

Zarządzenie Nr 24/26
Starosty Lubartowskiego
z dnia 29.04.2026 roku

w sprawie: zaopiniowania sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Lubartowie za rok 2025

Na podstawie art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2025 r. poz. 1714 t.j.) zarządzam, co następuje:

§ 1

opiniuję pozytywnie sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Lubartowie za rok 2025, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Lubartowie za rok 2025 podlega przekazaniu Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie, w terminie 7 dni od dnia wydania Zarządzenia.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

§ 4

Wykonanie § 2 Zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Lubartowie.

STAROSTA

Jan Sławecki



załącznik do Zarządzenia Nr 24/26
Starosty Lubartowskiego
z dnia 29.04.2026 r.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W LUBARTOWIE
ZA ROK 2025**

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

1. Wnioski ogólne.
2. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów i pracy rzeczników.

IV. TABELLE

Tabela nr 1: Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów Konsumentów osobiście i telefonicznie w roku 2025

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w roku 2025

Tabela nr 3: Pomoc na drodze sądowej poprzez udział w postępowaniu sądowym w roku 2025

Tabela nr 4: Pomoc w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przez konsumentów na drodze sądowej w roku 2025

Tabela nr 5: Udzielanie porad i informacji prawnej pisemnie w zakresie ochrony interesów Konsumentów w roku 2025

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

Struktura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Lubartowie, stan kadrowy

1. Województwo	lubelskie
2. Miasto /Powiat	lubartowski
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Krzysztof Kędziora
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
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	$\frac{1}{2}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	3 razy w tygodniu: - poniedziałek 7.30 – 17.00 (w tym przyjęcia konsumentów od 12.30-16.00) - środa 11.30 – 17.00 (w tym przyjęcia konsumentów od 12.30-15.30) - piątek 11.30 – 16.30 (w tym przyjęcia konsumentów od 12.30-15.30)
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 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. z 2015r. poz. 184 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
12. Koszty działalności (zł) Proszę podać wysokość budżetu biura lub wpisać koszt zadania własnego „ochrona	61 238,64 zł

konsumentów” w budżecie powiatu. Jeżeli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować	
--	--

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Lubartowie udzielił ogółem 123 porady osobiście i telefonicznie. Jedna porada udzielona została w formie pisemnej. Wśród udzielonych porad 94 dotyczyło sprzedaży, zaś 23 świadczenia usług. Pozostałe porady dotyczyły spraw niekonsumenckich i informacji ogólnych (5). Jest to wzrost ilości udzielonych przez Rzecznika porad o 27 w stosunku do poprzedniego okresu sprawozdawczego. Udzielane porady polegały na informowaniu o prawach i obowiązkach stron konkretnej umowy, analizowaniu zapisów umów i ogólnych warunków umów, oświadczeń stron umów składanych w ramach procesu reklamacyjnego, informowaniu konsumentów o możliwości wystąpienia z wnioskiem o mediację do właściwej Izby Handlowej, stałego sądu konsumenckiego, kierowania wniosków do Rzecznika Finansowego, Prezesa UKE i URE, Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego, pomocy przy formułowaniu reklamacji, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, wypowiedzeń umów, wezwań do dobrowolnego spełnienia świadczenia, oświadczeń o skorzystaniu z sankcji kredytu darmowego. Przy udzielaniu porad Rzecznik nie tylko przedstawiał konsumentowi ustnie możliwości prawne rozwiązania zgłaszanego problemu, ale często przygotowywał dla konsumenta projekty stosownych pism adresowanych do przedsiębiorcy lub kierował własne wystąpienia o wyjaśnienie sprawy lub zmianę zajętego przez przedsiębiorcę stanowiska. Rzecznik udzielał również konsumentowi informacji co do dalszych działań, które będą konieczne dla końcowego rozstrzygnięcia sporu z przedsiębiorcą, wskazywał zainteresowanym na odpowiednie akty prawne, ogólnodostępne informatory, przekazywał informacje o wydanych decyzjach Prezesa UOKiK, a także zapoznawał z aktualnym orzecznictwem o tematyce konsumenckiej. Udzielał też informacji o zadaniach, strukturze i kompetencjach innych instytucji i organów działających na rzecz ochrony konsumentów.

