

**WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT
INSPEKCJI HANDLOWEJ
W BYDGOSZCZY**



**Sprawozdanie
z działalności Inspektoratu
w 2025 roku**

Bydgoszcz, marzec 2026 r.

I. ZADANIA INSPEKCJI HANDLOWEJ

Inspekcja Handlowa, jest wyspecjalizowanym organem kontroli powołanym do ochrony interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa. Podstawą jej działania jest ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (t. j. Dz.U. z 2025 r. poz. 229 ze zm.). Inspekcja wykonuje zadania w 4 podstawowych dziedzinach:

- 1) kontrola produktów w zakresie:
 - a) nadzoru rynku,
 - b) nadzoru nad ogólnym bezpieczeństwem produktów;
- 2) kontrola paliw w ramach systemu monitorowania i kontrolowania jakości paliw¹;
- 3) kontrola produktów i usług oraz działania przedsiębiorców, w tym:
 - a) kontrola produktów znajdujących się w obrocie handlowym lub przeznaczonych do wprowadzenia do takiego obrotu,
 - b) kontrola usług,
 - c) kontrola legalności i rzetelności działania przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w rozumieniu odrębnych przepisów w zakresie produkcji, handlu i usług,
 - d) kontrola przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów określonych ustaw;
- 4) ochrona interesów i praw konsumentów poprzez:
 - a) prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
 - b) organizowanie i prowadzenie stałych sądów polubownych,
 - c) prowadzenie poradnictwa konsumenckiego.

Swoje zadania Inspekcja Handlowa realizuje między innymi poprzez kontrole planowe, tj. przewidziane w Planie kontroli Inspekcji Handlowej na dany rok oraz kontrole pozaplanowe, w tym kontrole wynikające z otrzymywanych skarg i informacji, przede wszystkim od konsumentów, ale także centralnych i terenowych organów administracji państwowej albo organów jednostek samorządu terytorialnego.

¹ Głównym aktem prawnym regulującym prowadzenie kontroli jakości paliw i paliw stałych w ramach systemu monitorowania i kontrolowania jakości paliw jest ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw (t. j. Dz.U. z 2025 r. poz. 1529).

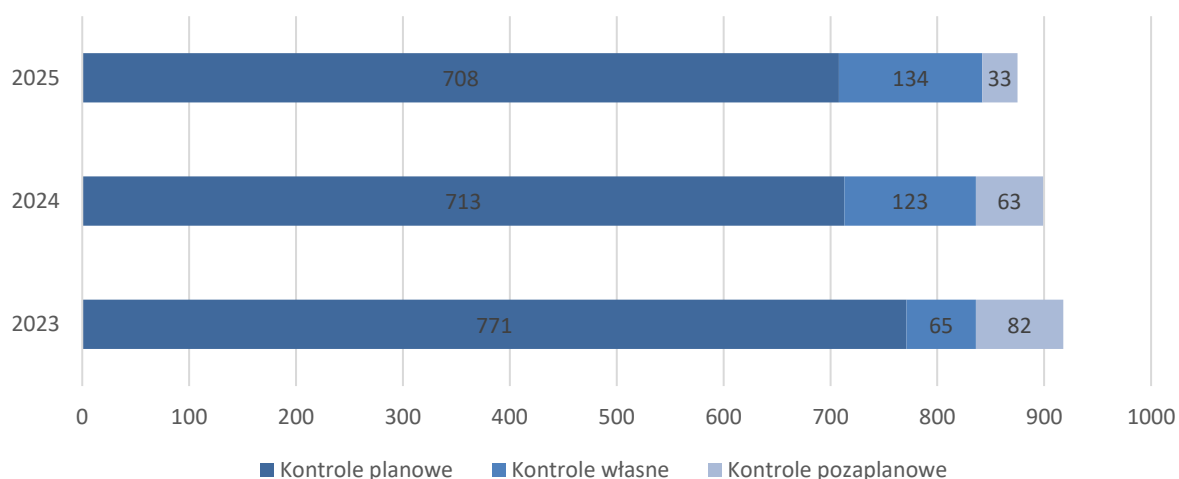
II. DZIAŁALNOŚĆ KONTROLNA

W 2025 r. Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy, zwany dalej *Inspektoratem*, realizował kontrole:

- 1) o znaczeniu krajowym lub ponadwojewódzkim, których przedmiot określony został w opracowanym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwanego dalej *Prezesem UOKiK*, planie kontroli Inspekcji na 2025 r. oraz w programach kontroli jakości paliw w 2025 r. (dalej: *kontrole planowe*)²,
- 2) o znaczeniu lokalnym, tj. działania własne Inspektoratu, wynikające z bieżącej oceny rynku lokalnego i występujących na nim zjawisk (dalej: *kontrole własne*),
- 3) o charakterze interwencyjnym, tj. kontrole doraźnie zlecone przez Prezesa UOKiK lub przeprowadzone w związku z nieprawidłowościami zgłoszonymi przez konsumentów, przedsiębiorców lub organy administracji publicznej (dalej: *kontrole pozaplanowe*).

W 2025 r. Inspektorat przeprowadził ogółem **875** postępowań kontrolnych, w tym **708** kontroli planowych, **134** kontrole własne oraz **33** kontrole pozaplanowe.

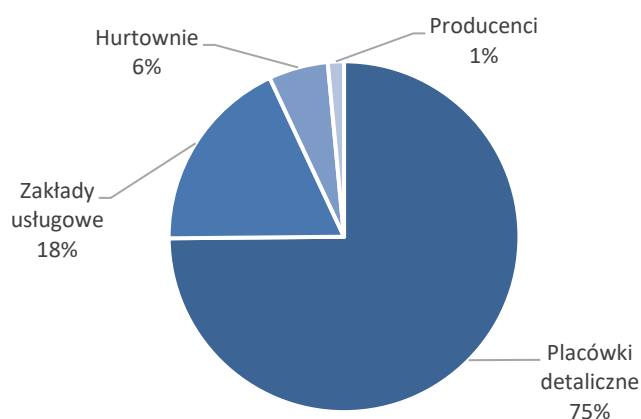
Rysunek 1. Liczba kontroli przeprowadzonych przez Inspektorat w latach 2023-2025



W roku 2025 kontrolą objęto **655** placówek detalicznych, **159** zakładów usługowych, **48** hurtowni i **13** producentów.

² Plan kontroli Inspekcji Handlowej nie obejmuje kontroli paliw i paliw stałych. Programy kontroli jakości paliw i paliw stałych są przygotowywane odrębnie, na podstawie *Planu kontroli jakości paliw* i *Planu kontroli jakości paliw stałych*, sporządzanych przez Prezesa UOKiK na podstawie przepisów ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw (t. j. Dz.U. z 2025 r. poz. 1529).

Rysunek 2. Placówki skontrolowane w 2025 r. [%]

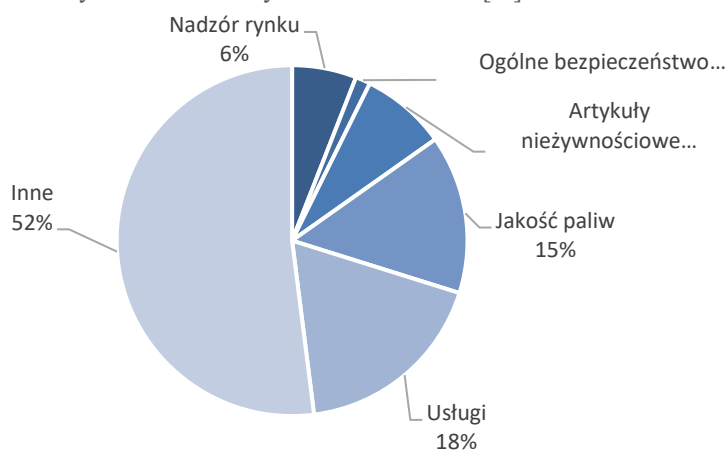


Zgodnie z przyjętymi zasadami podczas przeprowadzanych kontroli przedmiotem zainteresowania były przede wszystkim te grupy produktów, w których prawdopodobieństwo wystąpienia nieprawidłowości było szczególnie wysokie i produkty zgłaszane przez konsumentów jako niebezpieczne lub niewłaściwej jakości.

Kontrole przeprowadzone w 2025 r. przez Inspektorat obejmowały następujące obszary:

- nadzór rynku (**52** kontrole),
- ogólne bezpieczeństwo produktów (**12** kontroli),
- artykuły żywnościowe (**69** kontroli),
- jakość paliw (**128** kontroli),
- usługi (**159** kontroli),
- inne, wyżej niesklasyfikowane (**455** kontroli).

Rysunek 3. Obszary kontroli w 2025 r. [%]



Wykaz tematów kontroli planowych przewidzianych do realizacji w 2025 r. zawarto w załączniku.

