



SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W LEGIONOWIE W ROKU 2025

opracowanie:

***Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Legionowie***

Agnieszka Załuska

Legionowo, dnia 20 lutego 2026 r.

I. **WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów realizują zadanie własne samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów *wynikające z ustawy o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 1684)* – art. 4 ust. 1 pkt 18. Przepisy *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 1714)* w art. 37 - 43 określają zadania oraz formę ich realizacji przez rzeczników konsumentów. Należą do nich:

- zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Uprawnienia rzeczników konsumentów pozwalają również na:

- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz występowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę konsumentów;
- występowanie jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów *Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia*;
- występowanie do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- występowanie do Policji z zawiadomieniem o popełnieniu wykroczenia przez podmiot naruszający obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika.

W strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Legionowie rzecznik konsumentów jest podporządkowany Staroście Legionowskiemu, co wynika z wymogu art. 40 ust. 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*. Od 18 listopada 2004 r. (uchwała Rady Powiatu w Legionowie nr 138/XXIV/2004) stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie zajmuje Agnieszka Załuska.

Struktura biura rzecznika konsumentów, stan kadrowy

1. Województwo	Mazowieckie
2. Miasto/Powiat	Legionowski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	133 tys.
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Agnieszka Załuska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	<ul style="list-style-type: none">• WYŻSZE EKONOMICZNE• PODYPLOMOWE STUDIA: MEDIACJA, NEGOCJACJA I INNE ALTERNATYWNE METODY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW• PODYPLOMOWE STUDIA: PRAWO OCHRONY KONSUMENTÓW
6. Wymiar etatu rzecznika konsumentów	1
7. Ilość osób zatrudnianych w biurze albo u rzecznika konsumentów (podać ilość osób, wykształcenie oraz rodzaj zatrudnienia)	0
8. nr telefonu i adres mailowy rzecznika konsumentów	22 764 01 24 rzecznik@powiat-legionowski.pl

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Realizację ustawowych zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie przedstawia poniższa tabela.

Zestawienie spraw załatwianych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie w 2025 r.

Lp.	Rodzaj spraw	Liczba spraw
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumentckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	761
	w tym porady pisemne	77
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)	68
3.	Współdziałanie z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi i innymi instytucjami	84
4.	Sprawy sądowe cywilne ogółem	1
4a	wytaczanie powództw na rzecz konsumentów,	0
4b	wstępowanie do toczących się postępowań	0
4c	istotny pogląd w sprawie,	0
4d	Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami	1
5.	Sprawy karne ogółem	2
5a.	wnioski o ukaranie z art. 114 uokik	2
6.	Edukacja konsumentcka	60

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

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnych w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. Ta forma pomocy prowadzona jest przede wszystkim drogą telefoniczną, elektroniczną bądź bezpośrednio osobom zgłaszającym się do urzędu. Zakres problemów z jakimi zgłaszają się konsumenci jest bardzo szeroki i różnorodny, a wynika przede wszystkim z zawieranych przez konsumentów:

- umów kupna – sprzedaży,
- umów o dzieło,
- umów o świadczenie usług.

Podczas udzielania porad rzecznik informuje konsumentów o ich prawach i obowiązkach, analizuje zapisy ogólnych warunków umów, regulaminów, kart gwarancyjnych itp. W ramach poradnictwa konsumenci otrzymują również wzory pism, oświadczeń i zgłoszeń reklamacyjnych oraz teksty odpowiednich aktów prawnych. Porady udzielane konsumentom w 2025 r. najczęściej dotyczyły:

- możliwości skutecznego egzekwowania praw w związku z zakupem towarów wadliwych i niezgodnych z umową,
- terminów, sposobów oraz form składania i rozpatrywania reklamacji,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług,
- postępowania w sprawie niedotrzymania warunków realizacji umowy,
- interpretacji zapisów różnego rodzaju umów,
- nieuczciwych praktyk rynkowych,
- wyjaśnienia różnicy pomiędzy gwarancją i niezgodnością towaru z umową oraz rękojmią,
- prawa odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

