

Koszalin, dnia 13 lutego 2026 r.

**Informacja z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Koszalinie
w 2025 roku.**

Zgodnie z art.4 ust.1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz.U.2024.107) ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. W oparciu o przepisy wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy uznać, iż podstawowym i nadrzędnym celem Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest ochrona praw i interesów konsumentów. Natomiast prawa konsumentów w szczególności zawarte są w licznych przepisach, począwszy od ustawy o prawach konsumenta i Kodeksu Cywilnego, aż po prawo bankowe, telekomunikacyjne, pocztowe, energetyczne oraz ustawy o: kredycie konsumenckim, przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, świadczeniu usług drogą elektroniczną, zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, cenach, języku polskim.

Rozwiązania zawarte w tych przepisach mają na celu ochronę praw i interesów konsumentów, jednakże nie zawsze pozwalają na skuteczną ochronę tych praw.

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i udzielenie informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Liczba konsumentów zgłaszających się o pomoc do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Koszalinie utrzymuje się na wysokim poziomie. Świadczyć to może, z jednej strony o fakcie częstego łamania przez przedsiębiorców praw konsumenckich, a z drugiej o sukcesywnym wzroście świadomości konsumenckiej w społeczeństwie. W ramach

realizacji przedmiotowego zadania porady były udzielane osobiście w siedzibie biura, telefonicznie, jak i pisemnie (w tym przez Internet). Sprawy, które nieskutecznie prowadził konsument lub które wymagały interwencji z zewnątrz przyjmowano do dalszego prowadzenia przez Rzecznika.

W okresie sprawozdawczym udzielono ogółem **2636** porad i informacji prawnych z zakresu ochrony praw konsumentów w tym: **1902 telefonicznie (wzrost o 99)**, **691 osobiście (wzrost o 290)** oraz **43 pisemnie (spadek o 16)**. Ich łączna liczba uległa zwiększeniu o **373** w stosunku do roku ubiegłego.

Problematyka spraw poruszanych przez konsumentów była bardzo szeroka. Najczęściej dotyczyła roszczeń wynikających z umów (w odniesieniu do ilości porad ogółem):

1. Sprzedaży:

- sprzętu AGD i RTV i urządzeń telekomunikacyjnych: 23%
- wyposażenia mieszkań i gospodarstw domowych: 12%
- samochodów środków transportu osobistego: 10%
- odzieży i obuwia: 9%

2. Ubezpieczenia: 9%

3. O świadczenie usług telekomunikacyjnych: 7%

4. O świadczenie usług turystycznych i rekreacyjnych: 3%

5. O konserwację i naprawę pojazdów i innych środków transportu: 3%

W trakcie udzielania porad osobistych niejednokrotnie sporządzano na miejscu dokumenty (np. reklamacje, ponaglenia, odstąpienia) umożliwiające konsumentom dochodzenie roszczeń z tytułu zawartych umów z przedsiębiorcami. Podobnie, jak w ubiegłym roku, podczas porad telefonicznych, często dyktowano konsumentom gotowe pisma kierowane później do przedsiębiorców.

W przypadkach, gdy działania reklamacyjne nie przynosiły oczekiwanego skutku, a roszczenia konsumenta były zasadne, wówczas występowało do przedsiębiorcy. Wystąpienia te opierały się na działaniach interwencyjnych, żądaniu wyjaśnień, wskazaniu błędów formalno-prawnych przy rozpatrywaniu reklamacji, jak i na złożeniu propozycji polubownego rozwiązania sporu.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów wystąpił **32** razy do przedsiębiorców, to jest o **7** razy mniej w stosunku do roku ubiegłego. Wystąpienia dotyczyły głównie reklamacji zakupionych towarów, a w szczególności wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego, sprzętu RTV i AGD, jak i obuwia i odzieży oraz usług telekomunikacyjnych. **50%** spraw zostało załatwionych pozytywnie zgodnie z wolą i intencją konsumentów.

W niektórych przypadkach przedsiębiorcy uchylali się od udzielenia odpowiedzi na przesłane zapytanie. Wówczas korzystano z zapisu art.114 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym „Kto narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2.000,00 zł.” Przywołanie powyższego przepisu w większości przypadków powodowało natychmiastowy kontakt przedsiębiorcy z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów.

