



# STAROSTWO POWIATOWE W KOZIENICACH

## POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

ul. Kochanowskiego 28 26-900 Kozienice tel. + 48 611 73 12 fax. + 48 614 33 50  
rzecznik@kozienicepowiat.pl

Kozienice, 3 października 2024

L.dz. PRK 730/006/2024/111

**Pan  
Marek Kuźmiński  
Przewodniczący  
Rady Powiatu Kozienickiego  
wm.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kozienicach zgodnie z e-mailem z dnia 30.09.2022 r. w załączeniu przesyła do Biura Rady i Zarządu Powiatu: *INFORMACJĘ DLA RADY POWIATU O DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KOZIENICACH W 2023 ROKU.*

Załączniki:

1. Informacja dla Rady Powiatu o Działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kozienicach w 2023 roku – 1 egz.

Otrzymują:

1. Adresat + załącznik
2. Aa.

**POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTA**  
*Stanisław Gąsior*  
**Stanisław Gąsior**

**BIURO RADY I ZARZĄDU  
POWIATU KOZIENICKIEGO**  
26-900 Kozienice ul. Kochanowskiego 28  
tel. (48) 611-73-07, fax (48) 611-73-06

*3.10.2024  
kgw*

**INFORMACJA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W KOZIENICACH ZA 2023 ROK  
SPIS TREŚCI**

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

Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	MAZOWIECKIE
2. Powiat	KOZIENICKI
3. Liczba mieszkańców powiatu	61045 w 2016 r. wg Urzędu Statystycznego
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	STANISŁAW GAŚSIOR
5. Wykształcenie	WYŻSZE
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	<del>- 3/5 etatu</del> <del>- 1/2 etatu</del> <del>- 2/5 etatu</del> <del>- 1/5 etatu</del> - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	1 raz w tygodniu przez 7 godzin, 2 razy w tygodniu przez 6,5 godziny
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

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Rzecznik zapewnił poradnictwo konsumenckie i informację prawną dla konsumentów w pełnym zakresie określonym ustawami. Były one wykonywane osobiście przez Rzecznika. Poradnictwo było prowadzone w Starostwie Powiatowym trzy razy w tygodniu raz przez 7 godzin (poniedziałek) a dwa razy (wtorek i czwartek) przez 6,5 godziny. Porady są także udzielane drogą telefoniczną i elektroniczną tj. e-mailami.

Ilość zgłoszonych osobiście (potwierdzonych pisemnie) została podana w tabelach i są to: 33 porady pisemne nie licząc odpowiedzi e-mailem i 21 wystąpień na piśmie do przedsiębiorców. Danych tych nie można porównać z latami poprzednimi ze względu na ponowny stan pandemii i ograniczenie handlu. Natomiast ilość spraw wyjaśnianych telefonicznie wyniosła ponad 100. Należy podkreślić, że liczby podane w sprawozdaniu nie dotyczą spraw z roku poprzedniego tj. 2022, które były kontynuowane w bieżącym okresie sprawozdawczym. Rzecznik przyjął i wysłał kilkadziesiąt e-maili do i od konsumentów oraz 136 pism.

### 2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Rzecznik nie składał takich wniosków, gdyż nie zachodziła taka konieczność. Konsumenty nie zgłosili wniosków w tym zakresie

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

Większość wystąpień rzecznika miała przede wszystkim charakter wezwań przedsądowych ze wstępem wzywającym do polubownego załatwienia spraw lub przystąpienia do mediacji. Niestety przedsiębiorcy odmawiają przystąpienia do mediacji lub pozasądowego rozstrzygnięcia sporu tj. postępowania przed sądem polubownym.

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

Rzecznik na bieżąco współpracuje z Inspekcją Handlową w Radomiu, przekazując uwagi i zastrzeżenia do placówek handlowych. Rzecznik współdziała także z Urzędami Centralnymi, które w zadaniach mają m.in. ochronę konsumentów.

### 5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Rzecznik wytacza powództwa na rzecz konsumentów, kiedy jest to niezbędne – w 2023 r. nie było takiej potrzeby, natomiast wstępuje do wszystkich postępowań jeżeli konsumenci mają taką wolę i wyrazili zgodę – w 2023 r. było to 3 razy. Rzecznik jest zawsze gotowy na wstąpienie do postępowania o ile konsument wyrazi na to zgodę lub zgłosi taką potrzebę. W tym zakresie rzecznik jest uzależniony od zgody konsumenta.

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

Materiały z dziedziny ochrony interesów konsumentów przygotowane przez Rzecznika są publikowane w Biuletynie Informacyjnym „Nasz Powiat” Starostwa Powiatowego w Kozienicach. Rzecznik jest otwarty na współpracę ze wszystkimi mediami.

Na stronie WWW. Powiatu jest zakładka „pomoc konsumentom”, w której są zawarte podstawowe informacje dla konsumentów, łącznie z wzorami *skargi do rzecznika* wraz z deklaracją RODO i *zgłoszenia reklamacyjnego na podstawie na podstawie obowiązujących przepisów* oraz linki do stron WWW mogącymi pomóc konsumentom w różnych sprawach.

Rzecznik jest otwarty na współpracę ze szkołami.

#### 7. Podejmowanie działań wynikających z:

- niedozwolonych postanowień umownych,  
*Nie było takiej potrzeby*
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,  
*Nie były kierowane wnioski do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w tym zakresie.*
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)  
*Nie było takiej potrzeby.*
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) – 3 krotnie a potem PRK wstępował do sprawy.