1.1. Poradnictwo bezpośrednie

W 2025 r. rzecznik konsumentów udzielił mieszkańcom powiatu legionowskiego bezpośrednio, czyli osobiście i telefonicznie **684** porady, w tym 38 niekonsumenckich i 5 informacji ogólnych. Niekonsumenckie dotyczyły głównie problemów przedsiębiorców JDG, czyli osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą. Strukturę tych porad zawiera załącznik do sprawozdania - *Tabela 1. Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów 1.1. osobiście i telefonicznie.*

Najliczniejszą grupę spraw wśród tych związanych z zakupem towarów stanowiły porady dotyczące urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego np. zbyt głośna praca lodówki, wyciek wody z pralki, wadliwe działanie funkcji spieniania w ekspresie do kawy, brak mopowania w odkurzaczu bezprzewodowym, zawieszanie się aplikacji w telefonie komórkowym, sprzedaż laptopa niezgodnego z opisem, odmowa przyjęcia zwrotu słuchawek przy zakupie na odległość. Wśród porad bezpośrednich dotyczących usług najliczniejszą grupę stanowiły sprawy związane z bieżącą konserwacją i utrzymaniem domu, drobnymi naprawami i remontami np. ułożenie podjazdu z różnych odcieni kostki brukowej, nieprawidłowy montaż drzwi i okien, mebli do zabudowy, podłóg.

1.2. Poradnictwo pisemne

W 2025 r. rzecznik konsumentów udzielał konsumentom porad także w formie pisemnej. Łącznie udzielono ich **77**, w tym 5 dotyczących spraw niekonsumenckich, gdzie stroną była osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą. Strukturę tych porad zawiera załącznik do sprawozdania - *Tabela 1. Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów 1.1. sprawy rozpatrywane pisemnie.*

W zakresie tych spraw, podobnie jak w przypadku porad udzielanych bezpośrednio, dominowały porady dotyczące problemów z urządzeniami gospodarstwa domowego, urządzeniami elektronicznymi i sprzętem komputerowym, a w zakresie usług porady związane z rynkiem turystycznym i rekreacją np. opóźnienie lotu, zniszczenie bagażu, samowolne przedłużanie karnetu do obiektów sportowych.

Struktura rzeczowa porad i informacji konsumenckich udzielonych w 2025 r.

(szczegółową strukturę poradnictwa konsumenckiego zawiera **Tabela 1** (1.1 i 1.2) w części IV sprawozdania)

- **ogółem**

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
liczba porad - ogółem	792	908	929	879	768	787	791	786	787	721	761

- **sprzedaż towarów - 501**

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
liczba porad - sprzedaż	448	521	579	561	477	484	503	461	493	466	501

- **usługi - 212**

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
liczba porad - usługi	344	387	316	261	243	278	259	286	258	224	212

- **umowy zawierane poza lokalem i na odległość - 289**

– tj. blisko **38 %** ogólnej liczby porad konsumenckich

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
liczba porad - poza lokalem i na odległość	158	203	206	264	269	268	294	292	298	263	289

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

Wystąpienia do przedsiębiorców stanowią jedno z głównych zadań powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów i prowadzone są w sytuacji, gdy dochodzi do naruszenia prawa i interesów konsumentów. Mają one z reguły charakter pisemnych interwencji, które wywierają bezpośredni wpływ na zachowanie przedsiębiorców, zapoznają ich z obowiązkami wobec konsumentów oraz uświadamiają konieczność przestrzegania prawa. Z uwagi na to, że rzecznicy konsumentów nie posiadają instrumentów nacisku prawnego czy też uprawnień władczych, nadzorczych czy kontrolnych, rzecznicy w swych wystąpieniach zwracają się do przedsiębiorców o wyjaśnienia i informacje, a także o ustosunkowanie się do uwag i opinii rzecznika.

W 2025 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie wpłynęło **169** pism (2024 r. – 148, 2023 r. -188, 2022 r. – 186, 2021 r. - 178, 2020 r. – 184, 2019 r. – 146, 2018 r. – 199, 2017 r. – 205, 2016 r. – 181, 2015 r. – 175). Do wiadomości rzecznika skierowano **101** pism (2024 r. – 94, 2023 r. - 116, 2022 r. – 126, 2021 r. -112 , 2020 r. - 116, 2019 r. – 96, 2018 r. – 129, 2017 r. – 147, 2016 r. - 116, 2015 r. – 109), a **68** spraw wymagało interwencji i wystąpienia rzecznika.