W 2025 r. Inspektorat przeprowadził łącznie **134** kontrole własne, w toku których badano:

- 1) źródła światła w odniesieniu do etykietowania energetycznego,
- 2) legalność działania i zgłoszenia do Prezesa URE infrastruktury paliw ciekłych na stacjach paliw,
- 3) przestrzeganie obowiązku wystawiania dla paliw stałych (które zgodnie z art. 1 ust 2 pkt 1 i 2 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw są przeznaczone do użycia w gospodarstwach domowych lub instalacjach spalania o nominalnej mocy cieplnej mniejszej niż 1 MW) dokumentu potwierdzającego spełnienie przez paliwo stałe wymagań jakościowych, tj. „świadectwa jakości” oraz przestrzeganie obowiązków wynikających z art. 13 ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego,
- 4) przestrzeganie obowiązku określonego w art. 5 ust. 1a ustawy o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych, w placówkach sprzedaży detalicznej oraz lokalach usługowych,
- 5) legalność i prawidłowość działania przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie,
- 6) rzetelność w placówkach sprzedaży detalicznej.

W 2025 r. przeprowadzono również łącznie **33** kontrole pozaplanowe, w tym **23** zlecone przez Prezesa UOKiK i **10** związanych ze skargami konsumentów oraz informacjami o nieprawidłowościach (szczegółowe informacje dotyczące skarg konsumentów zawarte zostały w części III – Ochrona konsumentów).

1. NADZÓR RYNKU

Ramy dla nadzoru rynku określa rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1020 z dnia 20 czerwca 2019 r. w sprawie nadzoru rynku i zgodności produktów oraz zmieniające dyrektywę 2004/42/WE oraz rozporządzenia (WE) nr 765/2008 i (UE) nr 305/2011³. Akt ten obowiązuje od 16 lipca 2021 r. i uchyla przepisy dotyczące nadzoru rynku, do tej pory ustanowione rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 765/2008 z dnia 9 lipca 2008 r. ustanawiającym wymagania w zakresie akredytacji i nadzoru rynku odnoszące się do warunków wprowadzania produktów do obrotu i uchylające rozporządzenie (EWG) nr 339/93⁴.

W ramach nadzoru rynku Inspekcja Handlowa prowadzi kontrole zgodności wyrobów z wymaganiami określonymi w rozporządzeniach UE oraz w polskich rozporządzeniach wydanych na podstawie ustawy o systemie oceny zgodności⁵ oraz ustawy o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku⁶, które wprowadzają do polskiego porządku prawnego akty prawa europejskiego zwane **dyrektywami nowego podejścia**. Inspekcja Handlowa w ramach prowadzonych kontroli sprawuje nadzór nad stosowaniem unijnego prawodawstwa harmonizacyjnego, obejmującego różne grupy wyrobów, w tym m.in.: sprzęt elektryczny, zabawki, środki ochrony indywidualnej, maszyny, urządzenia spalające paliwa gazowe, wyroby pirotechniczne, urządzenia ciśnieniowe. Ponadto prowadzi kontrole w zakresie informowania o zużyciu energii przez produkty wykorzystujące energię oraz wymagań dla wyrobów wykorzystujących energię (tzw. EKOPROJEKT).

³ Dz. Urz. UE L 169 z 25.06.2019 r.

⁴ Dz. Urz. UE L 218 z 13.08.2008 r.

⁵ Ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności (t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 215 ze zm.).

⁶ Ustawa z dnia 13 kwietnia 2016 r. o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku (t. j. Dz. U. z 2025 r. poz. 568).

Celem tych przepisów jest zwiększenie bezpieczeństwa konsumentów. Zgodnie z prawem, każdy producent lub importer, wprowadzając produkty na rynek zapewnia, że spełniają one wymagania określone w unijnym prawodawstwie harmonizacyjnym i nie stanowią zagrożenia dla konsumentów lub środowiska, natomiast dystrybutor (w tym sprzedawca) ma obowiązek działać z należytą starannością przy udostępnianiu wyrobu na rynku i sprawdzić, czy producent i importer spełnili swoje obowiązki. Ustawa o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku oraz ustawa o systemie oceny zgodności zapewniają spójność polskich przepisów z systemem europejskim.

Dzięki jednolitemu systemowi oceny zgodności produktów z wymaganiami, wyroby wprowadzone do obrotu na terenie Polski mogą być oferowane także w innych państwach Unii Europejskiej.

Prowadząc kontrole z zakresu nadzoru rynku, Inspekcja Handlowa chroni konsumentów przed zagrożeniami, jakie mogą stwarzać wyroby niespełniające wymagań, poprzez eliminowanie tego typu wyrobów z obrotu bądź umożliwienie przedsiębiorcom dokonanie działań naprawczych w przypadku niezgodności niepowodujących poważnego zagrożenia (niezgodności formalne).

W 2025 r. w ramach nadzoru rynku przeprowadzono **52** kontrole, którymi objęto **445** rodzajów wyrobów, kwestionując w sumie **361** z nich, co stanowiło **81,12 proc.** Wyniki kontroli w ramach nadzoru rynku, w tym liczbę rodzajów wyrobów objętych kontrolą oraz liczbę wyrobów, w których stwierdzono nieprawidłowości przedstawia tabela nr 1.

Tabela 1. Wyniki kontroli w ramach nadzoru rynku⁷

	Liczba kontroli	Skontrolowane	Zakwestionowane
Bezpieczeństwo zabawek	15	22	5
Sprzęt elektryczny	5	3	1
Bezpieczeństwo maszyn	7	7	3
Sprzęt ochrony indywidualnej	4	2	0
Ekoprojekt	2	2	1
Kotły na paliwo stałe	2	2	1
Etykiety efektywności energetycznej ⁸	19	409	351

Łącznie w 445 rodzajach wyrobów skontrolowanych stwierdzono m.in. następujące nieprawidłowości:

- o charakterze konstrukcyjnym (2),
- w zakresie oznakowania, instrukcji, ostrzeżeń itp. (4),
- brak lub nieprawidłowe oznakowanie CE (1),
- brak lub nieprawidłowa deklaracja zgodności (6).

Do przykładowych nieprawidłowości należały m.in.:

1) w przypadku zabawek:

- brak ostrzeżenia na zabawce bądź opakowaniu: „Ostrzeżenie. Nie używać w pobliżu uszu! Niewłaściwe użycie może spowodować uszkodzenie słuchu” (cymbałki),
- brak instrukcji użytkowania w języku polskim,
- brak danych producenta, co utrudnia organom kontroli działania, zaś konsumentom dochodzenie swoich praw,

⁷ Należy zauważyć, że jeden wyrób może podlegać wielu aktom prawnym, stąd powielanie się liczb w poszczególnych wersach.

⁸ Lampy elektryczne i oprawy oświetleniowe.

- sporządzenie deklaracji zgodności w sposób nieprawidłowy,
- brak oznakowania CE będącego deklaracją producenta, że oznakowany wyrób spełnia wymagania;

2) w przypadku sprzętu elektrycznego:

- wystawienie deklaracji zgodności przez dostawcę z Chin, zamiast przez producenta oznaczonego na wyrobie (suszarka do włosów),
- brak w deklaracji zgodności informacji, że została ona wydana na wyłączną odpowiedzialność producenta oraz brak przedmiotu deklaracji (identyfikacji wyrobu umożliwiającej odtworzenie jego historii), w przypadku suszarki do włosów;

3) w przypadku maszyn:

- wprowadzenie do obrotu maszyny stwarzającej zagrożenie dla bezpieczeństwa i zdrowia osób – zaprojektowanie i wykonanie wyrobu (wertykulatora / aeratora elektrycznego) tak, że nie nadaje się do realizowania swojej funkcji i nie może być obsługiwany bez stworzenia zagrożenia dla osób wykonujących te czynności w przewidzianych warunkach, z uwzględnieniem możliwego do przewidzenia niewłaściwego użycia; maszynę wyposażono w urządzenie sterujące, które uniemożliwia całkowite i bezpieczne zatrzymanie maszyny – ze względu na przekroczony dopuszczalny czas zatrzymania elementów tnących,

4) w przypadku kotłów na paliwo stałe o mocy do 500 kW w zakresie wymagań ekoprojektu:

- rozbieżność pomiędzy deklaracją zgodności a tabliczką znamionową kotła w zakresie wskazania norm zharmonizowanych, zgodnie z którymi wyrób został zaprojektowany i wyprodukowany;

5) w przypadku etykiet energetycznych:

- brak elektronicznej etykiety energetycznej produktu oraz karty informacyjnej produktu udostępnionych przez dostawcę.

2. NADZÓR NAD OGÓLNYM BEZPIECZEŃSTWEM PRODUKTÓW⁹

Organem sprawującym nadzór nad ogólnym bezpieczeństwem produktów jest Prezes UOKiK. Kontrola produktów w zakresie spełniania ogólnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa jest wykonywana przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej. Organ ten podejmuje czynności kontrolne na wniosek Prezesa UOKiK lub z urzędu sprawdzając, czy produkty udostępnione na rynku nie stwarzają zagrożenia dla konsumentów.

Przy ocenie bezpieczeństwa produktu uwzględnia się:

- 1) cechy produktu, w tym jego skład, opakowanie, instrukcję montażu i uruchomienia, a także – biorąc pod uwagę rodzaj produktu – instrukcję instalacji i konserwacji,
- 2) oddziaływanie na inne produkty, jeżeli można w sposób uzasadniony przewidzieć, że będzie używany łącznie z innymi produktami,

⁹ Ustawa z dnia 7 listopada 2025 r. o nadzorze nad ogólnym bezpieczeństwem produktów (Dz.U. z 2025 r. poz. 1826) uchyliła ustawę z dnia 12 grudnia 2003 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów (t. j. Dz. U. z 2021 r. poz. 222).

