

SPRAWOZDANIE

z działalności

Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie

za rok 2025

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego rzecznika konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie wykonuje zadania na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów¹. Przepisy ustawy¹ stanowią, że:

- 1) zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej,
- 2) zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów,
- 3) rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście,
- 4) w terminie do dnia 31 marca każdego roku, rzecznik przedkłada Staroście do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je Prezesowi UOKiK w terminie 7 dni od zaopiniowania przez Starostę. W przypadku niezaopiniowania przez Starostę sprawozdania, Rzecznik przekazuje sprawozdanie Prezesowi UOKiK w terminie do dnia 10 maja.

Do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy:

- 1) zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- 2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 4) współdziałanie z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 5) przekazywanie na bieżąco Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniosków i sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej,
- 6) wykonywanie innych zadań określonych w przepisach prawa.

Rzecznik ma możliwość wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów rzecznik jest oskarżycielem publicznym w myśl przepisów kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia¹¹.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie wykonuje swoje zadania na rzecz mieszkańców powiatu piaseczyńskiego.

Usytuowanie organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Piasecznie oraz Regulamin Organizacyjny Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie.

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	mazowieckie
2. Miasto/Powiat	powiat piaseczyński
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	219 289
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Sylwia Sztokinier
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
6. Wymiar etatu Rzecznika Konsumentów	pełen wymiar
7. Ilość osób zatrudnianych w Biurze albo u Rzecznika Konsumentów (podać ilość osób, wykształcenie oraz rodzaj zatrudnienia)	1 osoba z wykształceniem wyższym prawniczym, stosunek pracy w pełnym wymiarze czasu pracy
8. numer telefonu i adres mailowy Rzecznika Konsumentów	22 756 62 54 wew. 155 rzecznik.konsumenta@piaseczno.pl

Na podstawie Uchwały Nr XV/2/08 Rady Powiatu Piaseczyńskiego z dnia 28 kwietnia 2008 r. stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów od dnia 5 maja 2008 r. pełni Sylwia Sztokinier. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie jest z wykształcenia prawnikiem. Ma ukończone studia magisterskie na Uniwersytecie Wrocławskim, na Wydziale Prawa, Administracji i Ekonomii, na kierunku Prawo. W 2017 r. Rzecznik ukończył studia podyplomowe w zakresie Negocjacji, Mediacji i innych Alternatywnych Metod Rozwiązywania Sporów na Uniwersytecie Warszawskim. Początkowo Rzecznik pracował w wymiarze ½ etatu, natomiast od dnia 1 października 2008 r. pracuje w pełnym wymiarze czasu pracy.

Dnia 14 września 2015 r. zostało utworzone Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie. Oprócz Rzecznika, w biurze zatrudniona jest jedna osoba, z wykształceniem wyższym prawniczym, w pełnym wymiarze czasu pracy.

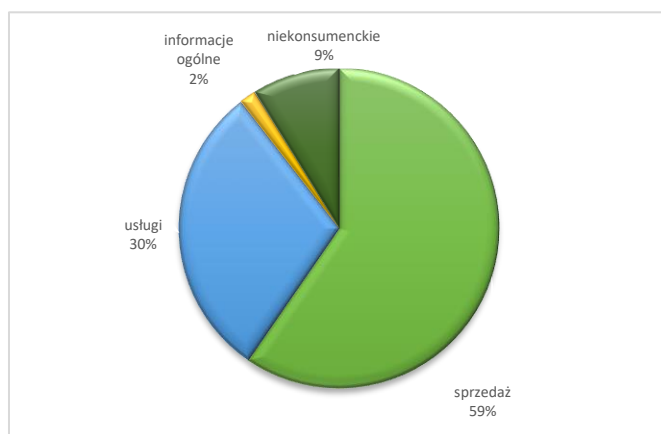
II. Realizacja zadań rzeczników konsumentów

Realizację ustawowych zadań Rzecznika przedstawia poniższa tabela, zawierająca zestawienie spraw załatwianych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie w 2025 r.

Lp.	Rodzaj spraw	Liczba spraw
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,	1 267
	W tym porady pisemne	238
2.	Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę praw i interesów konsumentów	250
3.	Współdziałanie z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami	14
4.	Sprawy sądowe cywilne ogółem	1
4a	wytaczanie powództw na rzecz konsumentów,	-
4b	wstępowanie do toczących się postępowań,	-
4c	istotny pogląd w sprawie.	-
4d	Pomoc konsumentom w samodzielnych dochodzeniu roszczeń przed sądami	1
5.	Sprawy karne ogółem	9
5a.	wnioski o ukaranie z art. 114 uokik	9
6.	Edukacja konsumencka	14

