

**Sprawozdanie
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Wadowicach
za 2025 rok**

Sporządził:

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) 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 rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. TABELLE

I. wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów

Rok 2025 był kolejnym okresem intensywnej działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wadowicach, ukierunkowanej na zapewnienie mieszkańcom Powiatu Wadowickiego skutecznej i bezpłatnej ochrony praw konsumenckich. Działania Rzecznika koncentrowały się na udzielaniu porad prawnych, podejmowaniu interwencji u przedsiębiorców, współpracy z innymi instytucjami oraz prowadzeniu działań edukacyjno-informacyjnych. Zauważalny był stały wzrost liczby zgłaszanych problemów konsumenckich, zwłaszcza w obszarze usług, sprzedaży na odległość oraz reklamacji towarów.

Szczegółowe dane liczbowe dotyczące realizacji ustawowych zadań Rzecznika w 2025 r. zostały przedstawione w tabelach statystycznych (tabele nr 1–4), sporządzonych zgodnie z aktualnym wzorem sprawozdania UOKiK. Poniżej zaprezentowano opisową analizę podejmowanych działań.

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Małopolskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Wadowicki
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	Około 157.000
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Adam Vogt
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe administracyjne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ etatu
	- $\frac{2}{5}$ etatu
	- $\frac{1}{5}$ etatu
	- 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).	Nie dotyczy
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).	Nie dotyczy
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	Szacunkowo 149.713,28 zł

II. realizacja zadań rzeczników konsumentów

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

Mieszkańcy Powiatu Wadowickiego, których prawa i interesy zostały naruszone mogą liczyć na daleko idącą pomoc i wsparcie ze strony Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Szeroko rozumiane poradnictwo to nie tylko przedstawienie konsumentowi możliwości prawnych rozwiązania zgłoszonego problemu, ale także bardzo często pomoc w napisaniu pisma lub skierowanie do odpowiedniej instytucji.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wadowicach w 2025 roku udzielił łącznie 1025 porady, z czego 768 to porady ustne, 254 pisemne. W poradnictwie dotyczącym sprzedaży dominowały reklamacje urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektrycznych i sprzętu komputerowego, samochodów i środków transportu osobistego, obuwia i odzieży oraz mebli i artykułów wyposażenia wnętrz. W zakresie usług dominowały sprawy dotyczące bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobne naprawy i pielęgnacja oraz telekomunikacyjne.

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

W roku 2025 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wadowicach nie korzystał z uprawnienia składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, gdyż nie było takiej potrzeby. Konsumenci również nie sygnalizowali potrzeb w tym zakresie.

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

Na podstawie przepisu art. 39 ust. 1 w związku z art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, do zadań Rzecznika Konsumentów należy występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. W miarę rosnącej świadomości konsumenckiej i lepszego zrozumienia praw, wzrasta także zapotrzebowanie oraz oczekiwania konsumenta na adekwatną i efektywną pomoc.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wadowicach w 2025 roku występował do przedsiębiorców w 135 sprawach. Odnośnie sprzedaży dominowały sprawy z zakresu obuwia i odzież oraz urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu

komputerowego. W sprawach dotyczących świadczenia usług przeważały bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy i pielęgnacja oraz turystyka i rekreacja.

Dodatkowo, zarejestrowane zostały 3 sprawy niekonsumenckie.

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

W ramach współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej, w roku 2025 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wadowicach zarejestrował 2 sprawy.

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

W roku 2025 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wadowicach zarejestrował 5 wniosków o skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego. Rzecznik nie korzystał z uprawnienia wytoczenia powództw na rzecz konsumentów. W tym czasie, Rzecznik Konsumentów przygotował 5 pozwów do samodzielnego wniesienia powództwa przez konsumenta do sądu powszechnego, w tym do 2 spraw Rzecznik wyraził zgodę na wstąpienie do powództwa.

Droga sądowa stanowi ostateczność w przypadkach ewidentnie złej woli przedsiębiorców, rozbieżnych stanowisk stron, braku odpowiedzi na wezwanie Rzecznika. Pomoc Rzecznika w kierowaniu spraw przez konsumentów na drogę sądową polega przede wszystkim na udzieleniu rzetelnej informacji o procedurach postępowania sądowego oraz pomocy przy sporządzeniu pozwu do sądu, innych pism procesowych i skompletowaniu niezbędnych dokumentów.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik Konsumentów w 2025 roku podejmował kroki w kierunku aktywnej edukacji konsumenckiej. Zrealizowane zostały wykłady dla młodzieży szkół średnich, w których łącznie wzięło udział 53 uczniów. Dodatkowo, Rzecznik wziął udział w audycji radiowej lokalnej stacji, podczas której słuchacze mogli zapoznać się z ogólną specyfiką pracy biura oraz omówione zostały podstawowe zagadnienia w dochodzeniu roszczeń konsumenckich. Ponadto, Rzecznik zamieścił na stronie internetowej Powiatu artykuł mający na celu ochronę interesów konsumenckich. Audycja radiowa oraz treści zamieszczane w internecie bardzo szybko są rozpowszechniane przez lokalne media, dzięki czemu znacząco zwiększa się zasięg i liczba odbiorców.

W celu propagowania wiedzy konsumenckiej, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wadowicach na bieżąco przekazywał konsumentom broszury i materiały informacyjne z zakresu praw konsumenckich, niezbędne wyciągi z aktów prawnych, wzory zgłoszeń reklamacyjnych, wzory oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem lub na odległość.