- 3) wygląd produktu, jego oznakowanie, ostrzeżenia i instrukcje dotyczące jego użytkowania i postępowania z produktem zużytym oraz wszelkie inne udostępniane konsumentowi wskazówki lub informacje dotyczące produktu,
- 4) kategorie konsumentów narażonych na niebezpieczeństwo w związku z używaniem produktu, w szczególności dzieci i osoby starsze.

W 2025 r. w ramach ogólnego bezpieczeństwa produktów przeprowadzono **12** kontroli, którymi objęto **5** partii wyrobów. Wyniki kontroli, tj. liczbę partii produktów zbadanych i liczbę partii produktów zakwestionowanych, z podziałem na grupy skontrolowanych produktów prezentuje tabela 2.

Tabela 2. Wyniki kontroli w ramach ogólnego bezpieczeństwa produktów

Grupa skontrolowanych produktów	Liczba kontroli	Zbadane	Zakwestionowane
Rowery ¹⁰	1	0	-
Artykuły dziecięce (śpiworki, kokony)	4	2	2
Foteliki rowerowe	3	2	1
Łóżeczko dziecięce ¹¹	2	0	0
Wanienka składana ¹²	2	1	1

Wskutek przeprowadzonych postępowań kontrolnych stwierdzono nieprawidłowości w **35** partiach produktów (**42,68 proc.** z ogółu zbadanych).

Do stwierdzonych nieprawidłowości należały:

1) w przypadku artykułów dziecięcych (śpiworków, kokonów):

- za duże otwory w śpiworkach, niosące ryzyko zsunienia się dziecka do środka,
- zbyt długie sznurki/nitki grożące owinięciem palców lub nóg, a w konsekwencji mogące prowadzić do zmniejszenia lub ustania dopływu krwi do tkanek,
- małe elementy stanowiące ryzyko zadławienia;

2) w przypadku fotelików rowerowych:

- oddzielenie się zaczepu podnóżka podczas badania wytrzymałości na niską temperaturę;

3) w przypadku wanienki składanej:

- stwierdzono zagrożenia związane z uwięzieniem palców, zadławieniem i połknięciem małych elementów oraz uduszeniem.

¹⁰ Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania sprawa pozostaje w toku.

¹¹ Podstawą do przeprowadzenia kontroli było zlecenie Prezesa UOKiK, celem zaś ustalenie stanu magazynowego produktu i zabezpieczenie próbki w przypadku występowania produktu na stanie magazynowym.

¹² Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania sprawa pozostaje w toku.

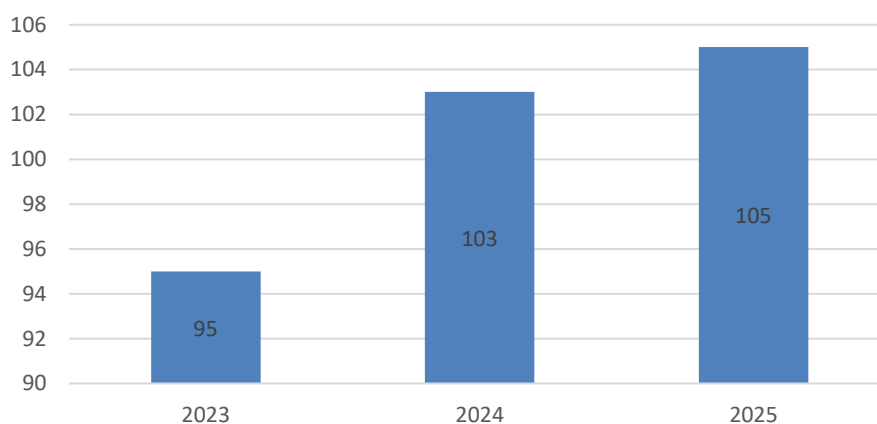
3. KONTROLA PALIW

Zgodnie z ustawą o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw, kontroli podlegały dostępne na polskim rynku paliwa.

3.1. KONTROLA JAKOŚCI PALIW CIEKŁYCH

W 2025 r. na terenie województwa kujawsko-pomorskiego przeprowadzono łącznie **105** kontroli jakości paliw, obejmując nimi głównie stacje ogólnodostępne oraz **4** hurtownie i **5** zakładów wytwarzających wodór.

Rysunek 4. Liczba kontroli paliw w latach 2023-2025



Zasadniczymi celami przeprowadzonych kontroli jakości paliw były:

- eliminowanie z obrotu paliw niespełniających wymagań jakościowych,
- monitorowanie pod względem statystycznym jakości paliw ciekłych wprowadzonych do obrotu (tzw. część europejska systemu),
- zebranie danych potrzebnych do sporządzenia rocznych raportów przekazywanych Radzie Ministrów oraz Komisji Europejskiej.

W związku z powyższym kontrole przeprowadzone były w dwóch zakresach:

- w ramach części europejskiej systemu monitorowania jakości paliw - w celu sporządzenia raportu dla Komisji Europejskiej (pobrano w sumie 64 próbki paliw),
- w ramach pozostałych kontroli - w celu przeciwdziałania wprowadzaniu do obrotu paliw niespełniających określonych wymagań jakościowych (pobrano i zbadano ogółem 34 próbki paliw ciekłych i przeprowadzono 5 kontroli jakości wodoru).

Do badań laboratoryjnych pobrano łącznie 98 próbek paliw, w tym:

- oleju napędowego ON (33 próbki),
- benzyny bezołowiowej RON 95 (37 próbek),
- benzyny bezołowiowej RON 98 (9 próbek),
- gazu skroplonego LPG (19 próbek),

z których zakwestionowano 1 próbkę benzyny bezołowiowej RON 95.

W ramach działań własnych podejmowanych w 2025 r. przeprowadzono 11 kontroli dotyczących posiadania koncesji i zgłoszenia infrastruktury paliw ciekłych do Prezesa Urzędu

Regulacji Energetyki (dalej: *Prezes URE*). W wyniku przeprowadzonych kontroli stwierdzono, iż wszyscy przedsiębiorcy posiadali aktualne koncesje na obrót paliwami ciekłymi oraz przekazali informacje do Prezesa URE o rodzajach i lokalizacji infrastruktury paliw ciekłych wykorzystywanej do prowadzenia działalności. W odniesieniu do 4 przedsiębiorców, czynności kontrolne wykazały natomiast rozbieżności między informacjami podanymi w rejestrze infrastruktury a stanem faktycznym. O ustaleniach tych zawiadomiono Prezesa URE.

Ponadto w ramach 98 kontroli, w czasie których pobrano próbki paliw do badań laboratoryjnych, sprawdzono realizację obowiązku oznakowania pistoletów wydawczych oraz dystrybutorów paliw ciekłych w sposób określający rodzaj wydawanego paliwa. W powyższym zakresie nieprawidłowości nie stwierdzono.

3.2. KONTROLA PALIW STAŁYCH

W 2025 r. na terenie województwa kujawsko-pomorskiego przeprowadzono 37 kontroli w zakresie obrotu paliwami stałymi, pod kątem spełniania wymagań ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw. Do badań laboratoryjnych pobrano łącznie 22 próbki paliw stałych w następującym sortymencie:

- orzech (10 próbek),
- groszek - workowany lub ze zwału (10 próbek),
- kostka (2 próbki).

W wyniku badań laboratoryjnych zakwestionowano jakość 1 próbki węgla kamiennego orzech.

Prawidłowość wystawiania świadectw jakości paliw stałych sprawdzono w trakcie 37 kontroli (w tym: 22 kontroli jakości paliw stałych oraz 15 kontroli własnych dotyczących prawidłowości sporządzania wymaganych dokumentów). W ich wyniku ustalono, że 1 kontrolowany przedsiębiorca nie wystawiał własnych świadectw jakości paliw stałych, a tym samym nie przekazywał ich nabywcom ani ich nie przechowywał.

W przypadku 16 przedsiębiorców stwierdzono, że wystawiane przez nich świadectwa jakości były niezgodne ze wzorem określonym w przepisach wykonawczych.

W 2025 r. Inspektorat przeprowadził 37 postępowań kontrolnych mających na celu sprawdzenie przestrzegania przez przedsiębiorców obowiązków wynikających z przepisów ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego¹³. W ich wyniku stwierdzono, że 1 przedsiębiorca dokonujący obrotu węglem, nie sporządzał, nie przekazywał ani nie przechowywał własnych oświadczeń o kraju pochodzenia węgla. Ponadto w toku 3 kontroli ustalono, że przedsiębiorcy dopuścili się innych, uchybień polegających na nieumieszczeniu w ww. oświadczeniach klauzuli o treści: „Jestem świadoma/świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia” oraz niepodawaniu numeru identyfikacyjnego REGON.

Ponadto przeprowadzono 37 kontroli, w toku których ustalono, że przedsiębiorcy przestrzegali zakazu sprzedaży mułów węglowych, flotokoncentratów oraz mieszanin paliw stałych, z dodatkiem lub bez dodatku innych substancji, zawierających mniej niż 85% węgla kamiennego oraz paliw stałych niesortowanych.

