



Miejski Rzecznik Konsumentów URZĄD MIASTA TYCHY

Sprawozdanie z działalności za 2025 rok

opiniuję pozytywnie

/-/ Maciej Gramatyka
Prezydent Miasta Tychy

Katarzyna Szostak-Zjawiony
Miejski Rzecznik Konsumentów

Spis treści

1. Realizacja zadań rzecznika konsumentów.....	4
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	6
3. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.....	7
4. Sprawy sądowe.	8
5. Występowanie w sprawach o wykroczenia popełnione na szkodę konsumentów.....	8
6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.....	9
7. Wnioski końcowe	20

1. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Rok 2025 był **okresem intensywnej i wielowymiarowej działalności** Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach, obejmującej zarówno bezpośrednią pomoc prawną dla mieszkańców miasta, jak i szeroko zakrojone działania edukacyjne oraz informacyjne. Skala podejmowanych działań potwierdza, że rola rzecznika konsumentów pozostaje niezwykle istotna w systemie ochrony praw konsumentów oraz w budowaniu świadomości prawnej społeczeństwa.

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Śląskie
2. Miasto	Tychy
3. Liczba mieszkańców miasta	113 520
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Katarzyna Szostak - Zjawiony
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
6. Wymiar etatu Rzecznika Konsumentów	1
7. Ilość osób zatrudnianych w Biurze albo u Rzecznika Konsumentów (podać ilość osób, wykształcenie oraz rodzaj zatrudnienia).	3 wykształcenie wyższe umowa o pracę
8. Numer telefonu i adres mailowy.	(32) 776-36-77, (32) 780-50-63 rzecznik.konsumentow@umtychy.pl

2. Realizacja zadań rzecznika konsumentów.

Schemat
opracowania
sprawozdania



Realizację ustawowych zadań rzecznika przedstawia poniższa tabela nr 1 – Zestawienie spraw załatwianych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w 2025 roku.

Lp.	Rodzaj spraw	Liczba spraw
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.	1 264
	W tym porady pisemne.	450
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).	464
3.	Współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami.	10
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.	23
6.	Sprawy karne ogółem.	8
6a.	Wnioski o ukaranie z art. 114 uokik.	2
7.	Edukacja konsumencka.	38 spotkań (łącznie 64 godziny zajęć)

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

Forma udzielanych porad

Poza poradami udzielanymi telefonicznie oraz osobiście w biurze rzecznika, dużym zainteresowaniem nadal cieszą się pozostałe formy kontaktu z konsumentami, w szczególności kontakt pisemny i elektroniczny, w tym za pośrednictwem platformy ePUAP oraz komunikatora Messenger.

Realizując obowiązek wykonywania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej pracownicy biura udzielili w 2025 roku **1 264 porad**, w tym:

- **782 porady ustne,**
- **450 porady pisemne.**

Przedmiot porad ustnych

Wśród porad pisemnych odnotowano również **4 informacje ogólne oraz 4 sprawy o charakterze niekonsumenckim.**

Struktura zgłaszanych problemów pozostaje zbliżona do lat ubiegłych. Najczęściej zgłaszane skargi konsumentów dotyczyły niewykonania bądź nienależytego wykonania umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD, odzieży i obuwia oraz mebli i wyposażenia wnętrz.

W zakresie jakości i zakresu świadczonych usług zapytania konsumentów dotyczyły przede wszystkim usług z sektora telekomunikacyjnego, ubezpieczeniowego, finansowego oraz turystycznego.

około 105 zgłoszeń miesięcznie

Analiza zgromadzonych danych wskazuje, że w 2025 roku średniomiesięcznie odnotowywano **około 105 zgłoszeń.**

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

Forma przyjmowania wniosków

Wnioski o interwencje przyjmujemy osobiście, w tradycyjnej formie pisemnej bądź za pośrednictwem platformy epuap oraz poprzez edoręczenia.

Podobnie do struktury porad, składane przez konsumentów wnioski o interwencję rzecznika dotyczyły niewykonania bądź nienależytego wykonania **umów** sprzedaży odzieży i obuwia, sprzętu RTV i AGD oraz wyposażenia mieszkania. Co do jakości i

zakresu świadczonych **usług** zapytania dotyczyły głównie usług turystycznych, telekomunikacyjnych, transportowych, finansowych oraz ubezpieczeniowych.

Podobnie jak w przypadku poradnictwa, zgłaszane przez konsumentów sprawy dotyczyły najczęściej problemów związanych z realizacją umów sprzedaży odzieży i obuwia, sprzętu RTV i AGD oraz wyposażenia mieszkania.

