawcy bardzo często nie ustosunkowywali się merytorycznie do reklamacji lub rozpatrywali zgłoszenia niezgodnie z żądaniem (naprawa zamiast wymiany bez uzasadnienia lub odwrotnie).

- ✓ samochodów i środków transportu (49 porad). Porady dotyczyły w szczególności udzielenia informacji o możliwości złożenia reklamacji w przypadku zakupu samochodów używanych z uwagi na wadę ukrytą oraz zakupu części samochodowych i opon. Sklepy odrzucały reklamacje części twierdząc, że usterka wynikała z niefachowego montażu bądź wynika z tzw. naturalnego zużycia. W przypadku zakupu pojazdów używanych problemem były wady fizyczne, o których sprzedawca wiedział, ale ich nie ujawnił (np. powypadkowa przeszłość) lub próba wyłączenia odpowiedzialności sprzedawcy w umowach, co w relacji z konsumentem jest prawnie bezskuteczne, ale skutecznie zniechęca nieświadomych klientów.

Natomiast **w zakresie usług** najliczniej zgłaszane problemy dotyczyły zawierania i realizacji umów:

- ✓ z zakresu umów ubezpieczeniowych (31 porad). W powyższym zakresie, w roku sprawozdawczym, nastąpił wzrost porad. Zgłaszane problemy dotyczyły głównie odmowy uznania roszczenia z tytułu uszkodzenia ubezpieczonego sprzętu. Konsumenci często byli „namawiani” w sklepach na zawarcie umowy ubezpieczenia sprzętu, jednak nie byli rzetelnie – w opinii konsumentów – informowani o rzeczywistych kosztach oraz warunkach ubezpieczenia. Ubezpieczyciele często kierowali sprzęt do wybranych przez siebie serwisów. Konsumenci podnosili długi czas oczekiwania (np. z uwagi na brak części), używanie nieoryginalnych części lub odsyłanie sprzętu z adnotacją „nie stwierdzono usterki”.
- ✓ w zakresie usług dotyczących bieżącej konserwacji i utrzymania domu (31 porad). Tematyka porad dotyczyła w szczególności jakości wykonanych usług, nieterminowego ich wykonania, odmowy rozpatrzenia reklamacji. Często po poradę zgłaszały się osoby, które prowadziły „spór” z wykonawcą

w sytuacji, gdy nie było zawartych pisemnie umów lub protokołów odbioru, co z kolei utrudniało ustalenie stanu faktycznego sprawy. Zdarzały się przypadki, gdy przy naprawach np. klimatyzacji serwisanci zrzucali winę na wadliwe części, a producenci z kolei na błędny montaż. Konsumentów zwracali także uwagę na nieudzielanie odpowiedzi na kierowane zapytania czy zgłaszane reklamacje. Rzecznik zauważył jednak, iż wzrosła świadomość konsumentów w przypadku zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa lub umów dotyczących prac remontowych tzn. coraz częściej konsumenci zgłaszali się po poradę jeszcze przed zawarciem umowy np. na zakup i montaż pomp ciepła czy paneli fotowoltaicznych. Nadal zdarzało się, iż przedsiębiorcy dokonujący sprzedaży i montażu pomp ciepła/paneli/magazynów energii nie przekazywali konsumentom kompletu dokumentacji – np. brak kart gwarancyjnych na urządzenia, warunków ubezpieczenia.

Podsumowując, mając na uwadze ilość zgłoszeń stwierdzić należy, iż zapewnienie bezpłatnych porad i informacji konsumenckich stanowi nadal najliczniejszą sferę działań rzecznika. W trakcie udzielania porad Rzecznik informował konsumentów o aktualnym stanie prawnym oraz sposobach ewentualnego załatwienia sprawy. Często, w przypadku spraw złożonych pod względem faktycznym i prawnym pomoc polegała na szczegółowej analizie dokumentów (regulaminów, umów, opinii, orzecznictwa) czy pomocy w sporządzeniu pism reklamacyjnych. W trakcie osobistych wizyt konsumentom przekazywane były także ulotki, broszury informacyjne oraz wzory pism. W związku ze zmianami przepisów prawa konsumenckiego istotne było nadal informowanie konsumentów na podstawie jakich przepisów należy składać reklamację oraz jakie im przysługują roszczenia, gdyż zdarzały się przypadki, gdzie nawet sprzedawcy powoływali się na niewłaściwe podstawy prawne. Nadmienić należy, iż każda porada kończy się zaproszeniem do ponownego nawiązania kontaktu z Rzecznikiem w przypadku jakichkolwiek wątpliwości w sprawie.