Sprzedaż na rzecz konsumentów – w tej kategorii spraw konsumenckich udzielono 94 porady, w tym 65 dotyczyło umów zawartych poza siedzibą przedsiębiorstwa lub na odległość,

W odniesieniu do kategorii spraw związanych ze sprzedażą produktów, zgłoszenia konsumentów związane były w większości z dochodzeniem roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową (wad fizycznych) nabytych produktów na podstawie niezgodności towaru z umową. Sporadycznie zdarzały się zgłoszenia dotyczące spraw wynikających z udzielonej gwarancji. Problemy, z jakimi zgłaszali się konsumenci w tej kategorii dotyczyły przede wszystkim:

- niskiej jakości sprzedawanych towarów, szczególnie obuwia i odzieży, a także mebli i sprzętów wyposażenia domowego;
- nie przyjmowania reklamacji w miejscu zakupu i odsyłanie klienta do producenta jako adresata roszczeń w oparciu o gwarancję;
- odmowy przyjęcia zgłoszeń reklamacyjnych z tytułu niezgodności towaru z umową;
- narzucania reżimu odpowiedzialności gwarancyjnej poprzez przekazywanie reklamacji do serwisu gwarancyjnego i uchylania się przez sprzedających od rozpatrywania ich odpowiedzialności z tytułu rękojmi;
- uzasadnianie odmów uznania reklamacji uszkodzeniem mechanicznym, mimo, że niezgodność towaru z umową miała charakter materiałowo – produkcyjny, przy czym sprzedający

często nie uzasadniał swojego stanowiska popierając je stosownym materiałem dowodowym, co jest jego obowiązkiem w świetle art. 43c ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2024 r. poz. 1796 t.j.);

- nierzetelnego rozpatrywania reklamacji, nieskutecznego usuwania niezgodności towaru z umową;
- nadmiernego wydłużania terminów napraw w ramach niezgodności towaru z umową lub gwarancji;
- prezentowanie wobec konsumentów stanowiska, że udzielenie gwarancji uniemożliwia konsumentowi skorzystanie z niezgodności towaru z umową;
- uzasadnianie odmowy uwzględnienia reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową wcześniejszą odmową uwzględnienia reklamacji przez gwaranta.

Najwięcej porad w zakresie umów sprzedaży dotyczyło odzieży i obuwia (34), urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych oraz sprzętu komputerowego (30), następnie mebli i artykułów wyposażenia wnętrz (13), a także samochodów, środków transportu osobistego i akcesoriów do nich (8). W zakresie skarg dotyczących pierwszej ze wskazanych kategorii produktów, skargi dotyczyły w głównej mierze niskiej jakości wykonania obuwia, czy też słabej jakości materiałów użytych do ich produkcji. Często zdarzają się sprawy dotyczące obuwia uznanych marek zakupionych po obiektywnie wysokich cenach. Niepokojącym zjawiskiem jest to, że sprzedawcy obuwia nagminnie nie uznają reklamacji, wskazując, iż po oględzinach organoleptycznych nie stwierdzili żadnych wad mogących stanowić podstawę do uznania reklamacji, uznając najczęściej za przyczynę powstania uszkodzenia nieprawidłowe użytkowanie oraz nieprawidłową konserwację obuwia przez użytkownika, wskazując przy tym dość często pranie obuwia w pralce automatycznej lub przemoczenie obuwia jako przypuszczalną przyczynę uszkodzenia, bez przedstawienia konsumentowi żadnego materiału dowodowego wskazującego na faktyczne pranie lub przemoczenie obuwia, ewentualnie – wkładanie i zdejmowanie obuwia bez rozwiązywania sznurowadeł, niedopasowanie obuwia do warunków fizycznych konsumenta. Innym częstym zarzutem przedsiębiorców jest uszkodzenie mechaniczne obuwia bądź odzieży przez konsumenta. Brak rzetelności w rozpatrywaniu reklamacji powoduje przerzucanie odpowiedzialności za złą jakość obuwia i odzieży na konsumentów. Z obserwacji skarg dotyczących wyrobów meblarskich można wskazać narastający problem dotyczący zakupów mebli przeznaczonych do montażu w zabudowie. Często produkt jest nabywany wraz z projektowaniem oraz montażem. Usługa jednak w wielu przypadkach okazuje się niekompatybilna, co objawia się najczęściej błędami w projektach na etapie montażu i prowadzi do sytuacji, w której konsument jest odsyłany przez montażystę do projektanta, który winę w wadliwym wykonaniu przerzuca z kolei na montażystę. Przedsiębiorcy wprowadzają konsumentów w błąd co do podmiotu odpowiedzialnego za niezgodność towaru z umową, wskazując, że montaż jest prowadzony przez osobny podmiot, który jest właściwy do rozpatrzenia reklamacji, kiedy to najczęściej byli to podwykonawcy sprzedającego. Prowadzi to do wielu stresujących sytuacji dla konsumentów, którzy płacą wysokie ceny za tego typu produkty i otrzymują finalnie produkt wadliwy. Co do urządzeń elektronicznych oraz sprzętu AGD, należy wskazać, że zgłaszane problemy dotyczą ujawniania się wad uniemożliwiających prawidłowe używanie zakupionego towaru. W tym przypadku istotne jest z punktu widzenia praw konsumenta niepokojące zjawisko przerzucania odpowiedzialności za wady towaru na konsumenta w przypadku, gdy konsument decyduje się na odbiór własny zakupionego towaru od sprzedawcy lub za pośrednictwem transportu świadczonego przez podmiot zewnętrzny. Z kolei w zakresie skarg dotyczących nabywanych przez konsumentów pojazdów należy podkreślić, że dotyczą one wyłącznie samochodów używanych, a rosnące ich ceny powodują, że konsumenci nabywając pojazd wadliwy, najczęściej niesprawny technicznie, którego wady nie były widoczne w chwili zawarcia umowy, ponoszą większe niż w poprzednich latach straty z tym związane. W tego typu sprawach najczęściej dochodzi do sporów sądowych, a konsumenci domagają się odstąpienia od umowy i zwrotu ceny lub obniżenia ceny wadliwego pojazdu. Najczęściej wady te skutkowały koniecznością wymiany lub

