

# SPRAWOZDANIE

z działalności

Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
w Malborku

za rok 2025

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

KRÓTKI OPIS.

### Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Pomorskie
2. Miasto/Powiat	Powiat Malborski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu.	Okolo 63.000
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów.	Mateusz Zieliński
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze).	Wyższe administracyjne
6. Wymiar etatu Rzecznika Konsumentów.	1/10
7. Ilość osób zatrudnianych w Biurze albo u Rzecznika Konsumentów (podać ilość osób, wykształcenie oraz rodzaj zatrudnienia).	zero
8. Nr telefonu i adres mailowy Rzecznika Konsumentów.	tel. 55 646 04 52; e-mail: <a href="mailto:rzecznikkonsumenta@powiat.malbork.pl">rzecznikkonsumenta@powiat.malbork.pl</a>

## 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.	10
	W tym porady pisemne.	5
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).	45
3.	Współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami.	3
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.	0
6.	Sprawy karne ogółem.	0
6a.	Wnioski o ukaranie z art. 114 uokik.	3
7.	Edukacja konsumencka.	0

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

**1.1. Poradnictwo bezpośrednie.**

*W dziesięciu przypadkach Rzecznik udzielił ustnej porady prawnej.*

**1.2. Poradnictwo pisemne.**

*W pięciu przypadkach Rzecznik udzielił ustnej porady prawnej wraz z napisaniem wzoru zgłoszenia reklamacyjnego.*

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

*W roku 2025 Rzecznik występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów łącznie 45 razy.*

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

*Rzecznik w roku 2025 występował do UOKiK w trzech sprawach, zawiadamiając o podejrzeniu masowego występowania przez Podmiot na szkodę Konsumentów.*

**4. Sprawy sądowe.**

*W roku 2025 Rzecznik nie prowadził spraw sądowych.*

**5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**

*Rzecznik wystąpił z wnioskiem do Starosty Malborskiego o utworzenie, prowadzenie i dofinansowanie (reklama) profilu na portalu Facebook, w celu prowadzenia działalności informacyjnej i edukacyjnej przez Rzecznika. Projekt ze względu na brak zainteresowania nie został zrealizowany.*

**6. Inne sprawy.**

*W jednej sprawie Rzecznik wystąpił do MOPS w Malborku z prośbą o sprawdzenie sytuacji życiowej seniorki, która padła ofiarą działania na szkodę konsumenta.*

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

**1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.**

*Niezbędne jest przekazanie środków z budżetu na edukację konsumencką.*

**2. Wnioski dotyczące pracy/funkcjonowania rzeczników konsumentów.**

*Zaangażowanie na poziomie 1/10 etatu, co przekłada się na jeden 4 godziny dyżur w tygodniu wydaje się być niewystarczające.*

**POWIATOWY RZECZNIK  
KONSUMENTÓW**  
*Mateusz Zieliński*



**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 znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez znaczenia	na odległość		poza lokalem
<b>SPRZEDAŻ:</b>																	
a																	
b					2							2					
c					2	3			1								4/6
d					2	2											4
e					5	7	1										13
f					2												2
g																	
h																	
i																	
<b>USŁUGI:</b>																	
j					2	2											4
k					2												2
l					2												2
m					2												2
n																	
o																	
p																	
r					1	3											
s					1		1										4
t																	2
u																	
w																	
x																	
y							1										1
<b>RAZEM</b>																	
informacje ogólne																	
niekonsumenckie																	
															41		
razem:															4		
															45		

**POWIATOWY RZECZNIK  
KONSUMENTÓW**

**Mateusz Zieliński**

**Tabela 3.**  
**współdziałanie z innymi instytucjami**

	współdziałanie z innymi instytucjami															RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			inne			
	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
a	art. żywnościowe															
b	odzież i obuwie															
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu															
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy															
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															
<b>USŁUGI:</b>																
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															
r	telekomunikacyjne															
s	transportowe															
t	turystyka i rekreacja															
u	sektor energetyczny i wodny															
w	związane z opieką i opieką zdrowotną															
x	edukacyjne															
y	inne															
	niekonsumenckie															
razem:																3
razem:																3

Tabela 4.  
pomoc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych												4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami											
	rozwiązanie umowy				wady towarów nienależyte wykonanie umowy				warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne				nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.				inne							
	w lokalu	na odległość	poza lokal	RAZEM	w lokalu	na odległość	poza lokal	RAZEM	w lokalu	na odległość	poza lokal	RAZEM	w lokalu	na odległość	poza lokal	RAZEM	w lokalu	na odległość	poza lokal	RAZEM				
a	SPRZEDAŻ:																							
a	art. żywnościowe																							
b	odzież i obuwie																							
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu																							
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																							
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																							
	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																							
r	telekomunikacyjne																							
s	transportowe																							
t	turystyka i rekreacja																							
u	sektor energetyczny i wodny																							
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																							
x	edukacyjne																							
y	inne																							
	RAZEM																							
	sprawy o ukaranie																							
	razem:												razem:											