¹³ Dz.U. z 2025 r. poz. 514 – tekst jednolity.

4. ARTYKUŁY NIEŻYWNOŚCIOWE, USŁUGI ORAZ INNE KONTROLE

Działania Inspektoratu w 2025 r. w tym obszarze dotyczyły kontroli:

- 1) produktów w zakresie:
 - spełniania wymagań określonych w przepisach prawa lub dokumentach odniesienia dołączonych przez producentów,
 - prawidłowości oznakowania, tj. sprawdzenia jego zgodności z wymaganiami określonymi w przepisach prawa, a także ujawniania i wyeliminowania oznaczeń wprowadzających konsumentów w błąd,
- 2) usług w zakresie jakości i rzetelności ich świadczenia przez usługodawcę,
- 3) przedsiębiorców w zakresie zgodności ich działalności z obowiązującymi przepisami prawa.

4.1. KONTROLE W ZAKRESIE ARTYKUŁÓW NIEŻYWNOŚCIOWYCH

W 2025 r. przeprowadzono w przedmiotowym zakresie **69** kontroli. W sumie skontrolowano **470** partii produktów, z czego zakwestionowano **360** partii (**76,6 proc.**).

Tabela 3. Wyniki wybranych kontroli w zakresie artykułów żywnościowych

Grupa skontrolowanych produktów	Liczba kontroli	Zbadane	Zakwestionowane
produkty kosmetyczne	14	286	265
produkty badane na obecność substancji zgodnie z załącznikiem XVII REACH ¹⁴	22	20	1
detergenty	8	31	7
produkty włókiennicze	20	122	87
wyroby zawierające lotne związki organiczne	2	11	0

Do przykładowych nieprawidłowości należały m.in.:

1) w przypadku produktów kosmetycznych:

- nieprawidłowe oznakowanie lub jego brak (np. brak imienia i nazwiska lub firmy oraz adresu osoby odpowiedzialnej, brak ilości nominalnej, brak szczególnych środków ostrożności, brak numeru partii, brak wykazu składników, brak funkcji produktu w języku polskim);
- oferowanie do sprzedaży produktów po przekroczeniu daty, do której dany produkt kosmetyczny, przechowywany w odpowiednich warunkach, zachowuje w pełni swoje pierwotne właściwości;

2) w przypadku produktów badanych na obecność substancji:

- przekroczenie dopuszczalnej zawartości ftalanu bis(2-etyloheksylu) na poziomie 3,17 proc. przy wymaganiu poniżej 0,1 proc. (w przypadku obrusu ceratowego wykonanego z polichlorku winylu);

¹⁴ Rozporządzenie (WE) nr 1907/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2006 r. w sprawie rejestracji, oceny, udzielania zezwoleń i stosowanych ograniczeń w zakresie chemikaliów (REACH) i utworzenia Europejskiej Agencji Chemikaliów, zmieniające dyrektywę 1999/45/WE oraz uchylające rozporządzenie Rady (EWG) nr 793/93 i rozporządzenie Komisji (WE) nr 1488/94, jak również dyrektywę Rady 76/769/EEG i dyrektywy Komisji 91/155/EEG, 93/67/EEG, 93/105/WE i 2000/21/WE (Dz. Urz. UE L z 2006 r. Nr 396 ze zm.).

3) w przypadku detergentów:

- brak w oznakowaniu nazwy lub nazwy handlowej lub znaku towarowego i pełnego adresu oraz numeru telefonu osoby odpowiedzialnej za wprowadzenie produktu do obrotu (w przypadku mleczka do czyszczenia),
- niewidocznienie wykazu składników na stronie internetowej, której adres podano w oznakowaniu produktu (w przypadku mleczka do czyszczenia),
- brak nazw zastosowanych środków konserwujących, które należy umieścić w wykazie składników, jeżeli zostały dodane, niezależnie od ich stężenia (w przypadku mleczka do czyszczenia),
- oferowanie produktów po upływie dat ważności określonych przez producenta (w przypadku preparatu do czyszczenia i szorowania, środka do mycia paneli, środka do mycia powierzchni);

4) w przypadku produktów włókienniczych:

- niezgodność rzeczywistego składu surowcowego z deklaracją producenta (w przypadku włóczki, szala, koszuli męskiej białej, bluzki),
- niezgodność rzeczywistych wymiarów z deklaracją producenta oraz brak plamoodporności na czynnik brudzący w postaci herbaty (w przypadku obrusa plamoodpornego),
- niezgodność nazewnictwa elementów składu surowcowego z przepisami prawa, w tym oznakowanie wyrobów wyłącznie w języku obcym (chusty, szale, apaszki, włóczki do robótek ręcznych),
- brak informacji o składzie surowcowym (odzież dla dorosłych, obrusy).

4.2. KONTROLE PRZEPROWADZONE W ZAKRESIE USŁUG

W 2025 r. przeprowadzono **159** kontroli usług świadczonych przez przedsiębiorców. W toku **87** kontroli stwierdzono różnego rodzaju nieprawidłowości (**54,72 proc.**).

Tabela 4. Wyniki kontroli w zakresie usług

Kategoria usług	Liczba kontroli	Nieprawidłowości
usługi hotelarskie	13	12
usługi gastronomiczne	56	41
inne usługi ¹⁵	90	34

Do stwierdzanych nieprawidłowości należały m.in.:

1) w przypadku usług hotelarskich:

- używanie prawnie chronionych nazw „*hotel*”, „*motel*”, „*pensjonat*” bez uzyskania decyzji Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego o zaszeregowaniu obiektu do odpowiedniego rodzaju i kategorii,
- niezgłoszenie obiektu do ewidencji innych obiektów świadczących usługi hotelarskie niebędących obiektami hotelarskimi,
- rozpoczęcie świadczenia usług hotelarskich w obiekcie posiadającym zaszeregowanie

¹⁵ Lombardy, zakłady fryzjerskie, zakłady kosmetyczne, zakład krawiecki, gabinet weterynaryjny, sale zabaw, wypożyczalnia sprzętu wodnego.

do odpowiedniego rodzaju i kategorii, jednakże bez wystąpienia do Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego o zmianę, aktualizację bądź potwierdzenie zaszeregowania,

- brak dokumentów potwierdzających spełnienie przez obiekty wymagań przeciwpożarowych, budowlanych lub sanitarnych;
- brak w cenniku (menu) informacji o ilości oferowanych potraw lub wyrobów, do których odnosiły się uwidocznione w nim ceny,
- podanie ceny zakwaterowania w sposób niejednoznaczny i budzący wątpliwości, tj. oznaczając ją w przedziale jednostronnie zamkniętym „od” (jako cenę niedookreśloną), uzależniając jej wysokość m.in. od zainteresowania ofertą i aktualnej liczby gości, długości pobytu oraz innych czynników rynkowych;

2) w przypadku usług gastronomicznych:

- podmiana asortymentowa surowców (np. zamiast sera feta użyto ser sałatkowo-kanapkowy, zamiast polewy czekoladowej użyto polewę o smaku czekoladowym, zamiast lodów waniliowych podano lody o smaku waniliowym, zamiast mięsa wołowego do wyrobu użyto produktu „*kebab mielony drobiowo-wołowy, surowy wyrób mięsny*”;
- podanie mniejszej porcji potrawy zamiast porcji o deklarowanej w karcie menu gramaturze (frytki, burger wołowy);
- nieokreślenie albo określenie ilości potrawy lub wyrobu, do której odnosiły się uwidocznione w cenniku ceny, w sposób niejednoznaczny i budzący wątpliwości,
- niewidocznienie cen i cen jednostkowych oferowanych potraw lub wyrobów,
- niezapewnienie nabywcy dostępności opakowań alternatywnych wobec opakowań jednorazowego użytku z tworzyw sztucznych,
- stosowanie urządzeń pomiarowych nieposiadających oznakowania potwierdzającego przeprowadzenie oceny zgodności,
- niewidocznienie wywieszki – oznaczenia słownego i graficznego informującego o zakazie palenia wyrobów tytoniowych i palenia papierosów elektronicznych na terenie obiektu (lokalu gastronomicznego),
- niewidocznienie informacji o szkodliwości spożywania alkoholu,
- nieaktualność zezwoleń na sprzedaż alkoholu w związku z niedopełnieniem w terminie obowiązku opłacenia raty za korzystanie z zezwoleń,

3) w przypadku innych usług:

- niewłaściwa klasyfikacja wykonywanej działalności gospodarczej wg Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD),
- sprzedaż rzeczy będącej przedmiotem zabezpieczenia przed upływem ustalonego terminu zwrotu kwoty całkowitej (w przypadku umowy konsumenckiej pożyczki lombardowej),
- brak numeru rejestrowego z rejestru przedsiębiorców wykonujących działalność lombardową na pisemnym formularzu przekazywanym konsumentom przed zawarciem konsumenckiej umowy pożyczki lombardowej,
- w przypadku umów konsumenckich zawieranych na odległość, brak w formularzu informacji o przysługującym prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość, w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia,
- niedostępnienie w umowie pożyczki lombardowej informacji o sposobie ustalenia kwoty konsumenckiej pożyczki lombardowej,

- brak cennika oferowanych usług albo uwidocznienie ich cen w sposób niejednoznaczny, budzący wątpliwości oraz uniemożliwiający porównanie cen,
- całkowitym lub częściowym braku informacji słownej i/lub graficznej o zakazie palenia wyrobów tytoniowych i palenia papierosów elektronicznych.