W 2025 roku znacząco zmalały problemy konsumentów z zakresu usług telekomunikacyjnych oraz sektora energetycznego i wodnego. Nie odnotowano zgłoszeń od konsumentów, w szczególności osób starszych, dotyczących udziału w tzw. pokazach handlowych.

Niestety wzrosła liczba problemów konsumentów związanych z zakupami dokonywanymi za pośrednictwem reklam np. w mediach społecznościowych lub na

niezweryfikowanych stronach sprzedażowych. W przypadkach tych konsumenci dokonywali zakupów nie sprawdzając regulaminów ani podstawowych informacji o sprzedawcy. Nabywcy otrzymywali towary niezgodne z ofertą lub o znacznie gorszej jakości niż deklarowana, a po odstąpieniu i odesłaniu towaru często nie otrzymywali zwrotu środków. W wielu przypadkach sprzedawca nie ujawniał pełnych danych identyfikacyjnych, takich jak adres siedziby czy numer identyfikacyjny firmy, ograniczając kontakt wyłącznie do adresu e-mail. Utrudniało to skuteczne złożenie reklamacji lub odstąpienie od umowy. Dodatkowym problemem była konieczność dokonania zwrotu towaru do państw spoza Unii Europejskiej, najczęściej do Chin, co generowało wysokie koszty po stronie konsumentów i w praktyce uniemożliwiało skorzystanie z przysługujących im praw. W rezultacie konsumenci pozostawali bez realnej ochrony i możliwości dochodzenia roszczeń. Rzecznik „uczulał” na ostrożne dokonywanie zakupów poprzez niezweryfikowane strony internetowe, a przede wszystkim na sprawdzanie przed zakupem regulaminów sklepów oraz danych sprzedawcy.

W dalszym ciągu obserwuje się niewystarczający poziom świadomości konsumentów w zakresie prawa odstąpienia od umowy, bowiem część konsumentów błędnie przyjmuje, iż uprawnienie to przysługuje także w przypadku zakupów dokonywanych w sklepach stacjonarnych, bądź nie posiada wiedzy, że prawo to nie obejmuje możliwości korzystania z towaru w okresie do odstąpienia od umowy, a następnie jego zwrotu.

W roku sprawozdawczym wzrosła ilość porad w związku z problemami konsumentów związanymi z korzystaniem z prywatnych parkingów, m.in. zlokalizowanych przy obiektach handlowych. Najczęściej podnoszone kwestie dotyczyły: nieczytelnego oznakowania, niewystarczającej informacji o zasadach parkowania, w tym o czasie bezpłatnego postoju. Zastrzeżenia budziła również wysokość nakładanych opłat dodatkowych oraz sposób ich egzekwowania, w szczególności przy zastosowaniu automatycznych systemów kontroli (w tym pozyskiwanie danych osobowych przez zarządców parkingów).

W ramach udzielanych porad rzecznik informował także o możliwości skierowania sprawy do innej właściwej instytucji czy organu, m.in. Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcji Handlowej, Rzecznika Finansowego, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Europejskiego Centrum Konsumentckiego, Prokuratury lub Policji bądź punktów nieodpłatnej pomocy prawnej. W przypadku braku porozumienia z przedsiębiorcą konsumenci

informowani byli o możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania polubownego lub postępowania sądowego.

W 2025 roku odnotowano znaczny wzrost porad niekonsumenckich (93 porady). Zapytania dotyczyły m.in. prawa rodzinnego, decyzji administracyjnych, ubezpieczeń społecznych, świadczeń społecznych czy umów zawieranych pomiędzy osobami fizycznymi. Po pomoc zwracali się także przedsiębiorcy prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą. W takiej sytuacji Rzecznik udzielał petentom podstawowych informacji oraz informował o możliwości uzyskania porady w punktach nieodpłatnych porad prawnych.

Ewidencja udzielonych porad była prowadzona na bieżąco według udostępnionych przez UOKiK tabel do zbierania danych.

*Strukturę udzielonych porad przedstawia tabela nr 1 (w tabeli 1.1 uwzględniono porady udzielone za pośrednictwem poczty mailowej).*

## **1.2. Poradnictwo pisemne.**

W roku sprawozdawczym Rzecznik nie udzielał porad pisemnych.

