



**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW W SZTUMIE W 2025**

Opiniuje pozytywnie

STAROSTA

Leszek Barnowski

Sztum, 30 marca 2026

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U z 2025r. poz.1714) na podstawie którego, rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca staroście do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Sprawozdanie rzecznik przekazuje właściwej delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku w terminie 7 dni od zaopiniowania przez starostę.

SPIS TREŚCI

- I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
 1. Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.
- 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 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. Wytyczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
 7. Podejmowanie działań wynikających z :
 - a) Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - b) Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - c) art. 42 ust.1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenie na szkodę konsumentów)
 - d) art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)
- III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW
 1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumenckiej.
 2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.
- IV. TABELLE

I WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U. z 2025r, poz.1684) w art. 4 ust. 1 pkt 18 stanowi, że ochrona praw konsumenta należy do zadań publicznych powiatu. Zadanie te realizuje zgodnie z art.39 ust 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2025r. poz.1714) powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów. Podstawowym celem działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest ochrona praw i interesów konsumentów. Na mocy art. 42 ust. 1 ww. ustawy do zadań rzecznika należy przede wszystkim:

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 właściwymi delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz instytucjami i organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów,
5. Wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub odrębnych przepisach,
6. Przekazywanie na bieżąco delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniosków i sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań na szczeblach administracji rządowej.

1. Struktura Biura Rzecznika, stan kadrowy

1. Województwo	pomorskie
2. Miasto/Powiat	powiat sztumski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	37.065
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Lilianna Andrzejczuk-Wyłupska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe socjologiczne
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	- inne np. dyżury
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	2 razy w tygodniu po 4 godziny
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 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj, Dz. U. z 2023r. poz.1689) 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 stałą, to wpisać średnią liczbę)	0
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.	14.400

W strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Sztumie Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Powiatu Sztumskiego, co jest zgodne z art. 40 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2025r poz.1714).

Rzecznik przyjmuje zgłoszenia od konsumentów osobiście, mailowo i telefonicznie. Wystąpienia do przedsiębiorców są przygotowywane bezzwłocznie, zazwyczaj jeśli wniosek nie posiada braków formalnych, w terminie do 2 tygodni.

Głównym celem działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest wzmocnienie słabszej strony w stosunkach z przedsiębiorcą oraz zapewnienie pomocy w skutecznym dochodzeniu roszczeń konsumenckich.

II REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji w zakresie ochrony interesów konsumentów jest podstawowym i najważniejszym zadaniem realizowanym przez rzecznika konsumentów.

Rzecznik realizuje to zadanie poprzez udzielanie porad konsumentom osobiście w biurze rzecznika, telefonicznie a także pocztą tradycyjną i elektroniczną. W przypadku podejmowanych interwencji niezbędne jest złożenie przez konsumenta wniosku, który dostępny jest w siedzibie Starostwa Powiatowego w Sztumie, na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w zakładce załatw sprawę oraz na stronie BIP w zakładce Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

Rzecznik prowadził niezbędne działania mające na celu pomoc konsumentom w wyjaśnianiu spraw oraz doprowadzeniu do ich pozytywnego załatwienia. W zakres tych działań wchodziła mediacja telefoniczna, interwencje pisemne i telefoniczne oraz pisemne wystąpienia do przedsiębiorców.

Poradnictwo konsumenckie miało największy udział w ogólnej liczbie spraw będących przedmiotem działalności rzecznika, co świadczy o dużym zapotrzebowaniu na taką formę pomocy. Z zakresu udzielonego w tej formie poradnictwa rzecznik prowadzi statystyki do celów sprawozdawczych.

Realizując obowiązek wykonywania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sztumie w roku sprawozdawczym udzielił 54 porad, osobiście lub telefonicznie oraz skierował 13 spraw w formie wystąpień do przedsiębiorców.

Najczęściej zgłaszanymi skargami przez konsumentów były wady towarów, w tym obuwia, urządzeń AGD i wyposażenia, spór z przedsiębiorcą w zakresie realizacji zwrotów i uznania reklamacji, zakup urządzeń gospodarstwa domowego podczas niezapowiedzianej wizyty. W zakresie usług najwięcej było spraw związanych z bieżącą konserwacją i utrzymaniem, usług turystycznych oraz zakupów z montażem w ramach programu Czyste Powietrze.

Na wszystkie zgłoszone 55 spraw, w 24 przypadkach konsumenci żądali odstąpienia od umowy, a w 25 wskazywali na wady towarów i nienależyte wykonanie umowy. Na wadliwe zapisy w umowie wskazało 2 konsumentów, 2 osoby wskazały na nieuczciwe praktyki rynkowe a 2 konsumentów na inne powody.

Analizując sposób zawarcia umowy, w przypadku 36 umów zawarte one zostały w siedzibie przedsiębiorcy, 13 zawarto na odległość a 6 poza lokalem. Te dane wskazują jednoznacznie, że większość konsumentów z powiatu sztumskiego dokonuje zakupu towarów czy usług w formie bezpośredniego kontaktu z przedsiębiorcą.