4.3. KONTROLE PRZEPROWADZONE W ZAKRESIE PRZESTRZEGANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORCÓW NIEKTÓRYCH USTAW

Tabela 5. Wyniki wybranych kontroli w zakresie przestrzegania niektórych ustaw

Akt prawny	Liczba kontroli ogółem	Liczba kontroli, w toku których stwierdzono nieprawidłowości
ustawa o informowaniu o cenach towarów i usług ¹⁶	369	174
ustawa o języku polskim ¹⁷	3	2
Prawo o miarach ¹⁸	12	5
ustawa o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi ¹⁹	71	51
Prawo przedsiębiorców ²⁰	38	4
ustawa o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi ²¹	48	12
ustawa o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych ²²	71	36
ustawa o obowiązkach przedsiębiorców w zakresie gospodarowania niektórymi odpadami oraz o opłacie produktowej ²³	7	0

Do przykładowych nieprawidłowości należały m.in.:

1) w przypadku ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług:

- niewidocznienie ceny i/lub ceny jednostkowej towaru (usługi) w sposób jednoznaczny, niebudzący wątpliwości oraz umożliwiający porównanie cen,
- błędne wyliczenie ceny jednostkowej,
- niewidocznienie informacji o najniższej cenie towaru (usługi), która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki (w każdym przypadku informowania o obniżeniu ceny towaru lub usługi),

¹⁶ Ustawa z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 168).

¹⁷ Ustawa z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (t. j. Dz. U. z 2026 r. poz. 81).

¹⁸ Ustawa z dnia 11 maja 2001 r. Prawo o miarach (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2063).

¹⁹ Ustawa z dnia 13 czerwca 2013 r. o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi (t. j. Dz. U. z 2025 r. poz. 870 ze zm.).

²⁰ Ustawa z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (t. j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1480 ze zm.).

²¹ Ustawa z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2151).

²² Ustawa z dnia 9 listopada 1995 r. o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1162 ze zm.).

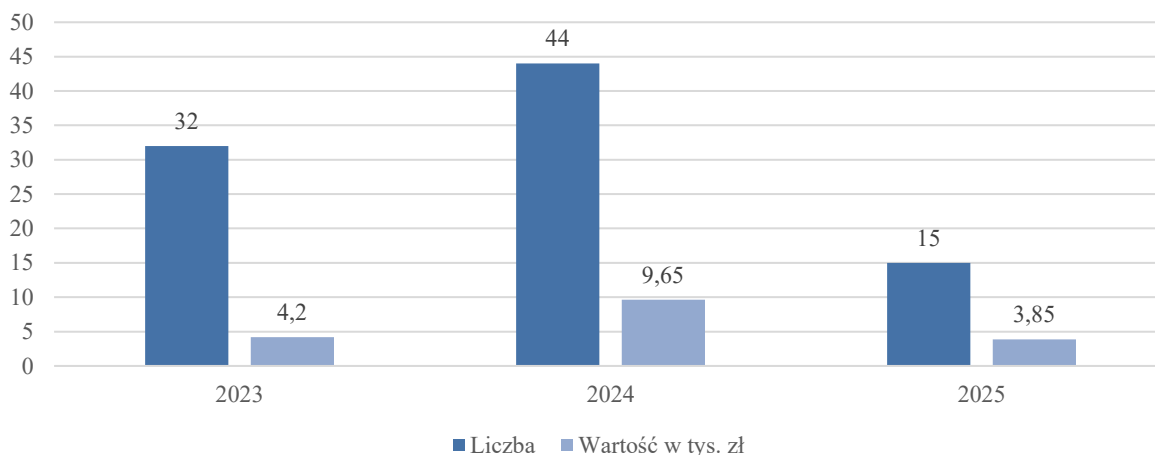
²³ Ustawa z dnia 11 maja 2001 r. o obowiązkach przedsiębiorców w zakresie gospodarowania niektórymi odpadami oraz o opłacie produktowej (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 433 ze zm.).

- niezgodność cen uwidocznionych w miejscu sprzedaży z cenami zakodowanymi w kasie na niekorzyść konsumenta;
- 2) w przypadku ustawy o języku polskim:**
- stosowanie wyłącznie obcojęzycznego nazewnictwa towarów,
 - sporządzanie wyłącznie w języku obcym instrukcji obsługi lub informacji o właściwościach towaru,
- 3) w przypadku Prawa o miarach:**
- użycie wagi elektronicznej z nieaktualną cechą legalizacji albo z usuniętymi cechami legalizacji,
- 4) w przypadku ustawy o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi:**
- nieprzekazywanie (co najmniej przez wywieszenie informacji w miejscu sprzedaży) użytkownikom produktów w opakowaniach informacji o opakowaniach i odpadach opakowaniowych w zakresie: dostępnych systemów zwrotu, zbierania i recyklingu odpadów opakowaniowych; właściwego postępowania z odpadami opakowaniowymi; znaczenia oznaczeń stosowanych na opakowaniach,
 - niepobieranie opłaty recyklingowej od nabywającego torbę na zakupy z tworzywa sztucznego,
 - brak rejestracji w Bazie Danych o Produktach i Opakowaniach oraz Gospodarce Odpadami (BDO);
- 5) w przypadku Prawa przedsiębiorców:**
- niezamieszczenie na towarze, jego opakowaniu, etykiecie lub w instrukcji pisemnych informacji w języku polskim określających firmę producenta i jego adres, a także państwo siedziby wytwórcy lub umożliwiających identyfikację towaru, chyba że przeznaczenie towaru jest oczywiste;
- 6) w przypadku ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi:**
- sprzedaż napojów alkoholowych bez zezwolenia lub wbrew jego warunkom,
 - niewniesienie rocznej opłaty na rzecz gminy,
 - brak wywieszek informujących o szkodliwości spożywania alkoholu;
- 7) w przypadku ustawy o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych:**
- brak informacji o zakazie palenia wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych.

5. WYKORZYSTANIE WYNIKÓW KONTROLI

W 2025 r. ustalenia kontroli dały podstawę do ukarania grzywnami w drodze mandatów karnych **15** sprawców wykroczeń na łączną kwotę **3 850 zł** (rysunek nr 5).

Rysunek 5. Liczba i wartość grzywnien nałożonych w formie mandatów karnych w latach 2023-2025



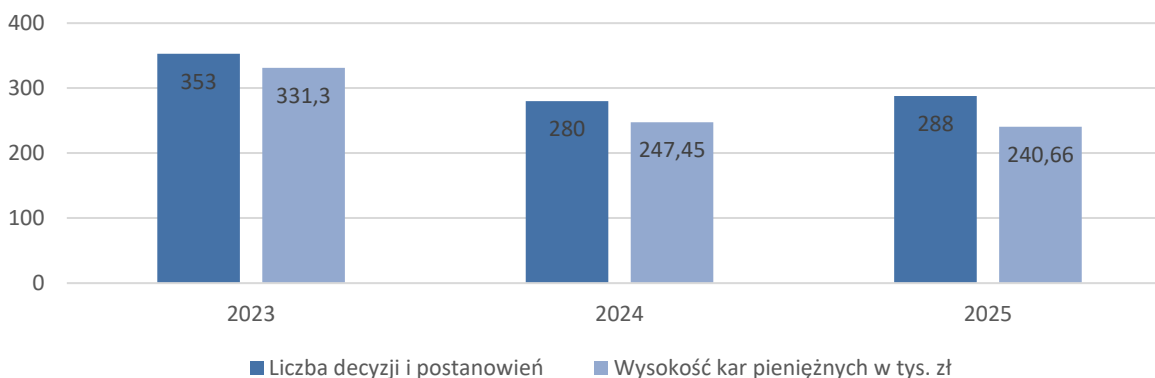
W stosunku do **75** sprawców wykroczeń zastosowano środek oddziaływania wychowawczego: pouczenie lub ostrzeżenie na podstawie art. 41 Kodeksu wykroczeń²⁴, co stanowiło wzrost w stosunku do roku 2024, w którym ww. artykuł zastosowano wobec 51 sprawców.

Do organów ścigania skierowano **6** zawiadomień o uzasadnionym podejrzeniu popełnienia przestępstwa (w roku 2024 skierowano w sumie 12 zawiadomień).

Wystosowano na podstawie art. 16 ust. 1 pkt 5 ustawy o Inspekcji Handlowej **174** żądania usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, tj. o 27 mniej niż w roku poprzednim.

W okresie sprawozdawczym wydano w sumie **288** decyzji administracyjnych i postanowień oraz wymierzono administracyjne kary pieniężne na łączną kwotę **240 664 zł** (rysunek nr 6).

Rysunek 6. Liczba wydanych decyzji i postanowień ogółem w latach 2023-2025



²⁴ Ustawa z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń (t. j. Dz.U. z 2025 r. poz. 734 ze zm.).

