

ZARZĄDZENIE NR 14.2025
STAROSTY OPATOWSKIEGO

z dnia 19 marca 2025 r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania rocznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2024 rok

Na podstawie art. 4 ust. 1 pkt 18, art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. 2024 poz.107 i 1907) i art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2024 poz. 1616), zarządza się, co następuje:

§ 1. Zatwierdza się roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2024 rok, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Sprawozdanie wymienione w § 1 niniejszego zarządzenia, podlega przekazaniu Prezesowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Opatowie.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Opatowski

Tomasz Staniek

Załącznik do zarządzenia Nr 14.2025
Starosty Opatowskiego
z dnia 19 marca 2025 r.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W OPATOWIE
ZA 2024 ROK**

Rozdział 1.

Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Wykonując dyspozycję art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2024 poz. 1616) przedkłada się Staroście Opatowskiemu sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2024 rok w celu zatwierdzenia.

Sprawozdanie zostało sporządzone na podstawie tabel wystąpień do przedsiębiorców i porad indywidualnych oraz innych dokumentów gromadzonych w toku realizacji zadań w formie papierowej.

Tabela poniższa przedstawia strukturę biura rzecznika oraz stan kadrowy.

1. Województwo	świętokrzyskie
2. Powiat	Powiat Opatowski
3. Liczba mieszkańców powiatu	48 394
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Szymon Heba od 01.01.2024 r. do 31.12.2024 r.,
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
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy.	1/5 etatu od 01.01.2024 r. do 31.12.2024 r.,
8. Liczba dni i godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów.	2 razy w tygodniu we wtorki i czwartki po 4 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. 2023 poz. 1689 ze zm.))	Nie
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób.	Nie
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika.	Brak
12. Koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu oraz oszacowany	33 263,26 PLN 600,00 PLN – koszty materiałów biurowych i koszty przesyłek pocztowych (szacunkowo)

Rozdział 2.

Realizacja zadań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Opatowie działa na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2024 poz. 1616) i realizuje zadania samorządu

powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów zgodnie art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. 2024 r. poz. 107 i 1907).

Zgodnie z powołaną ustawą z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów do zadań Rzecznika należy:

- 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 Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów;
- 5) wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za zgodą konsumenta do toczącego się postępowania;
- 6) działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Ponadto obowiązujące przepisy uprawniają Rzecznika do podejmowania działań wynikających z:

- 1) ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (występowania do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów);
- 2) ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym;
- 3) art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 4) art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 k.p.c. (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest instytucją samorządową o charakterze doradczym w sporach między indywidualnym konsumentem a przedsiębiorcą. Ustawodawca nie przewidział dla instytucji Powiatowego Rzecznika Konsumentów uprawnień o charakterze władczym, w postaci nakładania określonych obowiązków, nakazów, zakazów, kar czy grzywien. Pomoc dla konsumentów z terenu Powiatu Opatowskiego udzielana jest nieodpłatnie w formie porad prawnych oraz interwencji u przedsiębiorcy (wystąpienie do przedsiębiorcy).

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

Podstawowym zadaniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest zapewnienie fachowego i bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego. Działania z tego zakresu w 2024 roku realizowane były na wnioski konsumentów składane na piśmie, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Porady udzielane były przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów na miejscu, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

W 2024 roku zostało udzielonych **21 porad, informacji i wyjaśnień** w indywidualnych sprawach konsumentów w tym:

- 1) **15** porad w siedzibie Starostwa Powiatowego w Opatowie;
- 2) **6** porad drogą telefoniczną.

Porady prawne dotyczyły przede wszystkim uprawnień konsumenta oraz zasad postępowania w przypadkach:

- 1) odstąpienia od umów sprzedaży zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz za pomocą środków porozumiewania się na odległość z tytułu niezgodności towaru z umową;
- 2) odmowy przez sprzedawcę albo świadczącego usługi uznania reklamacji konsumenta.

