



Starostwo Powiatowe

97-300 Piotrków Trybunalski, ul. Dąbrowskiego 7

tel. 44 732 88 00 fax. 44 732 88 03

www.powiat-piotrkowski.pl

starosta@powiat-piotrkowski.pl



Piotrków Trybunalski 18 lutego 2025 r.

PK.0643.1.2025

INFORMACJA O DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W PIOTRKOWIE TRYBUNALSKIM W 2024 ROKU

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt. 18 ustawy z 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym do zadań powiatu należy ochrona praw konsumenta. Zadanie to realizowane jest przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów, który działa na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest zatrudniony w Starostwie Powiatowym w Piotrkowie Trybunalskim w niepełnym wymiarze czasu pracy - pracuje w wymiarze $\frac{3}{4}$ etatu i ma ustalany miesięczny harmonogram czasu pracy. Rzecznik przyjmuje konsumentów od poniedziałku do czwartku w godzinach 7³⁰ - 15³⁰, w budynku przy ul. Sienkiewicza 16A w pokoju nr 19. Konsumenty mogą kontaktować się również telefonicznie pod bezpośrednim numerem telefonu (44) 732 78 57 oraz przez pocztę elektroniczną na adres: d.rogalski@powiat-piotrkowski.pl.

Do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy:

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów.
3. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.
5. W terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedłożenie staroście do zaopiniowania rocznego sprawozdania ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazanie

- go Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 7 dni od zaopiniowania.
6. Przekazywanie na bieżąco delegaturom Urzędu wniosków i sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej.
 7. W szczególności wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.
 8. Wytaczanie powództw w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.
 9. Prowadzenie edukacji konsumenckiej.

Rzecznik realizuje zadania własne samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów na podstawie ustawy o samorządzie powiatowym.

Jednym z zadań rzecznika jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Porady udzielane są osobiście, telefonicznie i mailowo. Udzielenie pomocy nie sprowadza się tylko do udzielenia konsumentowi prostej informacji. Najczęściej jest to szereg czynności, które składają się na kompleksową pomoc prawną udzielaną konsumentom. Porada to przede wszystkim analiza dokumentów (umów, regulaminów, warunków gwarancji), udzielenie szczegółowych wskazówek co do sposobu postępowania, napisanie lub pomoc w napisaniu pisma.

Udzielanie porad czy informacji ma również charakter edukacyjny. Konsument zdobywa niezbędną wiedzę w danym zakresie co powoduje, iż w przyszłości jest w stanie sam uniknąć nieprawidłowego zachowania lub skutecznie korzystać z przysługujących mu uprawnień, egzekwować swoje prawa we właściwy sposób i w najwłaściwszym dla niego momencie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piotrkowie Trybunalskim łącznie udzielił w 2024 roku 375 porad i informacji konsumentom, którzy zgłosili się osobiście bądź kontaktowali się telefonicznie i mailowo.

Porady dotyczyły reklamacji usług telekomunikacyjnych, pocztowych, bankowych, ubezpieczeniowych, remontowo-budowlanych, edukacyjnych, dostawy energii elektrycznej, wyposażenia wnętrz, sprzętu RTV i AGD, odzieży i obuwia, sprzętu komputerowego, elektronarzędzi, telefonów komórkowych oraz możliwości odstąpienia lub rozwiązania zawartych umów. Pełny zakres tematyczny porad zawiera tabela nr 1 (w załączeniu).

Do rzecznika zgłaszają się również osoby z problemami innymi niż konsumenckie. Dotyczyło to spraw dotyczących prawa pracy, opłat abonamentowych RTV, najmu mieszkań, sporów między osobami fizycznymi, opłat parkingowych, spadków czy egzekucji komorniczych. W wielu przypadkach największe trudności sprawiało wyprowadzenie takich osób z błędu, ponieważ przekonani byli o tym, że rzecznik w takich sprawach również udziela pomocy.

Porównanie danych z lat poprzednich przedstawia poniższa tabela.