W odniesieniu do usług najczęściej zgłaszane problemy dotyczyły usług turystycznych, telekomunikacyjnych, transportowych, finansowych oraz ubezpieczeniowych.

Wzrost liczby wystąpień

W roku sprawozdawczym rzecznik skierował **łącznie 464 wystąpienia do przedsiębiorców** w sprawach dotyczących ochrony praw konsumentów. W roku poprzednim **zrealizowano 431 interwencji**.

Podejmowane przez rzecznika działania zmierzały przede wszystkim do polubownego rozwiązania sporów pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.

Ponownie zadowalający jest wynik prowadzonych spraw.

Wzrost liczby spraw zakończonych sukcesem

W roku sprawozdawczym interwencje doprowadziły do **pozytywnego zakończenia sporów z przedsiębiorcą w 50 %** spraw zakończonych na dzień sporządzenia sprawozdania.

Zaledwie w 47 % postępowań podjęte działania nie przyniosły pozytywnego dla konsumentów rozstrzygnięcia. Wyliczenia nie uwzględniają 32 spraw w toku oraz 29 skarg, w których odmówiono interwencji.

4. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi

Przekazanie spraw innym organom

Zgodnie z właściwością rzeczową **6 spraw przekazano** innym współpracującym instytucjom, w szczególności Wojewódzkim Delegaturom Inspekcji Handlowych oraz organom ścigania.

Zawiadomienia do UOKiK

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów skierowano łącznie **4 zawiadomienia**. W odpowiedzi uzyskano zapewnienie o wykorzystaniu przesłanej dokumentacji na potrzeby prowadzonych już postępowań.

5. Sprawy sądowe.

Pozwy i pisma procesowe

W zakresie wskazanego uprawnienia w 2025 roku przygotowano dla konsumentów **15 pozwów i 8 innych pism procesowych (łącznie 23)**. Niemalże połowa postępowań dotyczyła nienależytego wykonania umów w zakresie usług turystycznych.

Pomoc rzecznika polegała również na przygotowaniu konsumentom szeregu sprzeciwów i zarzutów w sprawach z zakresu motoryzacji, sprzętu rtv i agd, telekomunikacji oraz usług transportowych.

6. Występowanie w sprawach o wykroczenia popełnione na szkodę konsumentów

Brak ustosunkowania się przez przedsiębiorcę do treści wystąpienia rzecznika stanowi wykroczenie.

Bezczynność profesjonalisty w tym zakresie stanowi podstawę złożenia przez rzecznika wniosku o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny w trybie przewidzianym w Kodeksie postępowania w sprawach o wykroczenia.

Wzorem lat ubiegłych, w przypadku braku udzielenia przez przedsiębiorcę rzecznikowi wyjaśnień, przed skierowaniem wniosku o ukaranie do sądu, w ramach pomocy prawnej, złożono **15 wniosków o przesłuchanie przedsiębiorcy przez policję**.

W większości przypadków, działania policji okazywały się wystarczające do osiągnięcia celu postępowania rzecznika, tj. uzyskania wyjaśnień przedsiębiorcy, a nierzadko do zakończenia postępowania wyjaśniającego z korzyścią dla konsumenta.

W 2025 roku skierowano do sądu **3 wnioski o ukaranie**.

7. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym

Spotkania w tyskich szkołach

Edukacja konsumencka stanowi jedno z najważniejszych zadań rzecznika konsumentów. Realizowane działania przybierają formę bezpośrednich spotkań z konsumentami, warsztatów i szkoleń, a także publikacji informacyjnych w prasie, internecie oraz mediach społecznościowych.

W 2025 roku przeprowadzono **łącznie 39 spotkań edukacyjnych**, które obejmowały **64 godziny zajęć**.

W pierwszym półroczu zorganizowano **24 spotkania (29 godzin zajęć)**, natomiast w drugim półroczu **14 spotkań (35 godzin zajęć)**.

Spotkania organizowane były przede wszystkim w szkołach podstawowych i ponadpodstawowych na terenie miasta Tychy. W zależności od potrzeb uczestników, zajęcia przybierały formę prelekcji lub warsztatów. Tematyka spotkań dotyczyła między innymi:

- praw konsumentów przy zakupach,
- umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy,
- procedur reklamacyjnych,
- zagrożeń związanych z nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

W trakcie spotkań uczestnikom przekazywano materiały informacyjne oraz odpowiadano na bieżące pytania dotyczące ochrony praw konsumentów.

Istotnym elementem działalności edukacyjnej były również publikacje informacyjne.