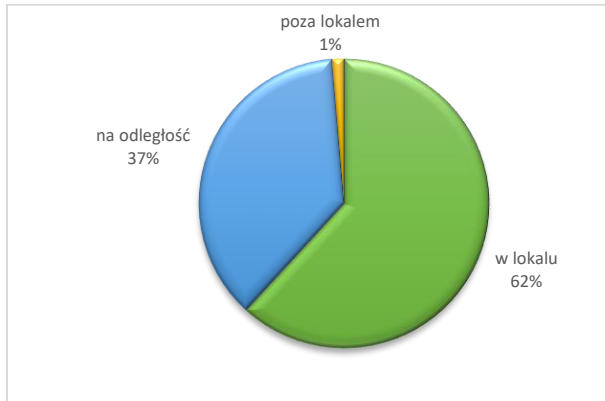
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie w 2025 r. udzielił **1 267 porad**.



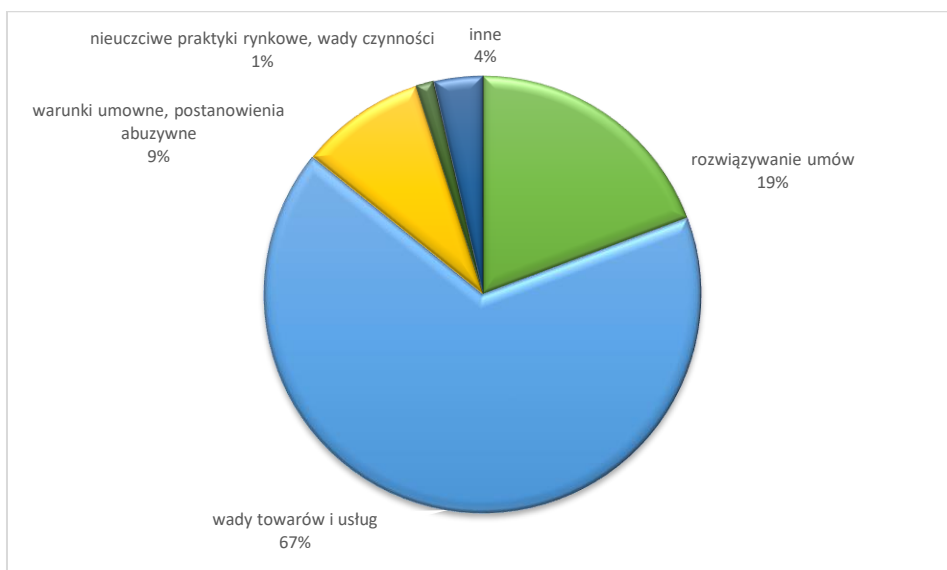
Wykres 1 Ogólna tematyka poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów w 2025 r.

Podstawowym problemem konsumentów w 2025 r. były **umowy sprzedaży** - 755 porad. Porady na temat umów sprzedaży stanowiły 59% poradnictwa. Problemy związane ze **świadczeniem usług** to 30% poradnictwa. Na ten temat Rzecznik udzielił **379** porad. Rzecznik udzielił **21 informacji ogólnych** (2% porad), zaś w **112** przypadkach poinformował, że sprawy **nie miały charakteru konsumenckiego** (9% porad).



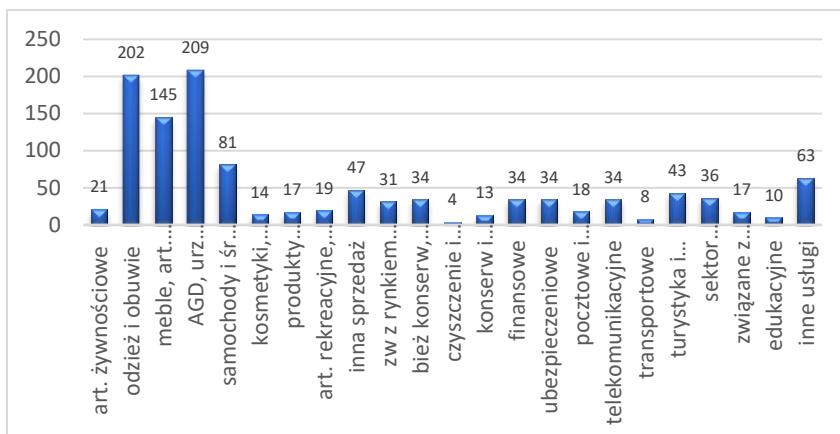
Wykres 2 Poradnictwo konsumenckie w 2025 r. ze względu na sposób zawarcia umowy

W 2025 r. najczęściej udzielonych porad dotyczyło umów zawartych **w lokalu przedsiębiorstwa** - **701**, co stanowi 62%. W odniesieniu do umów zawartych **na odległość** Rzecznik udzielił **418** porad, co stanowi 37% porad. Natomiast umów **poza lokalem przedsiębiorstwa** dotyczyło **15** porad, co oznacza 1% porad.