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

Stosownie do uregulowań art. 42 ust. 1 pkt 3 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Rzecznik ma prawo występowania do przedsiębiorców celem wyjaśnienia zgłaszanych przez konsumentów naruszeń uprawnień, natomiast przedsiębiorca ma obowiązek udzielić rzecznikowi odpowiedzi. Podobnie jak w latach poprzednich, zdarzają się jednak problemy z dostarczeniem przesyłki, które nie są odbierane przez przedsiębiorców, co uniemożliwia podjęcie skutecznej interwencji. Dodatkowo wielość podmiotów reklamujących się w internecie, w sytuacji gdy przedsiębiorca nie ma siedziby w Polsce (często są to firmy rejestrowane w krajach azjatyckich i wskazywane jest prawo innego państwa do dochodzenia roszczeń) powoduje, że rzecznik nie ma możliwości doręczenia wystąpienia.

Rzecznik interwencję podejmował na pisemny wniosek konsumenta. W kierowanych do przedsiębiorców wystąpieniach - w sytuacji gdy konsument przedkładał całość dokumentacji w sprawie - rzecznik wskazywał podstawy prawne żądań konsumenta oraz wnosił o rozważenie możliwości polubownego zakończenia

sporu. Natomiast w sytuacji, gdy z przedłożonych wraz z wnioskiem dokumentów przez konsumenta, nie było możliwości ustalenia stanowiska obu stron (m.in. brak pisemnego potwierdzenia zgłoszenia lub brak odpowiedzi sprzedawcy, usługodawcy) rzecznik zwracał się z prośbą o złożenie wyjaśnień i ustosunkowanie się do zastrzeżeń konsumenta. Należy pamiętać, że rzecznik może jedynie występować do przedsiębiorców o wyjaśnienie sprawy przedstawiając ewentualnie swój pogląd, natomiast nie posiada uprawnień nakazania określonego zachowania. W sytuacji, gdy przedsiębiorcy podtrzymywali swoje stanowiska, konsumenci informowani byli o możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania polubownego lub postępowania sądowego, jednak większość osób rezygnowała z takiej formy dochodzenia praw.

W roku sprawozdawczym wpłynęło **49** wniosków o podjęcie interwencji przez rzecznika. 1 wniosek dotyczył prośby o pomoc w sporządzeniu pozwu, 2 wnioski zostały wycofane przez konsumentów przed podjęciem interwencji z uwagi na uznanie reklamacji. W 46 sprawach rzecznik skierował wystąpienia do przedsiębiorców.

Najwięcej spraw w **zakresie sprzedaży** dotyczyło zgłoszeń wad towaru typu:

- odzież i obuwiu (9),
- urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych (13)
- mebli i artykułów wyposażenia wnętrz (8).

W **zakresie usług** najwięcej wystąpień dotyczyło usług bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji – 5.

Rzecznik wskazuje, iż:

- 24 sprawy zostały załatwione pozytywnie lub częściowo pozytywnie,
- 16 negatywnie – pouczone konsumentów o możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego lub polubownego;
- 6 wniosków pozostało bez biegu z uwagi na brak odpowiedzi przedsiębiorcy lub niepodjęcia korespondencji ( w 2 sprawach złożono zawiadomienia na policję o podejrzeniu popełnienia wykroczenia z art. 114 uokik, w jednej sprawie po skierowaniu wniosku przedsiębiorca złożył wyjaśnienia oraz uwzględnił roszczenie konsumenta).

Trzeba także zaznaczyć, że bywają sprawy, w których konsumenci nie mają racji. Wynika to niekiedy z faktu przekroczenia terminów ustawowych do dochodzenia swoich roszczeń, zaakceptowania warunków przedstawionych w umowach czy niewykazania dowodowo faktu istnienia niezgodności towaru z umową lub żądania zwrotu zapłaconej ceny (odstąpienia od umowy) w sytuacjach, gdy brak zgodności towaru z umową nie był istotny.

*Problematyka spraw będących przedmiotem wystąpień została zilustrowana w tabeli nr 2.*

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

W ramach współdziałania Rzecznik pobierał ze strony Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Finansowego, Urzędu Regulacji Energetyki czy Urzędu KNF ulotki, plakaty, broszury, wzory pism oraz zaproszenia na webinary, które były przekazywane konsumentom podczas osobistych wizyt – podstawowe wzory pism udostępnione zostały także na BIP Powiatu Jaworskiego. Ponadto Rzecznik korzystał z opracowań i informacji udostępnionych na stronie internetowej UOKiK lub innych instytucji oraz z przesyłanych drogą mailową newsletterów lub poradników.