W 2025 roku:

283 posty na Facebook'u i Instagramie

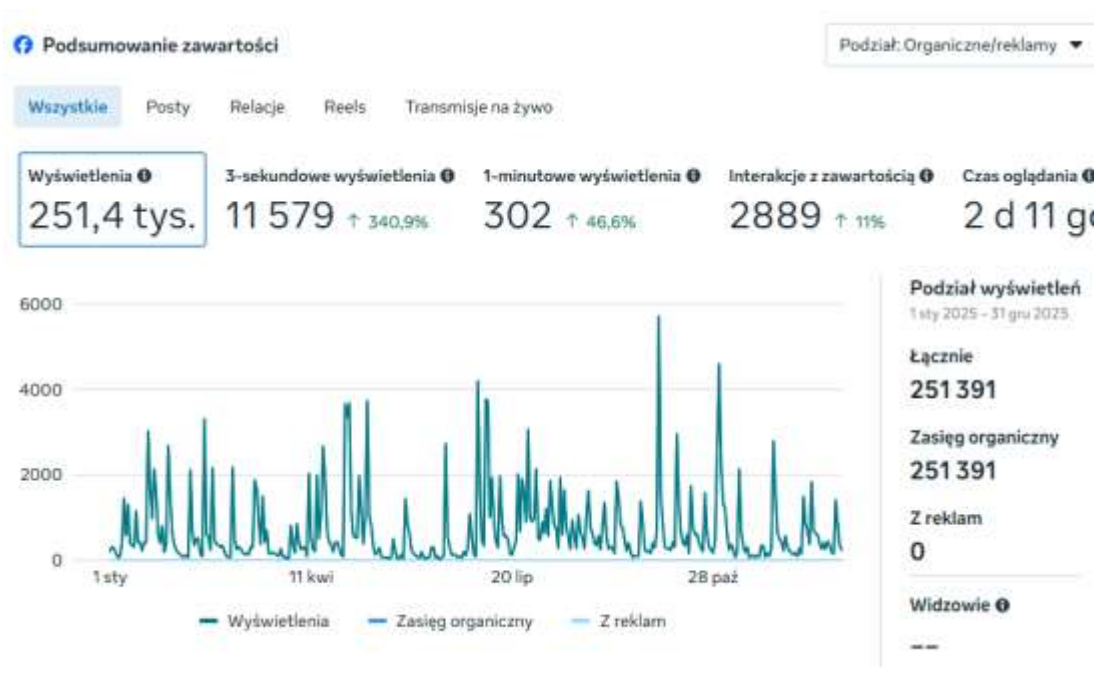
- opublikowano **4 artykuły prasowe**,
- przygotowano **8 publikacji na stronie internetowej**,
- zamieszczono **283 publikacje w mediach społecznościowych**.

Publikacje dotyczyły aktualnych problemów konsumenckich, zasad składania reklamacji, praw konsumentów w handlu internetowym oraz zagrożeń związanych z nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Działania edukacyjne prowadzone w internecie oraz mediach społecznościowych stanowią ważne uzupełnienie bezpośrednich spotkań z konsumentami i pozwalają dotrzeć z informacją do szerokiego grona odbiorców.

**czterokrotny
wzrost
liczby
wyświetleń**

Publikacje zamieszczane na profilu rzecznika na FB łącznie w roku sprawozdawczym miały ponad 251 000 wyświetleń. W roku 2024 roku było to natomiast 61 000 wyświetleń. Odnotowano zatem **znaczący (czterokrotny!) wzrost popularności** kanałów rzecznika w mediach społecznościowych, co dobitnie potwierdza potrzebę ich prowadzenia, jak i fakt, iż media społecznościowe są popularnym miejscem, gdzie poszukuje się informacji.



Nasz profil to nie tylko praktyczne porady i informacje, ale również raporty z różnych badań (np. jakości środków do zmywarek, proszków do prania, bezpieczeństwa zabawek dla dzieci, składu tkanin, jakości odzieży, jakości paliw na stacjach czy usług gastronomicznych itp.).

Przykładowe posty cyklu dla seniorów

W roku sprawozdawczym, wzorem ubiegłych lat, na profilu rzecznika pojawiły się także cykle porad. W styczniu na profilu rzecznika na Facebook przeprowadzono **akcję edukacyjną dla seniorów**. Poruszone tematy dotyczyły zagrożeń, jakie najczęściej czyhają na seniorów na pokazach oraz podczas internetowych zakupów, a także przysługującego prawa do zwrotu towaru.