naprawy całych podzespołów. Skargi w tej grupie są skutkiem utrzymującego się od lat w Polsce powszechnego trendu rynkowego zakupu wieloletnich, używanych aut bez zachowania należytej ostrożności co do ich stanu technicznego a także nienależytego rozpatrywania reklamacji przez sprzedawców, którzy z reguły działają w formie jednoosobowych działalności gospodarczych posiadających swoiste doświadczenie w unikaniu odpowiedzialności za wady fizyczne/niezdgodność z umową sprzedawanych pojazdów.

W odniesieniu do umów zawartych poza siedzibą przedsiębiorstwa ze skargami występowali przede wszystkim seniorzy. Choć w stosunku do poprzedniego okresu sprawozdawczego nastąpił wyraźny spadek skarg w tej grupie konsumenckiej, co Rzecznik ocenia jako widoczny wzrost świadomości konsumenckiej wśród seniorów. Skargi z tej grupy dotyczyły przede wszystkim sprzedaży na pokazach artykułów z zakresu ochrony zdrowia i gospodarstwa domowego (materaców, masażerów, pościeli wełnianej akcesoriów do wypoczynku, garnków, żelazek, odkurzaczy itp.), a zgłaszane skargi dotyczyły takich problemów jak:

- wprowadzania w błąd co do jakości i właściwości sprzedawanych artykułów pseudomedycznych, masażerów, biostymulatorów, pościeli itp.;
- oferowania produktów po znacznie zawyżonych cenach;
- nieprzekazywanie egzemplarza zawartej umowy w dniu jej podpisania;
- utrudnianie konsumentom realizacji ich praw po odstąpieniu od umowy na podstawie art. 27 ustawy o prawach konsumenta;
- informowanie o odmowie odbioru przesyłki ze zwracanym towarem po odstąpieniu od umowy na podstawie art. 27 ustawy o prawach konsumenta;
- brak pełnej informacji o prawie do odstąpienia od umowy;
- utrudnianie odzyskania zaliczek, zaliczanie ich na poczet odszkodowania za rzekome uszkodzenie zwracanego towaru;
- nieuzasadnione naliczanie opłat za korzystanie z zakupionych przedmiotów w zakresie przekraczającym zapoznanie się z cechami, funkcjonalnością oraz charakterem zakupionego towaru (art. 34 ust. 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).