Rzecznik uczestniczył w szkoleniach/webinarach organizowanych przez UOKiK oraz Rzecznika Finansowego: „Jak zakończyć spór z bankiem lub zakładem ubezpieczeń sprawnie i polubownie. Pozasądowe postępowanie przy Rzeczniku Finansowym”; „Sankcja kredytu darmowego jako cywilnoprawna gwarancja ochrony informacyjnej konsumenta – kredytobiorcy. Jak dochodzić roszczeń”; „Zagrożenia dla konsumentów na rynku OZE”; „Sankcja kredytu darmowego”; Rzecznik konsumentów kontra przewoźnik lotniczy. Praktyczne wsparcie konsumentów w sprawach lotniczych”. Rzecznik uczestniczył także w spotkaniu rzeczników z przedstawicielami UOKiK w dniu 23.04.2025r. Podczas spotkania omówione zostały m.in. główne tematy zgłoszeń konsumenckich oraz sprawozdawczość rzeczników.

W sprawach wymagających specjalistycznej wiedzy Rzecznik udzielał konsumentom informacji o kompetencjach i danych adresowych UOKiK, Inspekcji Handlowych, Rzecznika Finansowego, Urzędu Komunikacji Elektronicznej,

Europejskiego Centrum Konsumentckiego i innych instytucji działających w zakresie ochrony konsumentów. Ponadto Rzecznik, w celu wyjaśnienia pojawiających się wątpliwości także kontaktował się z w/w instytucjami celem omówienia zgłaszanych problemów czy wyjaśnienia wątpliwości interpretacyjnych.

Rzecznik miał stałe kontakty z rzecznikami z innych powiatów, które przyczyniały się do bardziej efektywnego rozwiązywania problemów konsumenckich oraz wymiany doświadczeń. Rzecznik kontaktował się także telefonicznie z UOKiK sygnalizując pojawiające się problemy na rynku konsumenckim.

W ramach współpracy Rzecznik w 2025 r. udzielał informacji na zapytania czy ankiety kierowane przez instytucje lub organizacje konsumenckie. W ramach współpracy przekazano Stowarzyszeniu Ochrony Konsumentów AQUILA informacje w zakresie problemów konsumentów dotyczących parkingów prywatnych.

*W załączeniu tabela nr 3.*

#### **4. Sprawy sądowe.**

Rzecznik po wyczerpaniu możliwości zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, informował konsumentów o przysługującym im prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania polubownego albo na drodze postępowania sądowego. Warto wskazać, iż konsumenci rzadko decydują się na drogę sądową obawiając się kosztów postępowania (opłaty sądowej, kosztów wynagrodzenia biegłego czy w przypadku przegrania zwrotu kosztów zastępstwa) oraz długotrwałości postępowania.

W okresie sprawozdawczym nie wytaczano powództw na rzecz konsumentów i nie wstępowano do toczących się postępowań.

Rzecznik przygotował wzory dwóch pozwów do ewentualnego wykorzystania. Pierwszy pozew dotyczył roszczenia o zwrot pobranej przez przewoźnika kwoty (z telefonicznej informacji od konsumenta wynika, iż wydany został nakaz zapłaty). Drugi pozew dotyczył roszczenia o zwrot zaliczki w związku z odstąpieniem od umowy zakupu pojazdu (konsument telefonicznie przekazał informację, iż wydano nakaz zapłaty, a pozwany złożył sprzeciw).

W roku sprawozdawczym Rzecznik skierował dwa pisemne zawiadomienia o możliwości popełnienia czynu stanowiącego wykroczenie w rozumieniu art. 114 ust. 1 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – zawiadomienia dotyczyły braku udzielenia odpowiedzi przez przedsiębiorców na kierowane wystąpienia, mimo odbioru korespondencji. W jednej sprawie po złożeniu zawiadomienia przedsiębiorca złożył wyjaśnienia oraz dokonał zwrotu środków konsumentowi.

*Wykaz spraw przedstawia tabela nr 4.*

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

Jednym z zadań rzecznika jest edukacja konsumentów. W 2025 roku rzecznik starał się edukować konsumentów przede wszystkim podczas udzielania osobistych i telefonicznych porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów; przekazywane były broszury, poradniki oraz wzory pism. Wzory podstawowych pism dostępne są także na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Jaworze.

W dniu 26 marca 2025r. na zaproszenie Komendy Powiatowej Policji w Jaworze Rzecznik uczestniczył w roli prelegenta w debacie „Cyfrowy świat, realne zagrożenia: Jak chronić seniorów przed oszustami online”.