Walentynkowy poradnik zakupowy

W okresie walentynkowym opublikowano serię postów edukacyjnych poświęconych bezpieczeństwu randkowania w internecie oraz zasadom dokonywania zakupów prezentów dla bliskich. W publikacjach zwracano uwagę m.in. na zagrożenia związane z oszustwami w relacjach internetowych, bezpieczeństwo płatności online oraz prawa konsumentów przy zakupach dokonywanych w sieci.



Cykl postów na majówkę

Przy okazji majówki i długiego weekendu pojawił się cykl porad dotyczący usług ogrodniczych, jak i gastronomicznych czy hotelarskich.



Cykl postów Porady na lato

Tradycyjnie już, w mediach społecznościowych pojawiły się także porady na lato, które zawsze cieszą się ogromną popularnością wśród obserwujących.



Nowy cykl „Twoje prawa w praktyce”

W roku sprawozdawczym w mediach społecznościowych rzecznika konsumentów pojawił się także **nowy cykl „Twoje prawa w praktyce”**. Celem tej formy publikacji jest przedstawienie czytelnikom ich praw na przykładach prawdziwych spraw prowadzonych przez rzecznika. Ta forma przekazu pozwala bowiem na bardziej obrazowe przedstawienie uprawnień przysługujących konsumentom.



Obowiązkowo pojawił się również szereg porad związanych z przedświąteczną gorączką zakupów w grudniu.

Cykl porad świątecznych



Inne działania edukacyjne

Edukacja podczas wydarzeń plenerowych

Rok 2025 obfitował w liczne działania edukacyjne oraz spotkania z mieszkańcami Tychów, organizowane i podczas wydarzeń odbywających się na terenie miasta.

Podczas wydarzeń plenerowych udzielano mieszkańcom bezpłatnych porad konsumenckich, rozpowszechniano materiały informacyjno-edukacyjne oraz organizowano konkursy z nagrodami dotyczące wiedzy o prawach konsumentów

28–29 czerwca 2025 roku rzecznik wraz z pracownikami biura uczestniczył w obchodach Święta Miasta Tychy.



W okresie wakacyjnym przedstawiciele biura wzięli również udział w wydarzeniu „Tyskie Śniadania na Paprocanach”



**Nietypowe
miejsce:
edukacja
na saunie**

W ramach działań edukacyjnych zorganizowano również spotkanie z rzecznikiem w Kobięcym Klubie Saunowym w Parku Wodnym w Tychach. Podczas spotkania omówiono zagadnienia związane z prawami konsumentów w zakresie sprzedaży towarów oraz świadczenia usług, w szczególności usług kosmetycznych i fryzjerskich, a także zasady korzystania i rozliczania bonów podarunkowych.



Rzecznik konsumentów uczestniczył również w festynie pod nazwą „**Dziecięce skarby**”, który stanowił okazję do przekazania uczestnikom informacji dotyczących praw konsumentów przy zakupie towarów używanych.



Informacje dotyczące praw konsumentów zostały również przedstawione podczas pikniku rodzinnego pod hasłem „**Ekologiczny tryb życia**”, zorganizowanego przez Młodzieżowy Dom Kultury nr 1 im. Artystów Rodu Kossaków w Tychach.



Pierwsza konferencja SMART &SAFE

W październiku, który obchodzony jest jako **miesiąc cyberbezpieczeństwa**, Prezydent Miasta Tychy wraz z Rzecznikiem Konsumentów zorganizował I Konferencję „**SMART & SAFE**”, poświęconą bezpieczeństwu w sieci, edukacji cyfrowej oraz świadomemu korzystaniu z nowych technologii. Wydarzenie skierowane było do uczniów szkół ponadpodstawowych.

Prelegentami podczas konferencji byli przedstawiciele administracji publicznej, organizacji konsumenckich oraz eksperci z zakresu prawa i edukacji cyfrowej, w tym reprezentanci **Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Państwowego Instytutu Badawczego NASK, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Biura Rzecznika Finansowego oraz Fundacji Lex Cultura.**

Po części warsztatowej uczestnicy spotkali się z **Marcinem Kruszewskim** – twórcą projektu „**Prawo Marcina**”, który w przystępny sposób przedstawił praktyczne aspekty prawa w internecie oraz problemy prawne, z jakimi młodzi użytkownicy mogą spotkać się w przestrzeni cyfrowej.





Współpraca z jednostkami

Wzorem lat ubiegłych, kontynuowano współpracę z przedstawicielami jednostek organizacyjnych miasta.