Problematyka zgłaszanych spraw do rzecznika w zakresie zawartych umów sprzedaży lub usług związana była głównie z realizacją uprawnień przysługujących konsumentom z tytułu odpowiedzialności na podstawie niezgodności towaru z umową.

Porady w sprawach związanych z utrzymaniem domu najczęściej wynikały z nierzetelnego podejścia wykonawców do zleconych zadań, lekceważącego stosunku do uwag zgłaszanych przez konsumentów oraz domaganiem się zapłaty za wadliwie wykonane usługi. W roku ubiegłym rzecznik odnotował kilka przypadków zawarcia umów podczas niezapowiedzianych wizyt domowych na terenach wiejskich, gdzie starsze, samotne osoby nakłaniane były do zakupów artykułów o zawyżonej wartości nieadekwatnej do ich jakości. Często zakup lub wykonanie usługi wiązało się z zawarciem umowy kredytu konsumenckiego, której koszt znacznie przekraczał możliwości finansowe konsumenta.

Problemy konsumenckie w 2025 roku wynikały zarówno z nieuczciwych praktykach stosowanych przez przedsiębiorców, jak również wiązały się z nieuważnym czytaniem zapisów umów czy regulaminów oraz łatwowierności, jaką obdarzali konsumenci sprzedawców stosujących manipulacyjne techniki sprzedażowe.

Zestawienie udzielonych porad i informacji w 2025 roku zawiera tabela nr 1

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

W omówionym okresie sprawozdawczym rzecznik nie korzystał z uprawnień do składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego, w zakresie ochrony interesów konsumentów, gdyż w zgłaszanych przez konsumentów sprawach nie dostrzegał takiej potrzeby.

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

Rzecznik konsumentów na podstawie art. 42. ust 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów może występować do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Pisemne wystąpienia kierowane do przedsiębiorcy w oparciu o wyżej przywołany przepis są podstawowym narzędziem pracy rzecznika, bowiem rodzą obowiązek udzielenia informacji i wyjaśnień będących przedmiotem wystąpienia.

W roku sprawozdawczym 2025 Rzecznik skierował wystąpienia do 13 przedsiębiorców, w tym 11 dotyczyło umów sprzedaży, 1 usług turystycznych i 1 usług kurierskich. Ponad to rzecznik zwrócił się o interwencję do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w związku z ograniczeniem możliwości skorzystania z praw konsumenckich zagwarantowanych ustawą przez sprzedawcę internetowego będącego pośrednikiem dokonującym sprzedaży w imieniu sprzedawcy, który ma siedzibę w kraju trzecim.

W porównaniu do roku ubiegłego, w którym skierowano 7 wystąpień, nastąpił wzrost skierowanych pism.

Podjęte w tej formie interwencje doprowadziły do polubownego zakończenia sporu z przedsiębiorcą w 5 sprawach, co stanowi 38 % spraw pozytywnie zakończonych na dzień sporządzenia sprawozdania. W 8 sprawach, co stanowi 62% podjęte działania nie przyniosły pozytywnego dla konsumentów rozstrzygnięcia – podtrzymano stanowiska przez przedsiębiorców lub uznano roszczenia za niezasadne.

Do rzecznika zarówno telefonicznie jak i osobiście często zgłaszają się konsumenci, którzy bezzasadnie formułują zarzuty wobec przedsiębiorców, domagają się interwencji i uznania ich roszczeń.

Prowadzona przez rzecznika mediacja jest nadal oczekiwaną przez konsumentów formą pomocy, gdyż nie naraża żadnej ze stron na ponoszenie dodatkowych kosztów i większość spraw zostaje pozytywnie załatwiona.

W sprawach, w których przedsiębiorca nie zgodził się na żadne ustępstwo konsumenci byli informowani o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, gdyż rzecznik nie ma instrumentów prawnych, aby wymusić na przedsiębiorcy zmianę stanowiska.

Strukturę wystąpień kierowanych do przedsiębiorców w 2025r. obrazuje tabela nr 2

4. Współdziałanie z właściwymi delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, oraz instytucjami i organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów

W okresie sprawozdawczym współdziałanie rzecznika z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi polegało na wzajemnej wymianie informacji dotyczących działań przedsiębiorców mogących naruszać prawa i interesy konsumentów. Najczęstszą formą kontaktu była korespondencja email. W roku sprawozdawczym rzecznik uczestniczył w konferencji organizowanej przez Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Elblągu, gdzie miał możliwość wymiany doświadczeń i nawiązania współpracy z innymi rzecznikami.

W omawianym okresie rzecznik nie odnotował okoliczności uzasadniających skierowanie do Prezesa UOKiK zawiadomienia dotyczącego podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów ani innych sygnałów, które wymagałyby podjęcia działań przez organy administracji rządowej.