Struktura rzeczowa wystąpień do przedsiębiorców w 2025 r.

(szczegółową strukturę wystąpień w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów zawiera **Tabela nr 2** w części IV sprawozdania)

• ogółem

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
liczba wystąpień - ogółem	66	65	58	70	50	58	66	60	72	54	68

• towary - 34

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
liczba wystąpień - sprzedaż	34	36	27	42	30	35	28	28	49	34	34

• **usługi - 34**

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
liczba wystąpień – usługi	32	29	31	28	20	33	38	32	23	20	34

• **umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorcy i
na odległość - 30**

lata	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
liczba wystąpień – poza lokalem i na odległość	13	6	19	24	23	19	26	22	36	16	30

Z ogólnej liczby 68 spraw wymagających wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców:

- 59 zakończono pozytywnie,
- 5 sprawy zakończono negatywnie, głównie z uwagi na niepodjęcie korespondencji,
- 4 sprawy są nadal w toku.

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

W 2025 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie podobnie jak w latach ubiegłych współpracował z organami i instytucjami zajmującymi się problematyka konsumencką takimi jak: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Europejskie Centrum Konsumentckie, Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Urząd Regulacji Energetyki, Rzecznik Finansowy, Federacja Konsumentów oraz inni rzecznicy konsumentów. Współpraca polegała m.in. na przekazywaniu informacji o niekorzystnych dla konsumentów zjawiskach i praktykach rynkowych przedsiębiorców celem podjęcia przez właściwe organa stosownych działań, jak także na wymianie doświadczeń w celu ujednoczenia stanowiska i interpretacji przepisów prawa. W 2025 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów uczestniczył w blisko 40 webinarach, szkoleniach, warsztatach, konferencjach organizowanych przez ww. podmioty.

4. Sprawy sądowe.

W sprawach o ochronę praw i interesów konsumentów rzecznicy konsumentów mogą wytaczać na rzecz konsumentów powództwa oraz wstępować za zgodą powoda do postępowania w tych sprawach – art. 42 ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*. W 2025 r. nie było konieczności podejmowania tego typu działań. W kilku sprawach rzecznik pomógł konsumentom w przygotowaniu odpowiedzi na pozew czy też innych pism procesowych oraz udzielał porad w zakresie procedur sądowych.

Zgodnie z art. 42 ust. 4 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Nieudzielenie rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji na skierowane przez rzecznika do przedsiębiorcy wystąpienie jest, w myśl art. 114 ust.1 cytowanej *ustawy*, wykroczeniem i podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2 000 zł. W związku z powyższym w 2025 r. w stosunku do dwóch przedsiębiorców, którzy nie dopełnili obowiązku udzielenia Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Legionowie wyjaśnień i informacji, na podstawie art. 17 § 1 *Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia*, skierowano zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia na Policję.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Podejmowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie działania o charakterze edukacyjnym stanowią realizację jednego z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. Działania takie mają miejsce każdorazowo podczas udzielania porad bądź prowadzenia postępowań wyjaśniających kierowanych zarówno do konsumentów, jak i przedsiębiorców. Dodatkowo w 2025 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie uczestniczył w spotkaniach z seniorami w ramach klubu seniora.

Na stronie internetowej www.bip.powiat-legionowski.pl w Poradniku Interesanta funkcjonuje zakładka dotycząca Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie, gdzie znajdują się informacje o podstawowych prawach konsumentów, wzory niezbędnych formularzy, linki do stron instytucji i organizacji zajmujących się ochroną praw konsumentów

6. Inne sprawy

Podobnie jak w latach ubiegłych również i w 2025 r. nie zaistniała potrzeba składania przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W 2025 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie udzielał niezbędnych informacji występującym do rzeczników delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, które prowadziły postępowania przygotowawcze lub wyjaśniające w stosunku do przedsiębiorców podejrzanych o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

W sytuacjach podejrzenia stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych czy też praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów każdorazowo podczas indywidualnych wystąpień do przedsiębiorcy rzecznik konsumentów wskazywał na ww. praktyki i wnioskował o ich zaniechanie. Do takich sytuacji należą m.in. udzielanie nierzetelnych, niepełnych, czy też mogących wprowadzać w błąd informacji o produkcie, ograniczanie prawa konsumenta do złożenia reklamacji czy odstąpienia od umowy, narzucanie konsumentom sposobu dochodzenia roszczeń.