W odniesieniu do umów zawieranych na odległość skargi zgłaszali konsumenci ze wszystkich przedziałów wiekowych, co świadczy o coraz większym zainteresowaniu konsumentów dokonywaniem zakupów na odległość, i wciąż rozwijającej się branży e-commerce, a problemy, z którymi się borykali to głównie:

- niedostarczanie zamówionego towaru lub dostarczanie towaru innego niż zamówiony;
- trudności z odzyskaniem wpłaconych pieniędzy po odstąpieniu od umowy na podstawie art. 27 ustawy o prawach konsumenta;
- trudności w zareklamowaniu towaru w sytuacji uszkodzenia przesyłki w transporcie, w szczególności jeżeli paczka zawierająca zamówienie nie nosiła śladów uszkodzeń, a uszkodzony okazał się być umieszczony w niej produkt; w tym przypadku konsumenci często zwracają uwagę na brak współpracy z kurierami, którzy nie chcą uczestniczyć w rozpakowaniu przesyłki i spisaniu ewentualnego protokołu szkody, od którego sprzedający najczęściej uzależniają uznanie reklamacji konsumenta za szkody powstałe w transporcie z uwagi na brak dowodu umożliwiającego sprzedającemu dochodzenia roszczeń regresowych od przewoźnika;
- trudności w kontakcie ze sprzedawcą (brak reakcji na korespondencję e-mail, sms-y, nieodbierane telefony);

- niedochowywaniu obowiązku udowodnienia konsumentowi okoliczności uchylających domniemanie prawne, o którym mowa w art. 43c ustawy o prawach konsumenta.

Usługi - udzielono 23 porady, w tym 14 dotyczyło umów zawartych poza siedzibą przedsiębiorstwa lub na odległość.

W okresie sprawozdawczym, w odniesieniu do usług, konsumenci najczęściej problemów zgłaszali z usługami turystycznymi (7 porad) oraz telekomunikacyjnymi (5 porad). Wzrost udzielonych porad z zakresu ruchu turystycznego jest obserwowany w ostatnich latach w związku z dynamicznym rozwojem branży turystycznej. Konsumenci najczęściej skarżą się na:

- nienależyte wykonanie usług turystycznych zgodnie ze złożonymi przez nich rezerwacjami;
- zjawisko overbookingu;
- przydzielanie w dniu przyjazdu pokoi hotelowych niezgodnych z rezerwacją o znacznie gorszym standardzie;
- nierealizowanie programów wycieczek fakultatywnych zgodnie z ofertą przedstawioną w dniu rezerwacji i nie obniżanie z tego powodu ceny usługi jaką zapłacił konsument;
- brak zwrotu wynagrodzenia za usługę turystyczną, która nie doszła do skutku wobec zaistnienia okoliczności niezależnych od konsumenta;
- nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych;
- pobieranie od abonenta opłat za usługi telekomunikacyjne w taryfie niezgodnej z zawartą umową;
- aktywowanie usług, które nie były zamówione przez abonenta;
- brak zasięgu usługi w miejscu zamieszkania konsumenta;
- brak zasięgu w miejscu odbierania usługi internetowej, mimo wcześniejszych zapewnień operatora o istnieniu takiej technicznej możliwości.

W stosunku do ubiegłego okresu sprawozdawczego zmieniła się także ilość porad w sprawach niekonsumenckich i udzielania przez Rzecznika informacji ogólnych. W roku sprawozdawczym udzielono 6 porad tego typu. Dotyczyły one problematyki z zakresu sporów z organami administracji publicznej, bądź z zakresu prawa cywilnego. Rzecznik udzielał konsumentom ogólnych informacji, wskazując instytucje właściwe do udzielenia pomocy w takich sprawach lub sugerował skorzystanie z punktu nieodpłatnej pomocy prawnej działające na terenie powiatu.

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

W roku 2025 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Lubartowie nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. W zgłaszanych do Rzecznika sprawach nie dostrzeżono okoliczności wskazujących na zasadność złożenia stosownego wniosku do organu stanowiącego właściwej jednostki samorządu terytorialnego. Po części wynika to z okoliczności, iż właściwość rzeczowa w zakresie prawa konsumenckiego jednostek samorządu terytorialnego wszystkich szczebli jest ograniczona. Zgodnie z art. 94 Konstytucji RP organy samorządu terytorialnego oraz terenowe organy administracji rządowej ustanawiają akty prawa miejscowego obowiązujące na obszarze działania tych organów, wyłącznie na podstawie i w granicach upoważnień zawartych w ustawie.