Szczegółowe zestawienie udzielonych porad i informacji w 2024 r. z podziałem wg. rodzaju sprawy zawarte jest w Tabeli Nr 1, zamieszczonej w rozdziale Nr 4 sprawozdania.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Opatowie w 2024 r. nie składał wniosków dotyczących stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

W 2024 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie wpłynęło od konsumentów **16** wniosków o skierowanie wystąpienia do przedsiębiorcy o udzielenie wyjaśnień i informacji w sprawach z zakresu ochrony praw konsumentów. Sprawy te dotyczyły odmów uwzględnienia reklamacji konsumentów albo załatwienia reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów skierował w **16** sprawach wystąpienia do przedsiębiorców.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców, opisując stan faktyczny sprawy w oparciu o treść wniosku konsumenta i załączone dokumenty, wyjaśniając jednocześnie podstawy prawne żądań konsumentów. Na wszystkie wystąpienia przedsiębiorcy udzielili wyjaśnień. W **5** (pięciu) sprawach na skutek wystąpienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów przedsiębiorcy uwzględnili żądania konsumentów. W **jednej** sprawie przedsiębiorca odmówił uwzględnienia reklamacji ale zaproponował nabycie nowego towaru na preferencyjnych warunkach. W **10** (dziesięciu) sprawach przedsiębiorcy odmówili spełnienia żądań konsumentów. W tych sprawach konsumenci byli informowani o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze postępowania cywilnego przed sądem powszechnym.

Szczegółowe zestawienie wystąpień do przedsiębiorców w 2024 roku w sprawach ochrony interesów konsumentów z podziałem wg. rodzaju sprawy, zawarte jest w Tabeli Nr 2 zamieszczonej w rozdziale Nr 4 sprawozdania.

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

Do ustawowych obowiązków Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz innymi instytucjami i organizacjami, które działają na rzecz ochrony praw konsumentów, w szczególności takich jak Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i Europejskie Centrum Konsumenckie.

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów polegała na wymianie informacji istotnych z punktu widzenia ochrony praw konsumenta. Urząd przekazywał sukcesywnie Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów, wychodzące w 2024 roku wydawnictwa z zakresu ochrony praw konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów otrzymał także bezpłatnie publikacje z Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego. Otrzymane publikacje zostały wykorzystane w działaniach o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie prowadził wspólnie z innymi instytucjami spraw z zakresu ochrony konsumentów, co zostało zobrazowane w Tabeli Nr 3, zamieszczonej w rozdziale Nr 4 sprawozdania.

2.5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za zgodą konsumenta do toczącego się postępowania.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów przed sądami powszechnymi, co prezentuje Tabela Nr 4, zamieszczona w rozdziale Nr 4 sprawozdania.

2.6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Prowadzenie działalności informacyjnej, a zwłaszcza edukacyjnej, jest ustawowym obowiązkiem Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Działania edukacyjne prowadzone przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów kierowane były do wszystkich grup konsumentów z terenu Powiatu Opatowskiego. Polegały one na rozpowszechnianiu przekazywanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów materiałów informacyjno-edukacyjnych w siedzibie Starostwa Powiatowego w Opatowie. Materiały te były wyłożone w miejscu widocznym i dostępne dla konsumentów.

2.7. 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 k.p.c. (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W roku sprawozdawczym 2024, Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań na podstawie przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

W roku sprawozdawczym 2024, Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań na podstawie przepisów ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2024 roku wystąpił z jednym wnioskiem do właściwej miejscowo jednostki Policji o skierowanie wniosku o ukaranie do sądu w sprawach o wykroczenia. Właściwa jednostka Policji nie skierowała wniosku do sądu z uwagi na brak podstaw. Przedsiębiorca udzielił odpowiedzi na wystąpienie o udzielenie wyjaśnień i informacji w terminie, lecz odpowiedź nie dotarła do Powiatowego Rzecznika Konsumentów co spowodowało skierowanie wniosku o ukaranie do sądu.

W 2024 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

Rozdział 3.

Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów

3.1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Z dniem 1 stycznia 2023 roku zmieniły się niektóre przepisy w zakresie ochrony praw konsumentów. Zasadnicza zmiana to przeniesienie części przepisów regulujących uprawnienia konsumentów w razie stwierdzenia wady towarów - z kodeksu cywilnego do ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. 2024 poz. 1796). Przepisy ustawy o prawach konsumenta regulują obecnie prawa konsumenta w przypadku niezgodności towaru z umową nabytego na mocy: umowy sprzedaży, umowy o dzieło, umowy dostawy i umowy o dostarczanie treści lub usług cyfrowych. Pojęcie wada zastąpione zostało terminem: brak zgodności z umową czyli niezgodność z umową. Z jednego roku do dwóch lat wydłużony został okres obowiązywania domniemania, że towar był niezgodny z umową w momencie wydania go konsumentowi. Wydłużone zostały terminy przedawnienia roszczeń przysługujących konsumentowi. Ponadto wprowadzono przepisy, które dodatkowo chronią konsumentów zawierających umowy na wycieczkach i tzw. pokazach.