W ramach dostępu do informacji publicznej w 2025 r. wpłynął jeden wniosek. Złożyła go osoba przygotowująca raportu o stanie egzekwowania prawa konsumenckiego w Polsce. W ramach odpowiedzi udzielono informacji dotyczących szeregu kwestii związanych z funkcjonowaniem i działalnością Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie okresie 01.01.2020 - 31.12.2024.

W związku z koniecznością przestrzegania właściwości rzeczników konsumentów jedna sprawa, która wpłynęła do tut. urzędu z uwagi na miejsce zamieszkania konsumenta poza terenem powiatu legionowskiego, została przekazana do właściwego rzecznika konsumentów w innym powiecie. Wśród spraw rozpatrywanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie dwie wpłynęły od innych rzeczników.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Na podstawie analizy prowadzonych w 2025 r. spraw konsumenckich, zasadnym wydają się być wnioski dotyczące ochrony szczególnej grup konsumentów tzn. seniorów. Osoby starsze są bowiem najczęściej wprowadzane przez przedsiębiorców w błąd zarówno co do właściwości i cech oferowanego towaru, jak i warunków zawieranych na odległość czy poza lokalem przedsiębiorcy umów. Seniorzy są też szczególnie narażeni na uciążliwe i wprowadzające w błąd techniki reklamowe czy marketingowe. Promowanie dobrych praktyk przedsiębiorców oraz edukacja seniorów mogłyby przyczynić się do poprawy sytuacji w tym zakresie.

W ostatnich latach problemem licznej grupy konsumentów są niskiej jakości nabywane przez nich towary. Wówczas częstym utrudnieniem dla konsumentów w skutecznym dochodzeniu swoich roszczeń w sytuacji konieczności reklamowania takiego produktu, jest często brak zgody przedsiębiorców na polubowne zakończenie sporu czy wysokie koszty opinii rzeczoznawcy. Dobrym rozwiązaniem byłoby wprowadzenie przepisów umożliwiających rzecznikom konsumentów nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców.

2. Wnioski dotyczące pracy/funkcjonowania rzeczników konsumentów.

Ochrona konsumentów na terenie Powiatu Legionowskiego obejmuje działania na wielu płaszczyznach, a zadania stawiane w tym zakresie rzecznikowi konsumentów wymagają bardzo dobrej znajomości przepisów prawa z różnych dziedzin. Niejednoznaczność i częste zmiany przepisów, wymagają od rzecznika umiejętności analizy spraw na bazie przepisów z różnych aktów prawnych, jak także właściwej ich interpretacji. Dla sprawnego realizowania przez rzecznika zadań konieczne jest zatem stałe doskonalenie zawodowe i doształcanie z rozmaitych gałęzi prawa.

Przepisy w zakresie ochrony konsumentów i procedury wewnętrzne obowiązujące w urzędzie określają tryb i sposób postępowania w sprawach zgłaszanych przez konsumentów. Działania podejmowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów

w Legionowie mają na celu, poza upowszechnieniem wiedzy z szeroko rozumianego prawa konsumenckiego, spełnienie roli prewencyjnej i tym samym ostrzeżenie konsumentów przed nieuczciwymi praktykami przedsiębiorców czy też sytuacjami, które mogą skutkować niekorzystnymi dla konsumentów konsekwencjami. Świadom swych praw konsument jest bowiem w stanie zapobiec wielu niepożądanym sytuacjom, uniknąć nieporozumień i skutecznie egzekwować swoje prawa.

Wszystko to, jak i nowe procesy rynkowe, a także wymagania i potrzeby konsumentów, powodują konieczność nie tylko indywidualnego, ale i systemowego doskonalenia i doksztalcanie samych rzeczników, których celem działalności jest wzmocnienie słabszej strony relacji konsumenckiej.

IV. TABELLE