Ostatecznym sposobem na pozytywne rozpatrzenie reklamacji jest skierowanie sprawy do sądu. W przypadku wyrażenia przez konsumenta chęci dochodzenia swych praw przed sądem, przygotowano pełną dokumentację dowodową wraz z pozwem. Na przestrzeni 2025 roku przygotowano **3** pozwy do sądu powszechnego. W jednym przypadku przedsiębiorca złożył sprzeciw do wydanego sądowego nakazu zapłaty.

Innym sposobem dochodzenia roszczeń konsumenckich jest korzystanie ze Stałego Sądu Polubownego. Warunkiem koniecznym do rozpatrzenia sprawy przed Stałym Sądem Polubownym jest zgoda obu stron sporu na skierowanie wniosku. Ponieważ jednak wyrok lub ugoda zawarta przed tym Sądem ma charakter ostateczny, żaden z przedsiębiorców nie wyraził zgody na taki sposób rozwiązania problemu.

W celu przybliżenia mieszkańcom Powiatu Koszalińskiego zagadnień związanych z ochroną interesów konsumenta Rzecznik uczestniczył w 15 audycjach Radia Koszalin oraz jednej na zaproszenie TVP3. Dodatkowo też w trakcie 7 godzin lekcyjnych odbyły się 2 spotkania o tematyce konsumenckiej z młodzieżą Powiatu Koszalińskiego oraz jedno ze słuchaczami Uniwersytetu III Wieku. Poruszonymi tematami były zagadnienia z zakresu np. odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu braku zgodności towaru z umową, odpowiedzialności gwaranta z tytułu udzielonej gwarancji, możliwości odstępowania od umowy sprzedaży zawartej na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, czy też procedur zgłaszania reklamacji do operatorów usług telekomunikacyjnych i turystycznych. Ponadto systematycznie rozprowadzane były wśród konsumentów broszury informacyjne wydawane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Różnorodność spraw, a także zmieniające się przepisy prawa konsumenckiego wymagają systematycznego samokształcenia. W 2025 roku Rzecznik wziął udział w 5 webinarach i spotkaniach online o charakterze szkoleniowo-konferencyjnym organizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, oraz Rzecznika Finansowego. Poświęcone one były między innymi : przepisom regulującym odpowiedzialność podmiotów

rynku finansowego z tytułu nieautoryzowanych transakcji płatniczych, jak roli konsumenta w monitorowaniu bezpieczeństwa cybernetycznego zawieranych transakcji. Dodatkowo podczas spotkań online podejmowano tematy pozycji konsumentów w sporach z przewoźnikami lotniczymi, czy też procedur reklamacyjnych w dochodzeniu roszczeń ubezpieczeniowych z ryzyk innych, niż komunikacyjne. Ponadto Rzecznik uczestniczył w konferencji zorganizowanej przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Szczecinie, poświęconej tematyce polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Reasumując, zainteresowanie wśród konsumentów pomocą i poradnictwem udzielanym przez Rzecznika jest wciąż wysokie. Charakter spraw, z którymi zgłaszali się konsumenci był podobny, jak w roku 2024, z widocznym zainteresowaniem umowami sprzedaży sprzętu RTV i AGD, wyposażenia gospodarstw domowych oraz odzieży, zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa, jak i drogą elektroniczną. Świadczy to o tym, że w dalszym ciągu jakość sprzedawanych towarów i usług nie jest najwyższa. Natomiast niedostateczna wiedza konsumencka pojedynczego uczestnika rynku doprowadza go często do sytuacji bez wyjścia. Koniecznym staje się zatem dotarcie z wiedzą konsumencką bezpośrednio do mieszkańców Powiatu Koszalińskiego. Stąd za priorytetowe cele działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Koszalinie w 2026 roku uznaje się wciąż próbę dotarcia z podstawową wiedzą z zakresu ochrony praw konsumenckich do większej liczby mieszkańców Powiatu poprzez systematyczne jej rozpowszechnianie na spotkaniach tematycznych oraz za pośrednictwem mediów.



Handwritten signature in blue ink over a red circular stamp. The stamp contains the text "POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW" and "KOSZALIN" around the perimeter.