Pomimo upływu czasu od wejścia w życie przepisów w zakresie ochrony praw konsumentów, nie wszyscy przedsiębiorcy zapoznali się z w/w zmianami przepisów. W 2024 roku zdarzało się, że reklamacje konsumentów były załatwiana przez przedsiębiorców oparciu nieobowiązujące już w części przepisy kodeksu cywilnego z zakresu ochrony praw konsumentów.

Do problemów związanych z ochroną konsumentów, do których należy zaliczyć:

- 1) nieinformowanie konsumentów o możliwości korzystania z uprawnień na podstawie przepisów o niezgodności towaru z umową oraz rozpatrywanie reklamacji na uprawnien z tytułu gwarancji;
- 2) nieuznawanie reklamacji z tytułu niezgodności rzeczy sprzedanej z umową i próby przerzucania odpowiedzialności na konsumenta w związku z ujawnieniem się niezgodności towaru z umową;
- 3) odmowne rozpatrywanie reklamacji zawierającą interpretację przepisów prawa korzystną dla przedsiębiorców.

W celu polepszenia poziomu ochrony konsumentów za niezbędne należy uznać:

- 1) działania zmierzające do upowszechniania wśród konsumentów wiedzy, że rzecznik konsumentów nie posiada uprawnień władczych w stosunku do przedsiębiorców;
- 2) działania zmierzające do upowszechniania wśród konsumentów wiedzy, że istnieją inne instytucje powołane do udzielania pomocy konsumentom w sporach z przedsiębiorcami, do których należą organizacje konsumentów, a w sprawach rynku finansowego i ubezpieczeń Rzecznik Finansowy;
- 3) działania zmierzające do uświadamiania konsumentom, że ze względu na zawartość umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i umów sprzedaży energii elektrycznej oraz umów sprzedaży i wymiany urządzeń wytwarzających ciepło na proekologiczne oraz montażu instalacji fotowoltanicznych powinni zasięgać porady prawnej przed zawieraniem tych umów.

3.2 Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Konsumenci zwracają się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w celu otrzymania pomocy z subiektywnym przekonaniem o słuszności swoich racji. Koniecznym jest wyjaśnianie, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie posiada uprawnień władczych w stosunku do przedsiębiorców. W sytuacji złożenia przez konsumenta wniosku o skierowanie wystąpienia do przedsiębiorcy, niezbędne staje się wyjaśnianie konsumentowi, że obowiązkiem przedsiębiorcy jest udzielanie Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów odpowiedzi zawierającej informacje i wyjaśnienia w przedmiotowej sprawie, co nie jest równoznaczne z pozytywnym załatwieniem sprawy dla konsumenta.

Rozdział 4. Tabele

Tabela 1.
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

	1.1.osobiście i telefonicznie															ra ze m	1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie															ra ze m
	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 lok alu	na odle głoś ć	po za lok ale m	w lok alu	na odle głoś ć	po za lok ale m	w lok alu	na odle głoś ć	po za lok ale m	w lok alu	na odle głoś ć	poz a lok ale m	w lok alu	na odl eśl ość	poz a lok ale m		w lok alu	na odle głoś ć	poz a lok ale m	w lok alu	na odl eśl ość	poz a lok ale m	w lok alu	na odle głoś ć	poz a lok ale m	w loka lu	na odle głoś ć	poz a lok ale m				
bez zna cze nia			bez zna cze nia			bez zna cze nia			bez zna cze nia			bez zna cze nia			bez zna cze nia			bez zna cze nia			bez zna cze nia			bez zna cze nia			bez zna cze nia					
SPRZEDAŻ:																																
art. żywnoś owe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
odzież i obuwie	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
meble, artykuły wypośa żenia wnętrz, utrzyma nia domu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
urządzen ia gosp. domoweg o, urządzeni a elektronic zne i sprzęt komputer owy		0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
samocho dy i środki transport u osobisteg o	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
produkty związane z opieką zdrowotną	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
inne	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
USŁUGI:																																	
związane z rynkiem nieruchomości	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
finansowe	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ubezpieczeniowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

pocztowe i kurierskie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
telekomunikacyjne	0	1	0	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
transportowe	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
turystyka i rekreacja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
sektor energetyczny i wodny	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
związane z opieką i opieką zdrowotną	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
edukacyjne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
inne	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RAZEM	0	4	3	5	3	2	0	0	0	0	2	1	1	0	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
informacje ogólne	0															0	0													0
niekonsumenty	0															0	0													0
	razem:															21	razem:													0