Formę edukacji pełniło także wskazanie konsumentom, w ramach porady, przysługujących im praw i obowiązków oraz sposobu postępowania w konkretnej sprawie. Wystąpienia skierowane do przedsiębiorców również spełniały istotną funkcję edukacyjną. Mimo, że dotyczyły konkretnych spraw, to jednocześnie informując o podstawach prawnych

i procedurze rozwiązania problemu, wskazywały przedsiębiorcom sposób prawidłowego postępowania.

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).

W roku 2025 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wadowicach w 7 sprawach wystąpił o ukaranie wykroczenia nieudzielenia wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia Rzecznika lub naruszenia obowiązku ustosunkowania się do uwag i opinii Rzecznika.

Rzecznik Konsumentów złożył z urzędu 2 zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, tj. oszustwa i wyłudzenia pieniędzy. Zawiadomienia dotyczyły łącznie 4 poszkodowanych konsumentów.

III. wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Analiza spraw prowadzonych w 2025 roku wskazuje na potrzebę dalszego wzmacniania edukacji konsumenckiej, zwłaszcza w zakresie umów zawieranych na odległość oraz usług cyfrowych. Zasadne jest również upraszczanie procedur reklamacyjnych oraz zwiększanie czytelności informacji przekazywanych konsumentom przez przedsiębiorców.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wadowicach ma w środowisku lokalnym pozytywny wydźwięk. Z analizy sprawozdania wynika, że konsumenci często i chętnie korzystają z pomocy Rzecznika, licząc na fachową pomoc w rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Rosnąca liczba i złożoność spraw konsumenckich uzasadnia potrzebę stałego wzmacniania zaplecza organizacyjnego i kadrowego biura Rzecznika. Zapewnienie odpowiednich warunków organizacyjnych ma bezpośredni wpływ na sprawność i skuteczność udzielanej pomocy.

IV. tabele

Tabela 1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów																																	
		1.1.osobiście i telefonicznie															razem	1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie															razem
		rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			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		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				
	SPRZEDAŻ:																																
a	art. żywnościowe		3		2	1		3									9														0		
b	odzież i obuwanie	3	22		62	26					1						114	3	7		16	4									30		
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	3	7	1	25	1											37	1	3		3										7		
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	13	15	15	124	26		1	4			1					199	12	3	1	40	8	1		1						66		
e	samochody i środki transportu osobistego	5	8		87	7		1									108	7	2		21	7									37		
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		1														1														0		
g	produkty związane z opieką zdrowotną	4	2		10												16				3										3		
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		10	1	4	3			1								19		1			1									2		
i	inne				1	1						1					3		1		1										2		
	USŁUGI:																														0		
j	związane z rynkiem nieruchomości	3			4			1									8														0		
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	4		1	62			1									68	11		1	24						1				37		
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				1												1				1										1		
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				12	1											13	1			2										3		
n	finansowe		1		11			1			1						14		1		2										3		
o	ubezpieczeniowe				26												26				21										21		
p	pocztowe i kurierskie				10	1					2	1					14				4										4		
r	telekomunikacyjne	5	2		26			3			2						38	4			4			1		1					10		
s	transportowe				2												2		1		2										3		
t	turystyka i rekreacja	5	1		18	1		1	2								28		1		7										8		
u	sektor energetyczny i wodny	3	1	2	18						3		1				28				4										4		
w	związane z opieką i opieką zdrowotną				13			1									14	1			4										5		
x	edukacyjne	2	1		1												4	2	1												3		
y	inne				1											3	4	1			1			1					2		5		
RAZEM		50	74	20	520	68	0	13	7	0	9	3	1	0	0	3	768	43	21	2	160	20	1	2	1	0	1	0	1	0	0	2	254
informacje ogólne		1																2															
niekonsumenckie																		razem:															
																		razem:															1025

Tabela 2.
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

																	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 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	
	SPRZEDAŻ:																
a	art. żywnościowe		1														1
b	odzież i obuwie	2	4		25	8											39
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu	1	3		10	1											15
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	2	7	4	12	5											30
e	samochody i środki transportu osobistego	1	1		3	4											9
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące					1											1
g	produkty związane z opieką zdrowotną	1	1		1												3
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		1												2
i	inne																0
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem nieruchomości																0
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1		1	11												13
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1												1
n	finansowe																0
o	ubezpieczeniowe																0
p	pocztowe i kurierskie				3												3
r	telekomunikacyjne	1															1
s	transportowe		1														1
t	turystyka i rekreacja	1	2		5	2			1								11
u	sektor energetyczny i wodny				1												1
w	związane z opieką i opieką zdrowotną				1	1											2
x	edukacyjne		1														1
y	inne				1												1
	RAZEM																135
	informacje ogólne																
	niekonsumenckie	3															
		razem:															135

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

	Wady i skutki umów															RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności nr			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	
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe											1					1
odzież i obuwie																
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu																
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																
samochody i środki transportu osobistego																
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną																
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
inne																
USŁUGI:																
związane z rynkiem nieruchomości																
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
finansowe																
ubezpieczeniowe																
pocztowe i kurierskie																
telekomunikacyjne											1					1
transportowe																
turystyka i rekreacja																
sektor energetyczny i wodny																
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne																
niekonsumenckie																
	razem:															2

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

[illegible]