W 2025 r. wydano m.in.:

- 1) **48** decyzji z art. 18 ustawy o Inspekcji Handlowej (przede wszystkim zarządzających usunięciem stwierdzonych nieprawidłowości albo wycofanie z obrotu towarów),
- 2) **4** decyzje z art. 30 ust. 1 ustawy o Inspekcji Handlowej (zobowiązujące do uiszczenia kwoty stanowiącej równowartość kosztów przeprowadzonych badań laboratoryjnych),
- 3) **1** postanowienie z art. 74 ustawy o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku (ustalające opłaty związane z badaniami),
- 4) **162** decyzje z art. 6 ust. 1 ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług (kary pieniężne z tytułu niewykonania przez przedsiębiorców obowiązków w zakresie informowania o cenach towarów i usług),
- 5) **1** decyzję z art. 24 ust. 1 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw (orzeczenie obowiązku uiszczenia przez przedsiębiorcę równowartości kosztów badań laboratoryjnych paliwa ciekłego),
- 6) **1** decyzję z art. 24 ust. 1a ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw (orzeczenie obowiązku uiszczenia przez przedsiębiorcę równowartości kosztów badań laboratoryjnych paliwa stałego),
- 7) **2** decyzje z art. 35a pkt 9 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw (kary pieniężne z tytułu niewystawiania świadectwa jakości potwierdzającego spełnienie przez paliwa stałe wymagań jakościowych i wystawiania świadectwa jakości, w którym wskazana wartość jednego z parametrów paliwa stałego jest niezgodna ze stanem faktycznym),
- 8) **1** decyzję z art. 13 ust. 12 w związku z ust. 13 ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego²⁵ (kara pieniężna z tytułu niesporządzania i nieprzekazywania nabywcom oświadczenia o kraju pochodzenia węgla),
- 9) **44** decyzje z art. 56 ustawy o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi (kary pieniężne z tytułu nieprzekazywania użytkownikom produktów w opakowaniach informacji o opakowaniach i odpadach opakowaniowych i/lub niepobierania opłaty recyklingowej od nabywającego torbę na zakupy z tworzywa sztucznego),
- 10) **2** decyzje z art. 40a ustawy o obowiązkach przedsiębiorców w zakresie gospodarowania niektórymi odpadami oraz o opłacie produktowej z tytułu niezapewnienia dostępności opakowań alternatywnych,
- 11) **2** decyzje z art. 91 ustawy o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym²⁶ (kary pieniężne z tytułu niewykonania obowiązków informacyjnych określonych w ustawie o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym),
- 12) **3** decyzje z art. 17 ust. 1 ustawy o etykietowaniu energetycznym produktów związanych z energią z tytułu nieumieszczenia przy wyrobie oferowanym w sprzedaży internetowej elektronicznej etykiety energetycznej udostępnionej przez dostawcę,
- 13) **8** decyzji na podstawie art. 36 ust. 1 i/lub art. 41 ustawy o produktach kosmetycznych (kary pieniężne nałożone z uwagi na nieprawidłowe oznakowanie i udostępnienie na rynku produktów kosmetycznych po upływie daty minimalnej trwałości).

²⁵ Ustawa z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (t. j. Dz. U. z 2025 r. poz. 514).

²⁶ Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 573).

Ponadto, w wyniku poczynionych ustaleń kontrolnych przekazano **45** informacji do innych organów kontrolnych (organów sanitarnych, organów Krajowej Administracji Skarbowej, organów inspekcji jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych i innych).

III. OCHRONA KONSUMENTÓW

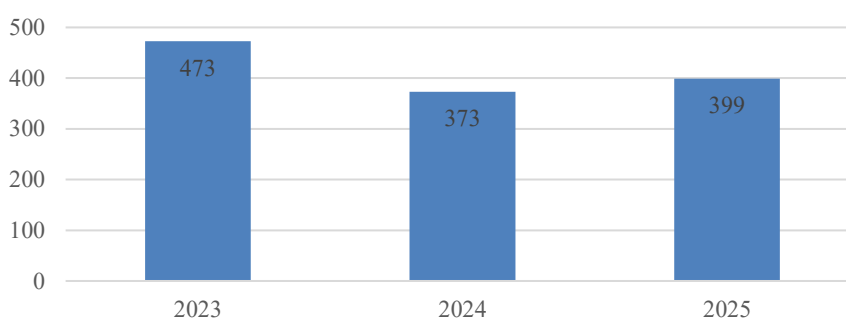
Wśród ustawowych zadań Inspekcji Handlowej znajdują się szeroko rozumiane działania związane z ochroną konsumentów, w szczególności:

- przyjmowanie skarg konsumentów dotyczących zaobserwowanych nieprawidłowości,
- prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- organizowanie i prowadzenie Stałego Sądu Polubownego,
- prowadzenie poradnictwa konsumenckiego.

1. INFORMACJE I WNIOSKI KONSUMENTÓW

W 2025 r. do Inspektoratu wpłynęło łącznie **399** informacji o nieprawidłowościach i wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

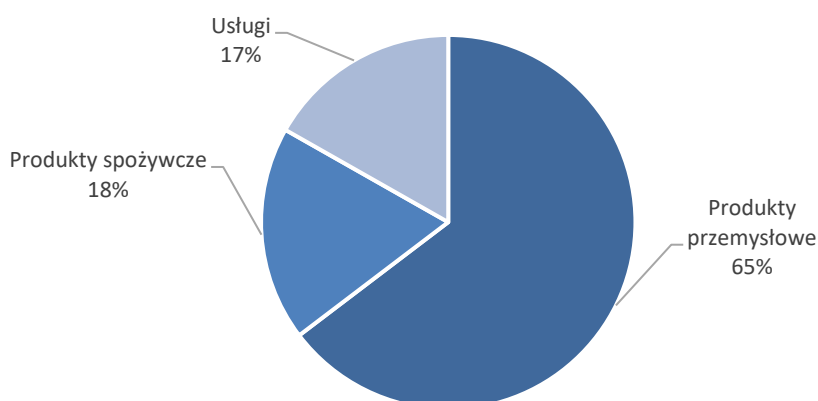
Rysunek 7. Liczba wniosków i informacji o nieprawidłowościach w latach 2023-2025



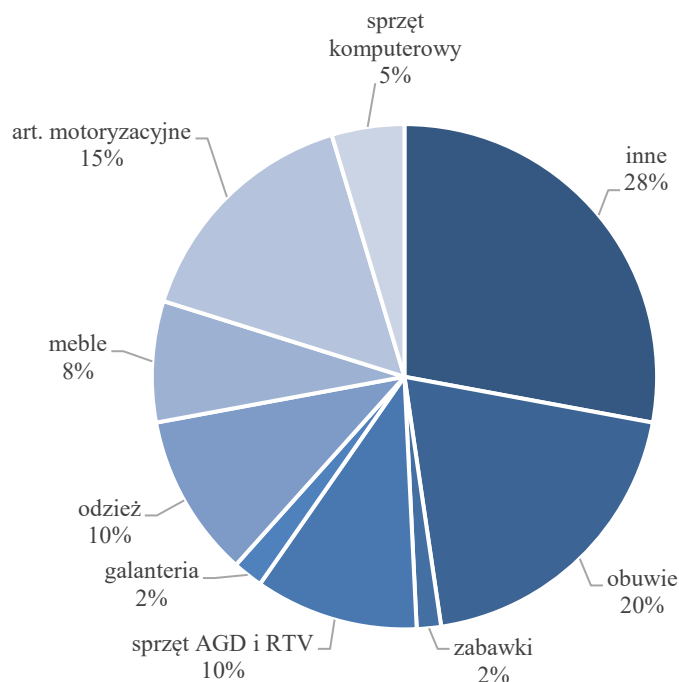
Łączna liczba skarg konsumentów i wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wzrosła o **7 proc.** względem roku 2024.

Wśród rozpatrzonych wniosków i informacji o nieprawidłowościach przeważają te, które dotyczą artykułów przemysłowych (ogółem **258** skarg i wniosków), spożywczych (ogółem **74** skargi) oraz usług (ogółem **67** skarg i wniosków).

Rysunek 8. Informacje i wnioski konsumentów w 2025 r.