Wzorem lat ubiegłych, kontynuowano współpracę z przedstawicielami jednostek organizacyjnych miasta, w tym **Dziennego Domu Pomocy Społecznej "Wrzos"** oraz członkami **Klubu Seniora przy DDPS** (4 spotkania), **Placówką Pieczy**

Zastępczej "Kwadrat" (2 spotkania) oraz Środowiskowego Domu Samopomocy „MOZAIKA” (3 spotkania).

Rzecznik uczestniczył również w spotkaniu z podopiecznymi Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej - Placówki Wsparcia dla Dzieci i Młodzieży „BAZA”.

I Tyska Konferencja Senioralna

W listopadzie rzecznik konsumentów uczestniczyła w roli prelegenta w **I Tyskiej Konferencji Senioralnej**, podczas której zaprezentowano zagadnienia dotyczące zagrożeń występujących w przestrzeni cyfrowej. Wydarzenie zostało zorganizowane przez Dzienny Dom Pomocy Społecznej „Wrzos” oraz Uniwersytet Trzeciego Wieku w Tychach.

W grudniu, na zaproszenie **Miejskiej Biblioteki Publicznej** w Tychach, rzecznik przeprowadził prelekcję dla mieszkańców miasta dotyczącą zagrożeń związanych z zakupami dokonywanymi podczas pokazów handlowych.

Podejmowane działania edukacyjne i informacyjne stanowią ważny element działalności rzecznika, umożliwiając bezpośredni kontakt z mieszkańcami miasta oraz zwiększanie świadomości prawnej konsumentów.

8. Wnioski końcowe

Istotnym filarem działalności rzecznika w 2025 roku były działania edukacyjne i profilaktyczne, które pozwalają zapobiegać powstawaniu sporów konsumenckich poprzez zwiększanie świadomości prawnej mieszkańców. Spotkania w szkołach, udział w wydarzeniach miejskich, warsztaty oraz publikacje informacyjne w mediach społecznościowych i internecie umożliwiają dotarcie z rzetelną wiedzą do szerokiego grona odbiorców.

Na szczególne podkreślenie zasługuje organizacja I Konferencji „SMART & SAFE”, poświęconej bezpieczeństwu w sieci, edukacji cyfrowej oraz świadomemu korzystaniu z nowych technologii. Wydarzenie zostało zorganizowane przez Urząd Miasta Tychy we współpracy z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów i stanowiło jedno z pierwszych w Polsce ogólnomiejskich wydarzeń edukacyjnych skierowanych do młodzieży w całości poświęconych cyberbezpieczeństwu.

W konferencji uczestniczyło ponad 400 uczniów tyskich szkół średnich, którzy mieli okazję zdobyć praktyczną wiedzę dotyczącą bezpiecznego funkcjonowania w przestrzeni cyfrowej. Wydarzenie zgromadziło przedstawicieli instytucji wyspecjalizowanych w obszarze bezpieczeństwa cyfrowego oraz ochrony praw

konsumentów. Tak szeroka współpraca instytucjonalna podkreśla rangę przedsięwzięcia oraz jego znaczenie w kontekście edukacji młodych konsumentów w erze cyfrowej.

Realizacja tego przedsięwzięcia pokazuje, że działania edukacyjne podejmowane na poziomie samorządu lokalnego mogą stanowić ważny element budowania bezpieczeństwa cyfrowego młodego pokolenia oraz rozwijania odpowiedzialnych postaw konsumenckich.

Działalność rzecznika w 2025 roku pokazuje również, że coraz większą rolę w komunikacji z mieszkańcami odgrywają nowoczesne kanały informacyjne. Publikacje internetowe oraz aktywność w mediach społecznościowych pozwalają szybko reagować na pojawiające się zjawiska rynkowe i przekazywać konsumentom praktyczną wiedzę dotyczącą ich praw.

Podejmowane działania potwierdzają, że skuteczna ochrona interesów konsumentów wymaga nie tylko reagowania na pojawiające się problemy, lecz także systematycznego prowadzenia działań edukacyjnych i informacyjnych. Dzięki połączeniu tych elementów działalność Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach przyczynia się do zwiększania świadomości prawnej mieszkańców oraz budowania bezpiecznego i odpowiedzialnego rynku konsumenckiego.

Mając na względzie powyższe należy stwierdzić, że **w roku sprawozdawczym Miejski Rzecznik Konsumentów w Tychach skutecznie realizował ustawowe zadania** w zakresie ochrony praw konsumentów, jednocześnie rozwijając nowoczesne i innowacyjne formy edukacji konsumenckiej.

Sprawozdanie sporządziła:

/-/ Katarzyna Szostak-Zjawiony

Miejski Rzecznik Konsumentów