

ZARZĄDZENIE Nr 11/2026
STAROSTY POWIATU ŻYRARDOWSKIEGO
z dnia 22 stycznia 2026 r.

w sprawie zaopiniowania rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Żyrardowie za rok 2025

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2025 poz. 1684) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2025 poz. 1714) zarządzam co następuje:

§ 1.

Opiniuję pozytywnie sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Żyrardowie za rok 2025, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


Starosta
Andrzej Wilk

Załącznik do Zarządzenia
Nr 11/2026
Starosty Powiatu Żyrardowskiego
z dnia 22 stycznia 2026 r.



Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Żyrardowie

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Żyrardowie za rok 2025

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2025 poz. 1714) na podstawie którego rzecznik przedkłada w terminie do dnia 31 marca Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Żyrardów, 22 stycznia 2026 r.

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

Aktem nadrzędnym regulującym problematykę ochrony interesów konsumenta jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, która w art. 76 zobowiązuje władze publiczne do zapewnienia ochrony konsumentom, użytkownikom i najemcom przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Konstytucja pozostawia ustalenie zakresu tejże ochrony ustawom szczegółowym.

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2025 poz. 1684) zakłada, że ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. W oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2025 poz. 1714, dalej „u.o.k.k.”) podstawowym i nadrzędnym celem działania jest ochrona praw i interesów konsumentów. Zadania te realizuje powiatowy rzecznik konsumentów.

Przepisy ww. ustawy określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcję i zadania powiatowego rzecznika konsumentów i stanowią, że:

1. zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych,
2. zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów,
3. rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście,
4. rzecznik konsumentów w terminie do 31 marca każdego roku przedkłada Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim,
5. zatwierdzone sprawozdanie rzecznik przekazuje właściwej miejscowo delegaturze UOKiK.

Do zadań rzecznika konsumentów należy przede wszystkim:

1. zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa, informacji oraz innych form pomocy prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
2. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
3. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
4. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
5. współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami UOKiK oraz instytucjami i organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów.

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy

1. Województwo	mazowieckie
2. Miasto/Powiat	żyrardowski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu.	74 841 (I półrocze 2025 r. wg. danych GUS)
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów.	Joanna Chrzanowska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze).	Wyższe prawnicze; ukończona aplikacja radcowska
6. Wymiar etatu Rzecznika Konsumentów.	4/5 etatu
7. Ilość osób zatrudnianych w Biurze albo u Rzecznika Konsumentów (podać ilość osób, wykształcenie oraz rodzaj zatrudnienia).	Brak
8. Nr telefonu i adres mailowy Rzecznika Konsumentów.	tel. 46 854 32 16

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW.

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.	471
	W tym porady pisemne.	83 (105 pism)
2.	Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę praw i interesów konsumentów.	27 (52 pism)
3.	Współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami.	0
5.	Sprawy sądowe cywilne ogółem.	3
5a.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.	0
5b.	Wstępowanie do toczących się postępowań.	0
5c.	Istotny pogląd w sprawie.	0
5d.	Pomoc konsumentom w samodzielnych dochodzeniu roszczeń przed sądami.	3
6.	Sprawy karne ogółem.	4
6a.	Wnioski o ukaranie z art. 114 uokik.	4
7.	Edukacja konsumencka.	8

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

a. Poradnictwo bezpośrednie.

W 2025 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił 347 informacji i porad prawnych drogą telefoniczną/osobiście, w tym:

- 226 w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 69 o charakterze ogólnym,
- 52 niekonsumenckich, tj. osobom fizycznym, których nie łączył stosunek prawny z przedsiębiorcą.

Wg. kategorii sektorowych wśród wad towarów najczęściej spraw dotyczyło:

- urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego,
- odzieży i obuwia,
- mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu.

Wg. kategorii sektorowych wśród nienależycie wykonanych usług najczęściej spraw dotyczyło:

- bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji,
- telekomunikacji,
- turystyki i rekreacji.

b. Poradnictwo pisemne.

W 2025 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił 105 porad pisemnych w zarejestrowanych 83 sprawach.

Poradnictwo pisemne obejmowało porady *stricte* ukierunkowane na zgłaszane przez konsumentów zagadnienia, jak również przygotowywanie projektów pism, tj.

- pełnomocnictwa / upoważnienia,
- przedsądowe wezwania do zapłaty,
- przedsądowe wezwania do wydania towaru,
- przedsądowe wezwania do prawidłowego wykonania umowy,
- reklamacje,
- wniosek egzekucyjny,
- oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

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

W 2025 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów, z wniosków złożonych przez konsumentów, 52 razy wystąpił do przedsiębiorców z interwencją w zarejestrowanych 27 sprawach.