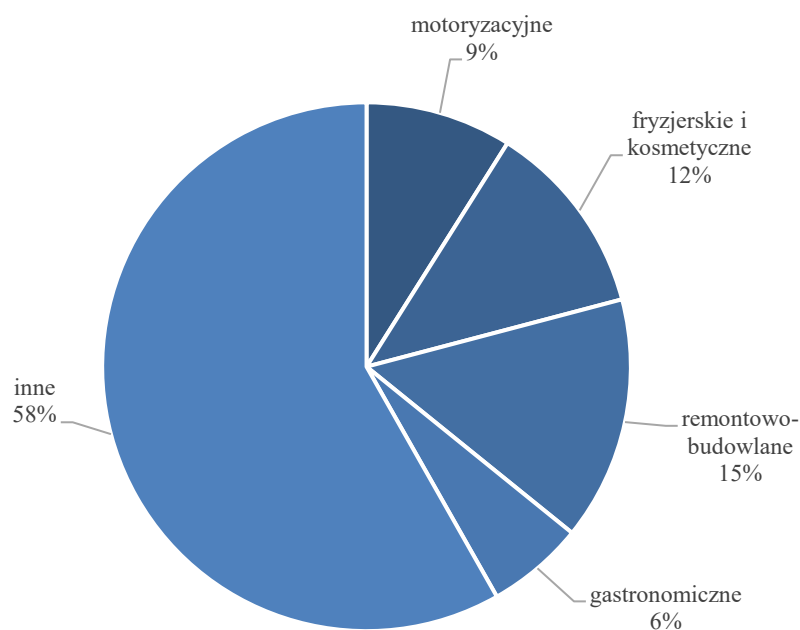


Rysunek 9. Informacje i wnioski konsumentów w obszarze produktów przemysłowych z podziałem na grupy towarowe w 2025 r. [%]



Ważną grupę spraw stanowią te obejmujące artykuły spożywcze. Informacje uzyskane od konsumentów odnosiły się m.in. do nieprawidłowego oznaczania towarów ceną – innej ceny na półce w stosunku do tej pobranej w kasie, niewłaściwego odważania towarów, oferowania do sprzedaży żywności po upływie terminu przydatności do spożycia, braku bądź nieodpowiedniego oznakowania środków spożywczych, a także ich niewłaściwych cech organoleptycznych. Informacje dotyczące niewłaściwej jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych lub warunków zdrowotnych żywności były przekazywane – zgodnie z właściwością rzeczową – do Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych albo Państwowej Inspekcji Sanitarnej.

Rysunek 10. Informacje i wnioski konsumentów w obszarze usług w 2025 r. [%]



Liczba wniosków i informacji od konsumentów dotycząca usług lub innych zjawisk towarzyszących ich świadczeniu w 2025 r. wyniosła 67. Zarzuty w tej kategorii dotyczyły przede wszystkim: jakości wykonanych prac, braku wywiązania się z podjętych zobowiązań, braku realizacji zleconych robót w ustalonym zakresie, niedotrzymania terminów oraz uchylania się od odpowiedzialności za wady wykonanej usługi.

Główne przyczyny skarg konsumenckich od lat pozostają niezmiennie. Są to przede wszystkim:

- 1) nieznajomość przepisów prawa przez konsumentów i przedsiębiorców,
- 2) niska jakość towarów znajdujących się na rynku,
- 3) nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców przepisów obowiązujących w obrocie towarowym,
- 4) nieterminowe rozpatrywanie reklamacji konsumenckich,
- 5) interpretowanie przepisów prawa przez przedsiębiorców na swoją korzyść.

Jako jedną z przyczyn skarg konsumenckich należy wskazać nieznajomość przepisów. Podkreślenia wymaga fakt, że część konsumentów rzeczywiście nie posiada podstawowej wiedzy z zakresu przepisów regulujących kwestie reklamacji. Stąd zwracanie się o pomoc do Inspekcji Handlowej na najwcześniejszym etapie sprawy – przed złożeniem reklamacji. Jednak coraz liczniejszą grupę stanowią interesanci, którzy posiadają wiedzę na temat przepisów, które mają zastosowanie w ich sprawach, oraz którzy mają wystarczająco dużo determinacji, by skutecznie egzekwować swoje uprawnienia, a tym samym przyczynić się do wyeliminowania nieprawidłowości z rynku.

2. SPOSOBY ZAŁATWIANIA WNIOSKÓW I INFORMACJI (SKARG) KONSUMENCKICH

Inspekcja Handlowa informacje pochodzące od konsumentów wykorzystuje przede wszystkim w formie kontroli lub w celu przeprowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2.1. ZAŁATWIANIE SPRAW W FORMIE KONTROLI

Sygnały otrzymane od konsumentów były przedmiotem wnikliwej analizy. Gdy zachodziło podejrzenie, że przedsiębiorca swoim zachowaniem naruszył powszechnie obowiązujące przepisy, Inspekcja Handlowa - jeżeli sprawa znajdowała się w jej kompetencjach – uwzględniała informacje w planie czynności kontrolnych. Osoba zgłaszająca, jeżeli tylko przekazała dane kontaktowe była informowana o uwzględnieniu jej zgłoszenia przy planowaniu czynności kontrolnych.

2.2. ZAŁATWIANIE WNIOSKÓW KONSUMENCKICH W FORMIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH

W przypadku, gdy okoliczności podane we wniosku wskazywały na cywilnoprawny charakter sprawy, zgodnie z właściwością miejscową i rzeczową, podejmowano postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Rozwiązanie sporu uzgodnione przez strony w rezultacie postępowania ma charakter dobrowolny i nie podlega egzekucji administracyjnej ani sądowej, jak też nie służy od niego odwołanie.

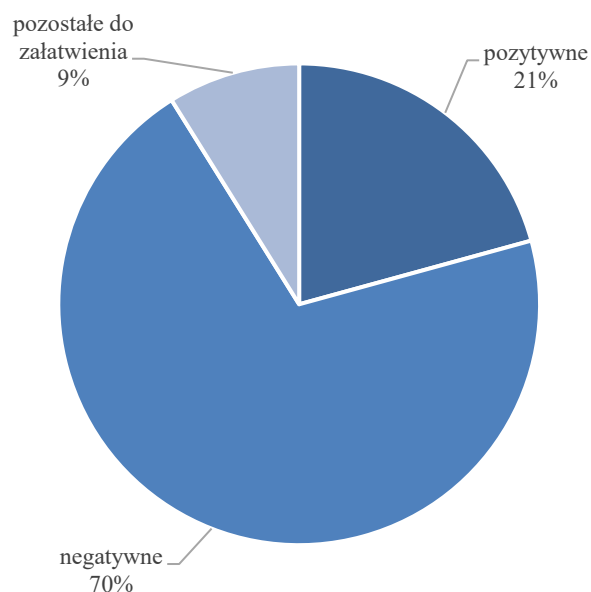
Postępowanie, o którym mowa wyżej, podejmowano na wniosek konsumenta, według procedur określonych: w art. 36 ustawy o Inspekcji Handlowej, w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich²⁷ oraz w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 maja 2017 r. w sprawie regulaminu organizacji i działania Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich²⁸. Upoważnieni przez Wojewódzkiego Inspektora pracownicy podejmowali działania mające na celu pozasądowe rozwiązanie sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą przez umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony (*mediację*) lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu (*koncyliację*).

Jeżeli przedsiębiorcy nie wyrażali zgody na proponowany w toku postępowania sposób załatwienia sprawy lub też nie odpowiadali na kierowaną do nich korespondencję, informowano konsumentów o możliwości dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym oraz możliwości uzyskania w tym zakresie pomocy u powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów²⁹.

W 2025 r. liczba rozpatrzonych wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich nieznacznie zmalała w stosunku do roku poprzedniego o **3 proc.** (w sumie 169 wniosków w 2024 r. i 164 wnioski w 2025 r.).

W 2025 r. skuteczność postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wyniosła 20,74 proc. W sumie 70 proc. spraw w 2025 r. zakończyło się w sposób niesatysfakcjonujący dla konsumentów (lub przedsiębiorców – o ile to oni wystąpili z wnioskiem). Sprawy pozostałe do załatwienia stanowią 9 proc. ogółu.

Rysunek 11. Wyniki postępowań pozasądowych w 2025 r.



²⁷ Dz. U. z 2016 r. poz. 1823.

²⁸ Dz. U. z 2017 r. poz. 1014.

²⁹ Rzecznik konsumentów, stosownie do postanowień art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1714), może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

2.3. INNE SPOSOBY ZAŁATWIENIA SPRAW. PORADNICTWO

W przypadku **150** skarg i wniosków konsumenckich, które wpłynęły do Wojewódzkiego Inspektoratu w 2025 r., nie podjęto ani kontroli, ani postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, a jedynie udzielono konsumentom wyjaśnień o przysługujących im prawach bez podejmowania działań bądź przeprowadzono rozeznania przedkontrolne. Brak podjęcia interwencji wynikał głównie z bezzasadności roszczeń konsumentów bądź braku właściwości Inspekcji Handlowej. W sumie **19** spraw przekazano do innych organów, właściwych rzeczowo i miejscowo.

Ponadto w 2025 r. udzielono **1165** porad konsumentom i przedsiębiorcom na temat obowiązujących przepisów (pisemnie – 121 porad, telefonicznie – 822 porady, bezpośrednio w siedzibie Inspektoratu bądź delegaturze – 222 porad).

3. STAŁY SĄD POLUBOWNY (SSP)

Stały Sąd Polubowny działa przy Kujawsko-Pomorskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy i rozpatruje (na podstawie regulaminu) spory o prawa majątkowe wynikłe z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług, zawartych pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami. Jego funkcjonowanie zostało uregulowane w art. 37 ustawy o Inspekcji Handlowej oraz w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 06 lipca 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej³⁰.