Formą edukacji, zarówno dla konsumentów (którzy otrzymywali pisma do wiadomości) jak i dla przedsiębiorców były także wystąpienia kierowane do przedsiębiorców, gdzie w większości przypadków wskazywane były podstawy prawne mające zastosowanie w konkretnym przypadku.

## **6. Inne sprawy.**

Rzecznik na bieżąco zapoznawał się z uchwałami Powiatu i Rady Powiatu, które mogły mieć wpływ na sprawy konsumenckie, a także w kwietniu 2025r. uczestniczył w posiedzeniu Komisji Edukacji, Zdrowia, Kultury i Polityki Społecznej Rady Powiatu Jaworskiego oraz Komisji Rewizyjnej omawiając pojawiające się problemy z zakresu ochrony praw konsumenckich. W roku sprawozdawczym udzielono odpowiedzi na jeden wniosek o udzielenie informacji publicznej w zakresie dotyczącym ochrony praw konsumentów.

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

#### 1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Analiza funkcjonowania systemu ochrony konsumentów w Polsce wskazuje na istotne znaczenie działań podejmowanych przez organy państwowe, w szczególności Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów czy Inspekcję Handlową. Wzmocnienie kompetencji tych instytucji oraz skuteczniejsze egzekwowanie obowiązujących przepisów prawa przyczynia się do ograniczenia nieuczciwych praktyk rynkowych i zwiększenia poziomu bezpieczeństwa konsumentów.

Istotnym elementem poprawy standardów ochrony konsumentów w Polsce jest również rozwój edukacji konsumenckiej. Zwiększenie świadomości obywateli w zakresie przysługujących im praw, takich jak prawo do reklamacji, odstąpienia od umowy zawartej na odległość czy ochrona przed klauzulami niedozwolonymi, pozwala na bardziej świadome uczestnictwo w rynku.

Dodatkowo usprawnienie procedur reklamacyjnych oraz alternatywnych metod rozwiązywania sporów, pozytywnie wpływa na dostępność i efektywność ochrony praw konsumentów. Rozwój narzędzi cyfrowych oraz platform informacyjnych zwiększa transparentność rynku i ułatwia kontakt konsumentów z instytucjami ochrony.

Dalsze polepszanie standardów ochrony konsumentów wymaga konsekwentnej współpracy organów publicznych, przedsiębiorców i konsumentów. Działania te sprzyjają budowaniu zaufania do rynku, wzmocniania uczciwej konkurencji oraz zapewnieniu wysokiego poziomu ochrony interesów konsumentów.

Podsumowując, nadal w ocenie Rzecznika konieczne jest dalsze wzmocnienie systemu ochrony konsumentów poprzez kontynuowanie działań z zakresu edukacji konsumenckiej. Podnoszenie świadomości prawnej społeczeństwa, zarówno poprzez system edukacji, jak i kampanie informacyjne, umożliwia konsumentom skuteczniejsze dochodzenie swoich praw. Ponadto rozwój handlu elektronicznego wymaga dalszego dostosowywania regulacji prawnych do nowych zagrożeń, takich jak oszustwa internetowe czy nieuczciwe praktyki w e-commerce. Równocześnie

istotne jest wspieranie alternatywnych metod rozwiązywania sporów, które pozwalają na szybsze i mniej kosztowne rozstrzygnięcie konfliktów.

Kompleksowe działania obejmujące zmiany legislacyjne, organizacyjne oraz edukacyjne są niezbędne dla dalszego polepszania standardów ochrony konsumentów w Polsce oraz zapewnienia uczciwego i bezpiecznego funkcjonowania rynku.

## **2. Wnioski dotyczące pracy/funkcjonowania rzeczników konsumentów.**

Kolejny rok działalności Rzecznika, jako instytucji ochrony konsumentów na terenie powiatu jaworskiego pozwala twierdzić, że podmiot ten spełnia swoje ustawowe zadania, służąc radą i pomocą, co potwierdza ilość interesantów zaprezentowana w tabelach.

Konsumenci są coraz bardziej świadomi swoich praw na co – w opinii rzecznika – ma wpływ szeroko prowadzona edukacja oraz pomoc instytucji wyspecjalizowanych, w tym rzeczników konsumentów. Rzecznik zauważył, że coraz więcej osób zwraca się po pomoc jeszcze przed złożeniem reklamacji lub podpisaniem umowy w celu wyjaśnienia przepisów prawnych czy pojawiających się wątpliwości, choć zdarzają się również przypadki, kiedy konsumenci niejako „żądadają”, aby to rzecznik poprowadził cały proces reklamacyjny, począwszy od zgłoszenia reklamacji.

