

ZARZĄDZENIE NR 21.2026
STAROSTY OPATOWSKIEGO

z dnia 26 marca 2026 r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania rocznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2025 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. 2025 poz. 1684) i art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2025 poz. 1714), zarządza się, co następuje:

§ 1. Zatwierdza się roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2025 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

Wykonując dyspozycję art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2025 poz. 1714) przedkłada się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2025 rok w celu zatwierdzenia.

I. wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego rzecznika konsumentów.

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	ŚWIĘTOKRZYSKIE
2. Miasto/Powiat	OPATOWSKI
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	47 500
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	SZYMON HEBA
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	WYŻSZE PRAWICZE
6. Wymiar etatu Rzecznika Konsumentów.	1/5
7. Ilość osób zatrudnianych w Biurze albo u Rzecznika Konsumentów (podać ilość osób, wykształcenie oraz rodzaj zatrudnienia)	NIE DOTYCZY
8. Nr telefonu i adres mailowy Rzecznika Konsumentów	15 83 13 554, s.heba@opatow.pl

II.

Realizacja ustawowych zadań Rzecznika przedstawia poniższa tabela nr 1 – zestawienie **spraw załatwianych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2025 r.**

Lp.	Rodzaj spraw	Liczba spraw
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.	25
	W tym porady pisemne.	1
2.	Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę praw i interesów konsumentów. * Tylko z roku sprawozdawczego. Jest to ilość spraw według JRWA (nie jest to ilość pism wysyłanych do przedsiębiorców).	8
3.	Współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami.	0
5.	Sprawy sądowe cywilne ogółem.	0
5a.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.	0
5b.	Wstępowanie do toczących się postępowań.	0
5c.	Istotny pogląd w sprawie.	0
5d.	Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami.	0
6.	Sprawy karne ogółem.	0
6a.	Wnioski o ukaranie z art. 114 uokik.	0
7.	Edukacja konsumencka.	0

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

1.1. Poradnictwo bezpośrednie.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie w zakresie poradnictwa w 2025 roku, realizowane były na wnioski konsumentów składane na piśmie, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Porady udzielane były przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w siedzibie, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

W 2025 roku zostało udzielonych 25 **porad, informacji i wyjaśnień** w indywidualnych sprawach konsumentów w tym:

- 20 porad w siedzibie Starostwa Powiatowego w Opatowie,
- 4 porady drogą telefoniczną,
- 1 porada za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Na 25 porad udzielonych konsumentom w w/w formach:

- 5 porad dotyczyło umów zawartych w ramach programu „Czyste Powietrze” i związane było z nienależytym i nieterminowym wykonaniem umów przez przedsiębiorców,
- 6 porad dotyczyło umów sprzedaży samochodów i środków transportu osobistego i związane było z niezgodnością towaru z umową,
- 1 porada dotyczyła umowy sprzedaży obuwia i związana było z niezgodnością towaru z umową,
- 1 porada dotyczyła umowy sprzedaży mebli i związana było z niezgodnością towaru z umową,
- 3 porada dotyczyły umów sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego i związane było z niezgodnością towaru z umową,
- 1 porada dotyczyła umowy sprzedaży części zamiennej i związana była z niezgodnością towaru z umową,
- 1 porada dotyczyła umowy sprzedaży urządzenia związanego z opieką zdrowotną i związane było z niezgodnością towaru z umową,
- 1 porada dotyczyła usług ubezpieczeniowych,
- 1 porada dotyczyła usług pocztowych,
- 1 porada dotyczyła usług transportowych,
- 2 porady dotyczyły usług budowlanych,
- 1 porada dotyczyła usługi naprawy aparatu telefonicznego,
- 1 porada dotyczyła usługi naprawy samochodu osobowego.

1.2. Poradnictwo pisemne.

W okresie sprawozdawczym udzielona została jedna porada w formie pisemnej, która dotyczyła wniosku konsumenta, złożonego w Narodowym Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Warszawie do Programu „Mój Prąd”.

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

W 2025 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie wpłynęło od konsumentów 8 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 8 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 sześć (6) wystąpień przedsiębiorcy udzielili wyjaśnień. W pięciu (5) sprawach przedsiębiorcy nie uwzględnili żądań konsumentów.

W jednej (1) sprawie na skutek wystąpienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów przedsiębiorca nie uwzględnił żądania konsumenta (oświadczenia o odstąpieniu od umowy) lecz zaproponował częściową rekompensatę w formie obniżenia ceny urządzenia o 10%.

Na dwa (2) wystąpienia przedsiębiorcy nie udzielili wyjaśnień. W tych sprawach konsumenci byli informowani o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze postępowania cywilnego przed sądem powszechnym.

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

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów polegała na przekazywaniu Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów publikacji z zakresu ochrony praw konsumentów.

Otrzymane publikacje zostały wykorzystane w działaniach o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie prowadził wspólnie z innymi instytucjami spraw z zakresu ochrony konsumentów.

4. Sprawy sądowe.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów przed sądami powszechnymi.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Działania edukacyjne prowadzone przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów kierowane były do wszystkich grup konsumentów z terenu Powiatu Opatowskiego. Polegały 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

6. Inne sprawy.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Opatowie w okresie sprawozdawczym nie występował o wyjaśnienia, interpretacje i opinie z zakresu ochrony praw konsumenckich. Nie składał wniosków o udostępnienie informacji publicznej. Nie składał wniosków dotyczących stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony praw konsumentów oraz nie przekazywał spraw według właściwości miejscowej.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Wzmocnienie prawne instytucji Powiatowego Rzecznika Konsumentów związane ze sprawami z zakresu usług ubezpieczeń majątkowych i usług bankowych.

2. Wnioski dotyczące pracy/funkcjonowania rzeczników konsumentów.

Na podstawie analizy działalności w okresie sprawozdawczym nie formułuje się wniosków dotyczących pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów.



DOKUMENT PODPISANY ELEKTRONICZNIE

Dane podpisywanego dokumentu

Typ dokumentu	Zarządzenie
Numer dokumentu	21.2026
Data dokumentu	2026-03-26
Organ wydający	Starosta Opatowski
Przedmiot regulacji	w sprawie zatwierdzenia sprawozdania rocznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2025 rok
Identyfikator dokumentu	2DA5DE7D-D49D-4B71-BF65-00E599FDC260

Informacje o złożonych podpisach elektronicznych

Podpis:	
Sygnatura	Signature-1965213012
Numer seryjny	691107E6061B54EF
Osoba podpisująca	Tomasz Rafał Staniek
Kraj	PL
Data złożenia podpisu	26.03.2026 10:59:41
Zakres podpisu	Podpis całego dokumentu
Wystawca certyfikatu	VATPL-5250001090 CUZ Sigillum - QCA1 Polska Wytwórnia Papierów Wartościowych S.A. PL