W 2025 r. wpłynęło ogółem 6 wniosków o rozpatrzenie sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Łączna wartość roszczeń zgłoszonych w 2025 r. wyniosła 183 453 zł. Sprawy będące potencjalnym przedmiotem rozstrzygnięcia SSP dotyczyły: obuwia (1 sprawa), samochodów i innych pojazdów (1 sprawa), usług remontowo-budowlanych (1 sprawa), sprzętu RTV i AGD (1 sprawa), mebli (1 sprawa) oraz spraw zaliczonych do kategorii inne (1 sprawa).

Tabela 6. Działalność SSP w Bydgoszczy w latach 2023-2025

	2023	2024	2025
liczba wniosków	6	4	6
liczba wyroków	0	0	0
liczba ugód przed sądem	0	0	0
liczba ugód w postępowaniu wstępnym	1	1	0
liczba spraw, w których odmówiono zapisu	4	4	5

4. DZIAŁANIA INFORMACYJNE I EDUKACYJNE

Istotnym elementem realizacji polityki konsumenckiej jest współpraca z mediami oraz działalność informacyjno-edukacyjna, mająca na celu dotarcie do szerokiej opinii publicznej.

Zgodnie z art. 11 ust. 2 ustawy o Inspekcji Handlowej, Kujawsko-Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy prowadzi listę rzeczoznawców do spraw jakości produktów lub usług. Prowadzenie listy ma na celu ułatwienie dostępu do specjalistów, których opinie są pomocne w rozstrzygnięciu sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami. Lista ta jest dostępna na stronie internetowej Wojewódzkiego Inspektoratu.

³⁰ Dz. U. z 2017 r. poz. 1356.

Podobnie jak w ubiegłych latach, WIIH w Bydgoszczy aktywnie włączył się w obchody Światowego Dnia Konsumenta. W celu dotarcia do jak najszerszego grona konsumentów, pracownicy Inspektoratu przybliżyli najistotniejsze zagadnienia z zakresu prawa konsumenckiego na antenie Radia PiK (audycja „Pytać każdy może” z dnia 13 marca 2025 r.). Pracownicy Inspektoratu odwiedzili także uczniów Zespołu Szkół Ekonomicznych we Włocławku z prelekcjami na temat praw konsumentów, gdzie poruszyli zagadnienia dotyczące m.in. prawa do zwrotu zakupionego towaru oraz właściwych instytucji udzielających pomocy konsumentom. Przy okazji uczniowie dowiedzieli się, jakie zadania realizuje Inspekcja Handlowa i co jest przedmiotem działań kontrolnych na rynku handlu i usług.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy włączył się aktywnie w obchody jesiennych świąt dedykowanych Seniorom – Międzynarodowego Dnia Osób Starszych, Europejskiego Dnia Seniora oraz Ogólnopolskiego Dnia Seniora. Okazje te wykorzystano do przekazywania konsumentom wiedzy o przysługujących im prawach. Pracownicy Inspekcji Handlowej odbyli kilka spotkań z członkami Klubów Seniora. W dniu 15 marca 2025 r. przeprowadzono warsztaty z zakresu procedur reklamacyjnych oraz procedur mających na celu polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich, zorganizowane dla członków Klubu Seniora przy Oddziale Okręgowym PCK w Bydgoszczy. W dniu 24 kwietnia 2025 r. w klubie Orion w Bydgoszczy, emerytowani Żołnierze Wojska Polskiego wysłuchali wykładu z zakresu prawa konsumenckiego. W ramach zaś obchodów Dni Seniora, w październiku 2025 r. odbyły się 2 spotkania z Seniorami na terenie Bydgoszczy, których przedmiotem były prawa konsumenta, ze szczególnym uwzględnieniem zagrożeń, z którymi spotykają się starsi konsumenci (Kluby Seniora „Bartosz” i przy Domu Kultury Modraczek). Podobnie jak w latach ubiegłych, pracownicy WIIH w Bydgoszczy poruszali na spotkaniach z Seniorami zagadnienia z zakresu prawa konsumenckiego, takie jak: gwarancja, niezgodność towaru z umową oraz przepisy dotyczące odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Uczestnicy spotkań mieli również możliwość zadawania pytań dotyczących problemów, z którymi spotykają się dokonując zakupów. Poruszane przez Seniorów tematy niekiedy wykraczały poza kompetencje Inspekcji Handlowej, w związku z czym pracownicy Wojewódzkiego Inspektoratu informowali o innych podmiotach wspierających konsumentów w dochodzeniu ich roszczeń.

Rzecznik prasowy Inspektoratu uczestniczyła ponadto w dwóch audycjach radiowych („Pytać każdy może” na antenie Radia PiK), poświęconych zawieraniu umów i temu, jak ważne jest czytanie ich postanowień przed podpisaniem.

Kujawsko-Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy udzielił dwukrotnie w 2025 r. wypowiedzi dla programu informacyjnego „Zbliżenia” TVP Bydgoszcz w tematach dotyczących zakupów w Internecie oraz bezpieczeństwa zabawek.

Ponadto sukcesywnie publikowano na stronie internetowej Inspektoratu komunikaty prasowe UOKiK.

WYKAZ TEMATÓW KONTROLI PLANOWYCH W 2025 ROKU

KONTROLE W ZAKRESIE DYREKTYW NOWEGO PODEJŚCIA

1. Kontrola kotłów na paliwo stałe w zakresie ekoprojektu (kotły na paliwo stałe o mocy do 500 kW).
2. Kontrola bezpieczeństwa wyrobów do stylizacji włosów (suszarki, suszarko-łokówki, lokówki, prostownice).
3. Kontrola zabawek – bezpieczeństwo chemiczne: ftalany (zabawki zawierające materiały, w których mogą być użyte substancje zmiękczające (np. lalki, kucyki, piszczki, zabawki do kąpieli, klocki, zabawki do kąpieli, klocki, zabawki z przysawkami, skakanki, piłki, piłki do skakania).
4. Kontrola bezpieczeństwa zabawek dla dzieci poniżej 3 lat.
5. Kontrola bezpieczeństwa zabawek dźwiękowych (zabawki perkusyjne, bliskouszne i stołowo-podłogowe).
6. Kontrola środków ochrony indywidualnej [kamizelki odblaskowe, kurtki odblaskowe (np. rowerowe)].
7. Kontrola bezpieczeństwa maszyn ogrodniczych (kosiarki elektryczne, wertykulatory, aeratory).

KONTROLE W ZAKRESIE OGÓLNEGO BEZPIECZEŃSTWA PRODUKTÓW

1. Kontrola artykułów niemowlęcych używanych do spania (kokony, śpiworki, kosze Mojżesza).
2. Kontrola bezpieczeństwa fotelików rowerowych dla dzieci.

KONTROLE W ZAKRESIE INNYCH ARTYKUŁÓW NIEŻYWNOŚCIOWYCH I USŁUG

1. Kontrola prawidłowości oznakowania i obrotu kosmetykami [różnego rodzaju kosmetyki, w tym: szampony, w tym szampony przeciwłupieżowe, balsamy, kremy oraz kosmetyki do makijażu (cienie do powiek, tusze do rzęs, kolorowe kredki do oczu)].
2. Kontrola wyrobów w zakresie zawartości substancji chemicznych [biżuteria, wyroby ze skóry naturalnej (odzież i galanteria skórzana), obrusy ceratowe (wykonane z polichloru winylu), płaszcze wiosenno-letnie, odzież typu jeans, odzież z tkanin naturalnych z całościowym nadrukiem, wyroby pościelowe (w tym z uwzględnieniem. pościeli dla dzieci)].
3. Kontrola farb i lakierów zawierających lotne związki organiczne (farby do użytku wewnątrz budynków, farby do gruntowania).
4. Kontrola wyrobów włókienniczych [chusty, szale, apaszki; obrusy plamoodporne wyroby do robótek ręcznych, z naciskiem na mieszanki włókien (z wyłączeniem mulin i kordonków); odzież dla dorosłych (z wyłączeniem odzieży wierzchniej)].

5. Kontrola zimowych płynów i koncentratów do spryskiwaczy szyb samochodowych (zawartość metanolu) [zimowe płyny i koncentraty do szyb samochodowych, odmrażacze do szyb].
6. Kontrola prawidłowości oznakowania detergentów (różnego rodzaju produkty myjące, piorące używane przez konsumentów).
7. Kontrola legalności i rzetelności przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie sal zabaw dla dzieci i młodzieży.
8. Kontrola prawidłowości obrotu wyrobami alkoholowymi i nikotynowymi.
9. Kontrola prawidłowości przekazywania przez przedsiębiorców informacji o cenach towarów i usług.
10. Kontrola legalności i rzetelności świadczenia usług gastronomicznych.
11. Kontrola przestrzegania przez przedsiębiorców pobierania opłaty od opakowań jednorazowego użytku z tworzyw sztucznych oraz dostępności opakowań alternatywnych.
12. Kontrola przestrzegania przez przedsiębiorców obowiązku informowania konsumentów o sposobie post. z odpadami opakowaniowymi produktów oraz pobierania opłaty recyklingowej.
13. Kontrola przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie konsumenckiej pożyczki lombardowej.

KONTROLE W ZAKRESIE PALIW

1. Kontrola paliw stałych.
2. Kontrola jakości paliw.

Tomasz Sypniewski
Kujawsko-Pomorski
Wojewódzki Inspektor
Inspekcji Handlowej
/podpisano elektronicznie/