Rok	Liczba	Rok	Liczba
2005	108	2016	391
2006	239	2017	451
2007	409	2018	490
2008	438	2019	497
2009	505	2020	211
2010	475	2021	281
2011	461	2022	421
2012	482	2023	463
2013	506	2024	375
2014	468		
2015	429		
Razem: 8100			

Wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw konsumentów to instrument wykorzystywany w celu polubownego rozwiązania sporu między konsumentem a przedsiębiorcą czyli w sprawie indywidualnej. W wystąpieniu rzecznik może wnosić o udzielenie wyjaśnień i informacji dotyczących danej sprawy, wskazując działanie przedsiębiorcy niezgodnie z przepisami wnosić o ponowne rozpatrzenie reklamacji lub proponować ugodowe rozstrzygnięcie sporu.

Wystąpienia kierowane są do przedsiębiorców zazwyczaj wtedy gdy żądania reklamacyjne nie zostają uwzględnione lub przedsiębiorca w ogóle nie odpowiada na reklamację. Jest to ze wszech miar uzasadnione, ponieważ wymaga to od konsumenta podjęcia podstawowych działań w swojej sprawie a także pozwala uniknąć skutków celowego lub przypadkowego wprowadzenia rzecznika w błąd.

W związku z powyższym Rzecznik występował do przedsiębiorców w 59 sprawach.

Zakres w jakim rzecznik występował do przedsiębiorców przedstawia się następująco: reklamacje stolarki budowlanej, usług ubezpieczenia, instalacji fotowoltaicznych, sprzętu komputerowego, odzieży i obuwia, braku zwrotu zapłaconej ceny przy odstąpieniu od umowy, reklamacje usług turystycznych, telefonów, rozliczenia energii elektrycznej, reklamacje sprzętu AGD, uszkodzenia mienia przez linie lotnicze a także wprowadzenia w błąd przy zawarciu umowy.

Porównanie danych z lat poprzednich przedstawia poniższa tabela.

Rok	Liczba	Rok	Liczba
2005	26	2016	100
2006	36	2017	102
2007	40	2018	86
2008	53	2019	93
2009	59	2020	51
2010	57	2021	58
2011	81	2022	60
2012	78	2023	80
2013	99	2024	59
2014	98		
2015	125		
Razem: 1441			

W ramach współdziałania uczestniczył w debacie dotyczącej bezpieczeństwa i cyberbezpieczeństwa mieszkańców organizowanej przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Łodzi Delegatura w Piotrkowie Trybunalskim, Komendę Miejską Policji w Piotrkowie Trybunalskim oraz Urząd Miasta Piotrkowa. Brał również udział w organizowanych on-line webinarach organizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Rzecznika Finansowego.

Konsumenci zgłaszający się osobiście do Rzecznika mogą bezpłatnie skorzystać z publikacji lub folderów informacyjnych i edukacyjnych wydawanych przez między innymi Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Urząd Komunikacji Elektronicznej.

W bieżącym roku Rzecznik, będzie konsekwentnie kontynuował przyjęte i prowadzone w latach poprzednich formy działalności oraz będzie podejmował czynności w celu dalszego udzielenia pomocy konsumentom oraz wykonywania nałożonych przepisami prawa obowiązków.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów


Dariusz Rogalski

Załączniki:

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

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

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne i mailowe	osobiste	pisem ne	
I. Usługi, w tym:				
bankowe	8	6		14
ubezpieczeniowe	2	5		7
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	9	16		25
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)	4	3		7
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze	1			1
remontowo – budowlane	3	3		6
pocztowe				
medyczne	1	1		2
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1			1
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne	30	22		52
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	12	15		27
sprzęt RTV i AGD	16	7		23
sprzęt komputerowy	17	6		23
odzież	23	29		52
obuwie	28	19		47
samochody i akcesoria	1	1		2
nieruchomości				
materiały budowlane	3	1		4
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny		1		1
art. spożywcze				
biżuteria	1	1		2
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	6	7		13
Inne	29	17		46
III. Umowy poza lokalem i na odległość	28	15		43

Razem: 375