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

#### 1. BEZWZGLĘDNIEM POZOSTAWIĆ INSTYTUCJĘ RZECZNIKA FINANSOWEGO W TAKIM KSZTAŁCIE JAK OBECNIE FUNKCJONUJE

#### 2. Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

- a. **Zmienić ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie poddania pod kontrolę sądu procedury newszczenia przez Urząd postępowania w zakresie naruszania zbiorowych interesów**

konsumentów i praktyk monopolistycznych – obecny stan prawny pozostawia to uznaniu urzędników co jest naruszeniem Konstytucji RP.

- b. Potrzebne jest obiektywne, niezależne od reklamodawców, pismo „konsumenckie”, w którym zamieszczane byłyby m.in. obiektywne testy produktów.
  - c. Zmienić przepisy w Prawie bankowym aby **uniemożliwić bankom** wpisywanie do ich wewnętrznego (międzybankowego) rejestru – przedawnionych długów; nawet korzystny wyrok sądu czy też arbitra bankowego oddalającego roszczenie banku w związku z jego przedawnieniem, nie chroni konsumenta przed wpisaniem do tego rejestru.
  - d. Zwiększyć kary nakładane przez Inspekcję na przedsiębiorców. **Podawać do publicznej wiadomości nazwy przedsiębiorców i producentów u których kontrola stwierdziła nieprawidłowości – sąd potwierdził, że takie stanowisko jako zasadne.**
  - e. Podawać do publicznej wiadomości informację o wynikach kontroli Inspekcji Handlowej z podaniem nazw kontrolowanych przedsiębiorców, u których stwierdzono nieprawidłowości.
  - f. Zmienić przepisy w ustawie o dostępie do informacji gospodarczych i wymianie informacji tak aby nie można było wpisywać długów przedawnionych i aby **żadna firma nie mogła wpisać konsumentów bez tytułu wykonawczego**, ponadto należy zwiększyć kwotę upoważniająca do wpisu do rejestru do 500 zł (inflacja a w ustawie jest sztywna kwota); także w przypadku zakwestionowania faktury przez konsumenta zadłużenia z jej tytułu nie można by wpisać do rejestru bez tytułu wykonawczego potwierdzającego zasadność roszczenia wobec konsumenta. Powinna być zagwarantowana równość stron tj. konsumenta i przedsiębiorcy, szczególnie gdy równość jest zagwarantowana w Konstytucji RP a art. 76 stanowi o ochronie konsumentów.
  - g. Wprowadzić obowiązek podawania minimalnej zawartości środków czynnych w składzie proszków i środków piorących, wybielających – obecne oznakowania tych środków nie dają konsumentom jednoznacznej informacji o ich składzie (rozzrut parametrów jest jak 1:3), ponadto ich jakość jest niezadowalająca
3. Wnioski dotyczące pracy rzeczników:
- a. Należy bezwzględnie wznowić wydawanie BIULETYNU dla Powiatowych Rzeczników Konsumentów,
  - b. Kontynuować **na profesjonalnym poziomie stacjonarne** szkolenia Miejskich/Powiatowych Rzeczników Konsumentów w związku ze zmianami w prawie.

- c. UOKiK wraz z Krajową Radą Rzeczników powinien być inicjatorem współpracy z Instytucjami centralnymi, które w ramach swoich kompetencji mają m.in. ochronę konsumentów.

#### TABELE

**Tabele** zamieszczone na stronach następujących nie odzwierciedlają w pełni pracy Rzecznika, sprawy są rejestrowane raz a nieraz jest konieczność dwóch, trzech wizyt konsumentów u Rzecznika, ponieważ niektóre sprawy są rozwojowe, zaczynają się od złożenia reklamacji przy pomocy rzecznika a kończą się w sądzie. Także oprócz pisania pozwów dla konsumentów rzecznik pisze sprzeciwy od nakazu zapłaty uzyskanego przez przedsiębiorstwo windykacyjne wobec konsumenta, pozwy o uchylenie tytułu wykonawczego, wnioski o przywrócenie terminu a także wnioski egzekucyjne do komornika. Praktycznie żadne z postępowań nie kończy się na 1 rozprawie.

**Kozienice, 3 października 2024 r.**

  
POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTA  
Stanisław Gąsior

## INFORMACJA O DZIAŁALNOŚCI

### POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KOZIENICACH W 2023 R.

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>16</b>
Ubezpieczeniowa	1
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	2
remontowo-budowlana	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3
telekomunikacja (telefony, TV)	
turystyczno-hotelarska	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
Motoryzacja	3
Pralnicza	
Timeshare	
Pocztowa	
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	

Medyczna	
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	5
Inne (w tym foltowoltaika)	
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>12</b>
obuwie i odzież	1
wyposażenie mieszkania	3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	5
komputer i akcesoria komputerowe	1
motoryzacja	
artykuły spożywcze	
artykuły chemiczne i kosmetyki	
Zabawki	
Inne	2
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b> w tym:	<b>5</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• energetyczne (zmiana sprzedawcy el.)</li> <li>• telekomunikacyjne (zmiana operatora)</li> <li>• pokazy</li> </ul>	5



Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
	21	14	6	1
<b>I. Usługi, w tym:</b>	5	4		1
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana	1	1		
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości				
telekomunikacja (telefon, TV)				
turystyczno-hotelarska	1	1		
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1		
medyczna	1			1
wyposażenie wnętrz	1	1		
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne				

<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	
obuwie i odzież	7	2	5	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2	2		
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	2	1	1	
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	3	3		
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość (pokazy)</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		

**Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.**

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				

4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	.....	.....	.....	1
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	2
6.	Inne				1
	<b>RAZEM</b>				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	2		1	3
3	Inne pisma sądowe, egzekucyjne	.....	.....	.....	6

\*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

\*\* Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Niedozwolone postanowienia umowne	0
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	0
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	0
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0

Koziernice, 3 października 2024 r.

  
 POWIATOWY  
 RZECZNIK KONSUMENTA  
 Stanisław Gąsior