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

Rzecznik konsumentów na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2019 r., poz. 369 ze zm.) może występować do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Podjęcie przez Rzecznika takich działań służy zapobieganiu naruszeniom praw i interesów konsumentów, doprowadzeniu do usunięcia naruszeń, bądź doprowadzenia do rozwiązania sporu bez potrzeby kierowania sprawy na drogę procesu cywilnego. Mimo, że rzecznicy konsumentów nie są organami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w przepisach ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823), tj. nie są podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy, w znaczeniu formalnym, tak de facto ich rola często sprowadza się do pomocy konsumentom, by uniknąć sporu sądowego. Rola rzeczników konsumentów w sprawach ochrony praw konsumentów, w tym możliwość kierowania do przedsiębiorców stosownych wystąpień w zgłoszonych sprawach indywidualnych, można wskazać, iż podejmowane czynności przez rzeczników również zmierzają do rozwiązania sporu z przedsiębiorcą na etapie przed- („poza”) sądowym. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów może przyjmować różne formy. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Lubartowie zwracał się do przedsiębiorców w formie pisemnego wystąpienia o udzielenie informacji i wyjaśnień w sprawach będących przedmiotem wystąpienia, jednocześnie wyrażając w takim wystąpieniu swoje uwagi i opinie w zgłoszonej sprawie konsumenta. Skierowanie do danego przedsiębiorcy wystąpienia rodzi po jego stronie obowiązek udzielenia informacji i wyjaśnień w kwestiach będących przedmiotem wystąpienia Rzecznika. Wynika to z przepisu art. 42 ust 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W 2025 roku wszystkie wystąpienia Rzecznika wiązały się z obowiązkiem przedsiębiorcy udzielenia odpowiedzi. Rzecznik zakreślał przy tym wyraźnie termin dla przedsiębiorcy na udzielenie odpowiedzi, pouczając, iż odmowa lub brak udzielenia informacji, bądź wyjaśnień stanowi wykroczenie, penalizowane w art. 114 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zagrożone karą grzywny nie mniejszą niż 2000 zł.

W roku 2024 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Lubartowie, w oparciu o pisemne skargi lub wnioski konsumentów – mieszkańców Powiatu Lubartowskiego, skierował do przedsiębiorców 26 wystąpień w sprawach dotyczących sprzedaży towarów i usług, co stanowi spadek o 1 wystąpienie w stosunku do roku 2024. W 19 przypadkach wystąpienia okazały się nieskuteczne (odmowa uwzględnienia stanowiska Rzecznika przez sprzedającego, w 7 przypadkach przedsiębiorcy uwzględnili uwagi i wnioski Rzecznika, zaspokajając oczekiwania konsumenta. Skuteczność wystąpień Rzecznika pod kątem pozasądowego uwzględnienia roszczenia konsumenta przez przedsiębiorcę, plasuje się zatem na poziomie około 25%.

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

Współdziałanie z UOKiK, objawia się w bieżącym monitorowaniu wiadomości nadsyłanych przez delegatury UOKiK z prośbą o nadsyłanie danych w sprawach będących przedmiotem postępowania urzędu. Prośby te są nadsyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej. W 2025 r. tut. Rzecznik nie odnotował wśród prowadzonych przez siebie spraw, które mogłyby być przedmiotem postępowania urzędu, ani takich, które byłyby w jego zainteresowaniu.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań oraz pomoc w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądem.

W roku 2025 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Lubartowie wytoczył jedno powództwo na rzecz konsumenta. Sprawa ta dotyczyła roszczenia o zwrot ceny po odstąpieniu konsumenta od umowy sprzedaży w ramach ustawowego „prawa do namysłu” (art. 27 i n. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta). W okresie sprawozdawczym Rzecznik udzielał natomiast pomocy konsumentom w samodzielnym prowadzeniu spraw cywilnych przed sądem. Pomoc polegała na sporządzeniu pozwu o zapłatę w 6 sprawach. Sprawy te dotyczyły zarówno roszczenia o zwrot ceny po odstąpieniu konsumenta od umowy sprzedaży w ramach ustawowego „prawa do namysłu” (art. 27