Biorąc pod uwagę sprawy zarejestrowane w 2025 roku:

1. 81,5 % spraw wskutek interwencji Rzecznika zakończyło się w ten sposób, że interes konsumentów został zaspokojony zgodnie z ich oczekiwaniami lub przedsiębiorcy przedstawili Rzecznikowi ekspertyzy autoryzowanych serwisów/opinie rzeczoznawców/wyjaśnienia, co do których Rzecznik nie miał wątpliwości,
2. w 11,1 % spraw przedsiębiorcy nie odebrali korespondencji kierowanej przez Rzecznika lub nie ustosunkowali się do wniosku Rzecznika, na skutek czego Rzecznik złożył do właściwych miejscowo organów ścigania zawiadomienia o możliwości popełnienia wykroczenia na szkodę Rzecznika stypizowanego w art. 114 u.o.k.k. i wnioskował o sporządzenie wniosku o ukaranie,
3. 7,4 % spraw nie zostało zakończonych w 2025 r. i jest kontynuowanych w 2026 r.

Wg. kategorii sektorowych najwięcej spraw, które wpłynęły w 2025 roku dotyczyło:

- urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego,
- odzieży i obuwia,
- samochodów i środków transportu osobistego, części i akcesoriów,
- mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań w/w zakresie.

4. Sprawy sądowe.

W 2025 r. Rzecznik Konsumentów pomagał konsumentom na drodze sądowej w samodzielnym dochodzeniu roszczeń. W tym zakresie Rzecznik sporządził projekt pozwu o zapłatę, projekt sprzeciwu od wydanego nakazu zapłaty, projekt wniosku o nadanie klauzuli wykonalności.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2025 r. Rzecznik Konsumentów podjął następujące działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym:

- dystrybucja w miejscu świadczenia pracy materiałów edukacyjno-informacyjnych w postaci prezentacji przygotowanych przez Rzecznika:
 - ✓ „APTEKA – zwroty i reklamacja”,
 - ✓ „Wady towarów – co i jak reklamować”,
 - ✓ „Seniorzy wobec zagrożeń w internecie”,
 - ✓ „Konsument w sieci - zakupy na odległość”.
- dystrybucja w miejscu świadczenia pracy materiałów edukacyjno-informacyjnych w postaci prezentacji przygotowanych przez UOKiK:
 - ✓ „Zakupy z Azji”,
 - ✓ „O czym pamiętać po stracie bliskiej osoby”.
- przekazywanie do mieszczących się na terenie powiatu jednostek / podmiotów mogących mieć kontakt z konsumentami informacji o webinarach organizowanych przez Urząd KNF we współpracy z Komendą Główną Policji oraz Ministerstwem Pracy i Polityki Społecznej:
 - ✓ „Bezpieczne płatności w Internecie dla seniorów”,
 - ✓ „ABC ubezpieczeń - co powinniśmy wiedzieć przed podpisaniem umowy ubezpieczenia”.

6. Inne sprawy.

(wyjaśnienia, interpretacje, opinie z zakresu ochrony praw konsumenckich, wnioski o udostępnienie informacji publicznej, petycje, akty prawa miejscowego, sprawy przekazane według właściwości)

W roku sprawozdawczym 2025 Rzecznik Konsumentów sporządził 1 odpowiedź na wniosek w przedmiocie dostępu do informacji publicznej.

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

Działalność Rzecznika Konsumentów cieszy się popularnością w powiecie żyrdowskim. W roku sprawozdawczym 2025 stosowane były różnorodne formy i metody udzielania pomocy konsumentom. Wiąże się to z jednej strony z wielością wnoszonych problemów, jak i często, wyjątkowością spraw. Część z nich nie mieściła się w zakresie działania Rzecznika, jednakże starano się ukierunkować wnioskodawcę co do dalszych możliwości pozytywnego dla niego rozstrzygnięcia.

Dzięki monitorowaniu niektórych zachowań przedsiębiorców Rzecznikowi znane są sposoby kontaktów z konsumentem, a rzetelne poradnictwo i wsparcie prawne Rzecznika jeszcze na etapie procesu reklamacji często przynosi efekty w postaci pozytywnego zakończenia sprawy, bez konieczności formułowania przez Rzecznika wystąpienia do przedsiębiorcy.

Zaznaczyć należy, iż praca ta wymaga szczególnego obiektywizmu tak, aby żądania konsumentów miały charakter rzeczowy i uzasadniony oraz nie naruszały przepisów powszechnie obowiązującego prawa, jak i dobrych obyczajów w obrocie cywilnoprawnym, z czym Rzecznik co raz częściej się spotyka.

W ocenie tut. Rzecznika konieczne jest doprecyzowanie i/lub ustanowienie przepisów na szczeblu krajowym, dotyczących działalności rzeczników konsumentów, m.in. w zakresie:

- jednolitej procedury postępowania co najmniej w zakresie wystąpień do przedsiębiorców,
- zwiększenia uprawnień Rzeczników o podstawę prawną do żądania od przedsiębiorców dokumentacji tj. opinie serwisów, opinie rzeczoznawców, tudzież danych podmiotów dokonujących ekspertyz na ich rzecz lub informacji o kwalifikacjach pracowników rozpatrujących reklamacje, bez ryzyka, że przedsiębiorca powoła się na tajemnicę handlową/ochronę danych osobowych,
- zwolnienia Rzeczników z ponoszenia kosztów jakie mogą powstać w związku z wniesieniem przez Rzecznika pozwu do sądu powszechnego.

Podpis jest prawidłowy

Dokument podpisany przez
Joanna Chrzastowska
Data: 2026.01.22 12:57:50 CET

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