Tabela 2. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów																
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokałem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokałem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokałem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokałem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokałem	
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
odzież i obuwie	0	0	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
meble, artykuły wypożyczenia wnętrz, utrzymania domu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
samochody i środki transportu osobistego	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
produkty związane z opieką zdrowotną	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
inne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
USŁUGI:																
związane z rynkiem nieruchomości	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy,	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

pielęgnacja																
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
finansowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ubezpieczeniowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
pocztowe i kurierskie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
telekomunikacyjne	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
transportowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
turystyka i rekreacja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
sektor energetyczny i wodny	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
związane z opieką i opieką zdrowotną	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
edukacyjne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
inne	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
RAZEM	0	0	0	13	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	16
informacje ogólne	0															0
niekonsumenckie	0															0
	razem:															16

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

																	RAZE M
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez znaczeni a	na odległość	poza lokałem	w lokalu bez znaczeni a	na odległość	poza lokałem	w lokalu bez znaczeni a	na odległość	poza lokałem	w lokalu bez znaczeni a	na odległość	poza lokałem	w lokalu bez znaczeni a	na odległość	poza lokałem	
	SPRZEDAŻ:																
a	art. żywnościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
b	odzież i obuwie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
c	meble, artykuły wypożazenia wnętrz, utrzymania domu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
e	samochody i środki transportu osobistego	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
g	produkty związane z opieką zdrowotną	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
i	inne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem nieruchomości	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
n	finansowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
o	ubezpieczeniowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
p	pocztowe i kurierskie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
r	telekomunikacyjne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
s	transportowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
t	turystyka i rekreacja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
u	sektor energetyczny i wodny	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
w	związane z opieką i opieką zdrowotną	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
x	edukacyjne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
y	inne																0
	niekonsumenckie																0
		razem:															0

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

	4.1.udział RK w postępowaniach sądowych															ra ze m	4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															ra ze m
	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 lok alu	na odle głoś ć	po za lok ale m	w lok alu	na odle głoś ć	po za lok ale m	w lok alu	na odle głoś ć	po za lok ale m	w lok alu	na odle głoś ć	poz a lok ale m	w lok alu	na odl egł ość	poz a lok ale m		w lok alu	na odle głoś ć	poz a lok ale m	w lok alu	na odl egł ość	poz a lok ale m	w lok alu	na odle głoś ć	poz a lok ale m	w loka lu	na odle głoś ć	poz a lok ale m	w loka lu	na odle głoś ć	poz a lok ale m	
bez zna cze nia			bez zna cze nia			bez zna cze nia			bez zna cze nia			bez zna cze nia			bez zna cze nia			bez zna cze nia			bez zna cze nia			bez zna cze nia			bez zna cze nia			bez zna cze nia		
SPRZEDAŻ:																																
art. żywności owe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
odzież i obuwie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
meble, artykuły wypośa żenia wnętrz, utrzyma nia domu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
urządzen ia gosp. domoweg o, urządzeni a elektronic zne i sprzęt komputer owy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
samocho dy i środki transport u osobisteg o	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

pocztowe i kurierskie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
telekomunikacyjne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
transportowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
turystyka i rekreacja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
sektor energetyczny i wodny	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
związane z opieką i opieką zdrowotną	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
edukacyjne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
inne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
RAZEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
sprawy o ukaranie																0																0
	RAZEM:															0	RAZEM:															0

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Szymon Heba



DOKUMENT PODPISANY ELEKTRONICZNIE

Dane podpisywanego dokumentu

Typ dokumentu	Zarządzenie
Numer dokumentu	14.2025
Data dokumentu	2025-03-19
Organ wydający	Starosta Opatowski
Przedmiot regulacji	w sprawie zatwierdzenia sprawozdania rocznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2024 rok
Identyfikator dokumentu	C3899ABE-0071-4445-BD52-5E1CB50DE569

Informacje o złożonych podpisach elektronicznych

Podpis:	
Sygnatura	Signature-459201775
Numer seryjny	1A5A026B03489316
Osoba podpisująca	Tomasz Rafał Staniek
Kraj	PL
Data złożenia podpisu	19.03.2025 08:05:16
Zakres podpisu	Cały dokument
Wystawca certyfikatu	VATPL-5250001090 CUZ Sigillum - QCA1 Polska Wytwórnia Papierów Wartościowych S.A. PL