i n. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta), bądź zwrotu ceny po odstąpieniu od umowy przez konsumenta w związku z niezgodnością towaru z umową bądź wadą fizyczną towaru (art. 43e ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta). Rzecznik w 2025 r. wstąpił do jednego postępowania sądowego po stronie konsumenta w charakterze interwenienta ubocznego na podstawie art. 63³ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. 2024 r. poz. 1568 t.j.) w sprawie dotyczącej roszczenia o zwrot na rzecz konsumenta ceny po odstąpieniu od umowy przez konsumenta w związku z niezgodnością towaru z umową bądź wadą fizyczną towaru (art. 43e ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2025 roku, podobnie jak w latach poprzednich, Rzecznik prowadził działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym, w trakcie wizyt konsumentów lub udzielania porad telefonicznie, Rzecznik przekazywał informacje o obowiązujących w ich sprawach regulacjach prawnych o prawach konsumentów w związku z zawieraniem przez nich umowami. Rzecznik popularyzował wiedzę z zakresu prawa konsumenckiego również poprzez prezentowanie aktualnych informacji i materiałów UOKiK publikowanych w szczególności na stronach internetowych urzędu.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową (art. 4 i inne ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2070 t.j.). W 2025 roku Rzecznik spośród zgłaszanych mu spraw nie dostrzegł takich, które wymagałyby podjęcie działań w tym zakresie w oparciu o przepisy ww. ustawy.

- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym

Sprawami, które mogą być wszczęte w oparciu o przepisy ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 446 t.j.) są te w których dochodzone są roszczenia jednego rodzaju, co najmniej 10 osób, oparte na tej samej lub takiej samej podstawie faktycznej (postępowanie grupowe). Dotyczy to również spraw o roszczenia o ochronę konsumentów, z tytułu odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny oraz z tytułu czynów niedozwolonych, z wyjątkiem roszczeń o ochronę dóbr osobistych. W 2025 roku Rzecznik nie podejmował działań w tym zakresie, bowiem konsumenci nie zgłaszali grupowo roszczeń do jakiegokolwiek przedsiębiorcy.

- art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)

W 2025 roku Rzecznik nie złożył wniosku o ukaranie przedsiębiorcy w sprawie o wykroczenie na szkodę konsumentów.

- art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

Do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Lubartowie sądy powszechne i administracyjne nie zgłaszały żądań przedstawienia istotnego poglądu. W ramach wykonywania swoich obowiązków i uprawnień Rzecznik nie dostrzegł również sytuacji wymagającej przedstawienia swojego poglądu w sprawie. Pomoc tutaj Rzecznika w zgłaszanych sprawach konsumentów na etapie procesu cywilnego polega wyłącznie na konsultacji podejmowanych czynności procesowych, sporządzenia stosownych pism procesowych.

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

1. Wnioski ogólne.

W porównaniu do poprzedniego okresu sprawozdawczego ilość zgłoszeń konsumentów i porad udzielonych przez Rzecznika wzrosła. W odniesieniu do roku 2024 nastąpił wzrost o 27 spraw, w których Rzecznik udzielał porady. W 2025 roku Rzecznik odnotował 124 sprawy, w tym 6 okazało się sprawami niekonsumenckimi i dotyczącymi informacji ogólnych. Spadła natomiast ilość podejmowanych przez Rzecznika interwencji u przedsiębiorców w postaci pisemnych wystąpień w sprawach o ochronę interesu konsumentów, co do których przedsiębiorcy mieli obowiązek ustosunkowania się. Rzecznik skierował w 2025 r. 26 wystąpień do przedsiębiorców w indywidualnych sprawach o ochronę interesu konsumenta. Nastąpił zatem spadek o 1 sprawę w stosunku do 2024 r., w którym odnotowano 27 wystąpień Rzecznika.

2. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów i pracy rzeczników.

Warunkiem świadomego uczestniczenia konsumentów w rynku jest zasób wiedzy z zakresu praw konsumenckich i posiadanie niezbędnych informacji, potrzebnych do dochodzenia swoich praw. Nadal świadomość przeciętnego konsumenta, a zwłaszcza wśród seniorów, jest ogólnie niska, choć następuje w tym zakresie widoczna poprawa. Konsumenty jednak często nie znają swoich praw, nie znają instytucji, z pomocy których mogliby skorzystać przy rozwiązywaniu problemów związanych z nierzetelnie świadczonymi usługami czy też sprzedażą wadliwych towarów. Dlatego ważnym jest, aby na wszystkich szczeblach prowadzić szeroko zakrojoną edukację konsumencką, w tym poprzez ogólnopolskie kampanie edukacyjne oraz wydawanie materiałów informacyjnych w zakresie propagowania wiedzy konsumenckiej. Pełna realizacja szerokiego zakresu uprawnień rzeczników konsumentów (poradnictwo, wystąpienia do przedsiębiorców, pomoc i udział w postępowaniach sądowych, edukacja, współpraca z organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami) wymaga przede wszystkim zwiększenia zasobów do realizacji tych zadań, a także przeznaczonego na ten cel budżetu. Wciąż wskazane wydaje się opracowanie przez UOKiK ujednoliconego programu szkoleń oraz opracowania niezbędnych materiałów, które w swoich miastach i powiatach mogliby przeprowadzać Rzecznicy realizując w ten sposób postulat szeroko zakrojonych działań edukacyjnych dla konsumentów bez uszczerbku dla podstawowej sfery działalności jaką jest poradnictwo oraz pomoc prawna w indywidualnych sprawach konsumentów.