Zapotrzebowanie na pomoc Rzecznika w szerokim spektrum spraw, powoduje konieczność stałego podnoszenia wiedzy, doskonalenia metod pracy oraz znajomości przepisów z różnych dziedzin prawa. Zatem zasadnym wydaje się wniosek o organizację systematycznych i bezpłatnych szkoleń, spotkań i konferencji dla rzeczników oraz zapewnienie rzecznikom bezpłatnych materiałów edukacyjnych. Skuteczność rzecznika w dużej mierze zależy od woli polubownego załatwienia sporu przez drugą stronę, dlatego niezbędne jest dalsze uświadamianie przedsiębiorców o korzyściach płynących z mediacji.

Liczba udzielonych porad i informacji w zakresie ochrony praw konsumentów pozostaje na podobnym poziomie. Biorąc jednak pod uwagę, że w zasadzie w każdym tygodniu urzędowania Rzecznika zgłaszała się osobiście lub telefonicznie osoba, która potrzebowała bezpłatnej pomocy, stwierdzić należy, iż instytucja Rzecznika jest nadal bardzo potrzebna. Skuteczna i aktywna działalność Rzecznika sprzyja dobremu wizerunkowi Powiatu jako przyjaznego mieszkańcom, podejmującego ich problemy. Praca Rzecznika wymaga umiejętnego i życzliwego

podejścia do konsumentów, wnikliwego rozpatrywania każdej sprawy, z zachowaniem obiektywizmu.

Do niniejszego sprawozdania dołączone są skany tabel prezentujące dane liczbowe z realizowanych zadań przez Rzecznika.

*Powiatowy Rzecznik Konsumentów*  
*Katarzyna Klimek*



Elektrycznie podpisany przez:

Katarzyna Anna Klimek

Data:

2026-3-11 11:53:50

*Załączniki:*

*- tabele do sprawozdania prezentujące dane za 2025 rok – skan*

Sprawozdanie sporządziła:

*Katarzyna Klimek*

*Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jaworze*

*Jawor, dnia 11 marzec 2026r.*





**Tabela 3.**  
**współdziałanie z innymi instytucjami w roku 2025 - Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jaworze**

		wady towarów, nienależyte wykonanie umowy, warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne, nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności															RAZEM	
		rozwiązanie umowy			nienależyte wykonanie umowy			w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			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		
<b>SPRZEDAŻ:</b>																		
a	art. żywnościowe																	
b	odzież i obuwie																	
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																	
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																	
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																	
	niekonsumenckie																	
										1								
										razem:								1



Tabela 2.

występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w roku 2025 - Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jaworze

																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	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem		
<b>SPRZEDAŻ:</b>																	
a	art. żywnościowe															0	
b	odzież i obuwie															9	
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu															8	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy															13	
e	samochody i środki transportu osobistego															5	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															0	
g	produkty związane z opieką zdrowotną															0	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci															1	
i	inne															2	
<b>USŁUGI:</b>																	
j	związane z rynkiem nieruchomości															0	
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja															5	
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia															0	
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu															0	
n	finansowe															0	
o	ubezpieczeniowe															0	
p	pocztowe i kurierskie															1	
r	telekomunikacyjne															1	
s	transportowe															0	
t	turystyka i rekreacja															1	
u	sektor energetyczny i wodny															0	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną															0	
x	edukacyjne															0	
y	inne															0	
<b>RAZEM</b>																	
informacje ogólne																	0
niekonsumenckie																	0
razem:																	46





**Starosta Powiatu Jaworskiego**

ul. Wrocławska 26, 59-400 Jawor  
tel. +48 76 729 01 02, fax. 48 76 729 01 60

[jaworskie.pl](http://jaworskie.pl)

[powiat-jawor@powiat-jawor.pl](mailto:powiat-jawor@powiat-jawor.pl)

Jawor, dnia 12 marzec 2026 r.

PRK.730.1.2026

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów**

**w Jaworze**

**w/m**

Działając na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2025.1714 t.j. z dnia 2025.12.05) Starosta Powiatu Jaworskiego opiniuje pozytywnie sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Jaworze za 2025 rok.

*Z poważaniem*

**STAROSTA**  
  
**Michał Bander**

*Sprawę prowadzi: Katarzyna Klimek, tel. ( 76 72 90 133), pok. (1)*