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

W roku sprawozdawczym Rzecznik nie korzystał z uprawnienia do wytaczania powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań sądowych, a także konsumenci nie zwracali się o przygotowanie pozwów.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W okresie sprawozdawczym rzecznik realizował zadania edukacyjno-informacyjne podczas bezpośredniego kontaktu z konsumentami oraz udzielając porad telefonicznych. Rzecznik uczestniczył w spotkaniu z pracownikami Zakładu Aktywności Zawodowej w Sztumie, podczas którego poinformował o najważniejszych kwestiach wynikających z obecnego stanu prawnego w zakresie ochrony konsumenckiej.

W kwestii działalności rzecznik udostępniał zainteresowanym tematyką konsumentom linki do adresów mailowych pod którymi umieszczane były materiały informacyjne, edukacyjne i szkoleniowe. Zachęcał również do kontaktu z organizacjami i fundacjami, których działalność wiąże się z pomocą konsumencką.

Rolę edukacyjną zarówno dla konsumentów, jak i przedsiębiorców pełniły kierowane wystąpienia, w których wskazywano przepisy znajdujące zastosowanie w załatwianiu zgłaszanej sprawy.

7. Podejmowanie działań wynikających z

a) Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

W okresie sprawozdawczym nie pojawiły się sprawy, o których mowa w art. 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, wymagające podjęcia odpowiedniego działania ze strony Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sztumie, jednakże rzecznik zwracał przedsiębiorcom uwagę, iż stosowane działania mogą nosić znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych.

b) Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym

W 2025 roku rzecznik nie podejmował działań w zakresie dochodzenia roszczeń w postępowaniu grupowym, czyli takim, gdzie dochodzone są roszczenia jednego rodzaju, przez co najmniej 10 osób oparte na tej samej podstawie faktycznej, gdyż nie było spraw konsumentów, które uzasadniałyby taką potrzebę.

c) art.42 ust 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenie na szkodę konsumentów)

W okresie sprawozdawczym rzecznik nie występował z wnioskami o ukaranie przedsiębiorców do sądu, gdyż nie pojawiły się sprawy wymagające podjęcia przez rzecznika tego typu działań. Podkreślić należy, że przedsiębiorcy w większości respektowali obowiązek udzielenia informacji na wystąpienie rzecznika.

d) art.42 ust 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

W tym zakresie rzecznik nie odejmował żadnych działań procesowych.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumenckiej

Warunkiem świadomego uczestnictwa konsumentów na rynku jest zasób wiedzy z zakresu praw konsumenckich i posiadanie niezbędnych informacji potrzebnych do dochodzenia swoich praw. Niewiedza w tym zakresie, jak również nieznamość wyspecjalizowanych instytucji często skutkuje błędami popełnianymi przy składaniu roszczeń. Konsumenty nie znają swoich praw i ulegają bezrefleksyjnie na stosowane techniki sprzedaży.

Wśród konsumentów panuje przeświadczenie, że podjęta decyzja dotycząca zakupu artykułu czy usługi jest słuszna i w wielu przypadkach zgłaszają się rzecznika, kiedy minęły ustawowe terminy na podjęcie kroków skutkujących wycofaniem się z zawartych umów.

W związku z przeważającą na terenie powiatu sztumskiego formą dokonywania zakupów tj. w lokalu przedsiębiorcy, konsumenci często domyślnie stosują prawa związane z dokonywaniem nabycia towaru lub usługi na odległość i domagają się uznania ich prawa do odstąpienia od umowy.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Praca rzecznika wymaga stałego podnoszenia wiedzy i szkolenia się z zakresu różnych dziedzin, co wynika z różnorodności skarg konsumentów. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szumie korzysta z informacji przesyłanych przez Rzecznika Finansowego w formie biuletynu oraz informacji zamieszczanych i udostępnianych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Jednak jest to niewystarczająca forma pomocy, szczególnie dla osób, które zaczynają pracę jako rzecznik. W ocenie rzecznika brakuje organizacji skupiającej rzeczników i umożliwiającej spotkania osobiste, udział w konferencjach czy forach, na których dochodziłoby do wymiany doświadczeń i spostrzeżeń, sposobu prowadzenia spraw oraz wskazywania obszarów, w których rzecznicy posiadają deficyty informacyjne.

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	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
SPRZEDAŻ:																	
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwie	3			3											6	
c	furniture, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu				1											1	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				1	1										2	
e	samochody i środki transportu osobistego																
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
i	inne				1	1										2	
USŁUGI:																	
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe																
o	ubezpieczeniowe																
p	pocztowe i kurierskie				1											1	
r	telekomunikacyjne																
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja	1														1	
u	sektor energetyczny i wodny																
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																
x	edukacyjne																
y	inne																
RAZEM		4			7	2										13	
informacje ogólne																13	
niekonsumenckie																13	
razem:																13	