IV. TABELE – ZAŁĄCZNIKI DO SPRAWOZDANIA

Tabela nr 1: Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów Konsumentów osobiście i telefonicznie w roku 2025

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w roku 2025

Tabela nr 3: Pomoc na drodze sądowej poprzez udział w postępowaniu sądowym w roku 2025

Tabela nr 4: Pomoc w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przez konsumentów na drodze sądowej w roku 2025

Tabela nr 5: Udzielanie porad i informacji prawnej pisemnie w zakresie ochrony interesów Konsumentów w roku 2025

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Krzysztof Kędziora

17. telekomunikacyjne	1			1	3	1		4										5
19. turystyka i rekreacja						6		6		1	1							7
2. odzież i obuwie					26	8		34										34
20. sektor energetyczny i wodny						1	1	2										2
21. związane z opieką i opieką zdrowotną												2	2					2
22. edukacyjne							1	1										1
23. inne		1		1														1
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu						8	3	1	12							1	1	13
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				6	6	7	16	23						1	1			30
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria					2	2	4	6										8
7. produkty związane z opieką zdrowotną					1	1		2										2
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci							5	5										5
9. inne							2	2										2
Suma końcowa	1	4	7	12	47	49	2	98	1	1	2	3	3	1	1	1	1	117

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Krzysztof Kędziora

TABELA nr 2 do Sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Lubartowie za rok 2025 - Wystąpienia do przedsiębiorców

Główny problem	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie		1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie Suma	2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy Suma	3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne Suma	3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne Suma	4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr. Suma	4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr. Suma	Suma końcowa
Sposób zawarcia umowy	2. na odległość	3. poza lokale m		1. w lokalu / bez	2. na odległość	3. poza lokale		1. w lokalu / bez znaczenia		2. na odległość		
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja						1		1				1
14. finansowe								1		1		1
17. telekomunikacyjne					1			1				1
2. odzież i obuwie	1		1	6				6				7
20. sektor energetyczny i				1				1				1
23. inne										2	2	2
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania		1	1	3				3				4

4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt				2	1		3					3
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria		1	1	2	1		3					4
7. produkty związane z opieką				2			2					2
Suma końcowa	1	2	3	16	3	1	20	1	1	2	2	26


**POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW**
Krzysztof Kędziora

TABELA nr 3 do Sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Lubartowie - Udział w postępowaniach sądowych

Główny problem					
	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie Suma	2.wady towarów nienależyte wykonanie umowy	2.wady towarów nienależyte wykonanie umowy Suma	Suma końcowa
Sposób zawarcia umowy	3. poza lokalem		1. w lokalu / bez znaczenia		
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1	1			1
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				1	1
Suma końcowa	1	1	1	1	2

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Krzysztof Kędzióra

TABELA nr 4 do Sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Lubartowie - Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami

Główny problem	2.wady towarów nienależyte wykonanie	2.wady towarów nienależyte wykonanie umc	Suma końcowa
Sposób zawarcia umowy	1. w lokalu / bez znaczenia		
2. odzież i obuwie	1	1	1
3. meble, artykuły wyposażenia	1	1	1
4. urządzenia gosp. domowe	2	2	2
7. produkty związane z ochroną zdrowia	2	2	2
Suma końcowa	6	6	6

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Krzysztof Kędziora

**Załącznik nr 5 do Sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Lubartowie -
Porady i informacje prawne udzielane pisemnie**

Główny problem	Etykiety kolumn		
	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie Suma	Suma końcowa
Sposób zawarcia umowy	1. w lokalu / bez znaczenia		
6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1	1	1
Suma końcowa	1	1	1

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Krzysztof Kędziora