Wykres 3 Poradnictwo konsumenckie w 2025 r. ze względu na główny problem

Najczęstszym problemem poruszonym przez konsumentów w 2025 r. były **wady towarów i nienależyte wykonanie umów**. W tej kwestii Rzecznik udzielił **754** porady (67%). W zakresie **rozwiązania umowy, odstąpienia od umowy, wypowiedzenia lub wygaśnięcia umowy** Rzecznik udzielił **219** porad (19%). Porad odnoszących się do **warunków umów i niedozwolonych postanowień umownych** Rzecznik udzielił **105** porad (9%). **15** porad (1%) dotyczyło **nieuczciwych praktyk rynkowych i wad czynności prawnych**. Natomiast **41** porad (4%) dotyczyło **innych** kwestii.



Wykres 4 Tematyka poradnictwa konsumenckiego w 2025 r.

W 2025 r. najczęściej udzielane informacje i porady prawne dotyczyły:

- 1) umów sprzedaży **urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego** - 209 (18,4%),
- 2) umów sprzedaży **odzieży i obuwia** - 202 (17,8%),
- 3) umów sprzedaży **mebli, artykułów wyposażenia wnętrza, utrzymania domu** – 145 (12,8%),
- 4) umów sprzedaży **samochodów i środków transportu osobistego, części i akcesoriów** – 81 (7,1%),
- 5) usług turystycznych i rekreacji – 43 (3,8%).

Udzielając porad prawnych w 2025 r. Rzecznik przekazywał informacje o stanie prawnym, po analizie stanu faktycznego sprawy zgłoszonej przez konsumenta, na podstawie relacji konsumenta lub przedstawionej przez niego dokumentacji. Zakres udzielanej pomocy zgłaszającym się konsumentom był różny, począwszy od informacji o obowiązujących regulacjach prawnych, możliwości ich wykorzystania przez zainteresowanych, do udzielenia porady odnośnie sposobu postępowania w konkretnej sprawie i sporządzania pism na rzecz konsumentów. Spory konsumentów i przedsiębiorców, w dużej mierze, były wynikiem niepełnej znajomości regulacji prawnych przez obie strony.

Szczegółowe dane przedstawiające strukturę informacji oraz porad prawnych udzielonych przez Rzecznika w 2025 r. przedstawia Tabela nr 1.

1.1. Poradnictwo bezpośrednie

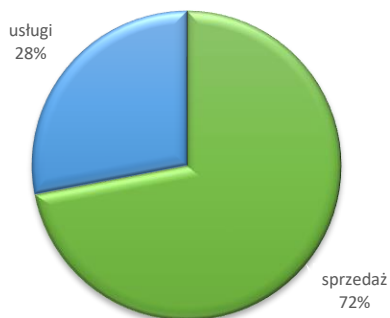
W 2025 r. Rzecznik udzielił **1 029** porad bezpośrednich. Zakres i tematykę poradnictwa bezpośredniego udzielonego przez Rzecznika w 2025 r. przedstawia Tabela nr 1a.

1.2. Poradnictwo pisemne

W 2025 r. Rzecznik udzielił **238** porad pisemnych. W **17** sprawach udzielono porady **dwukrotnie** w tej samej sprawie, w **3** sprawach – **trzykrotnie**. Porady te zostały wykazane jako jedna dotycząca tej samej sprawy. Zakres i tematykę poradnictwa pisemnego udzielonego przez Rzecznika w 2025 r. przedstawia Tabela nr 1b.

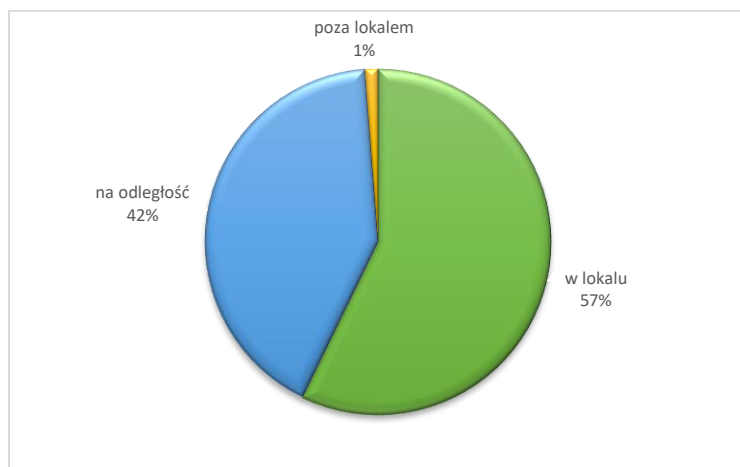
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W 2025 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie wystąpił do przedsiębiorców w **250** sprawach.



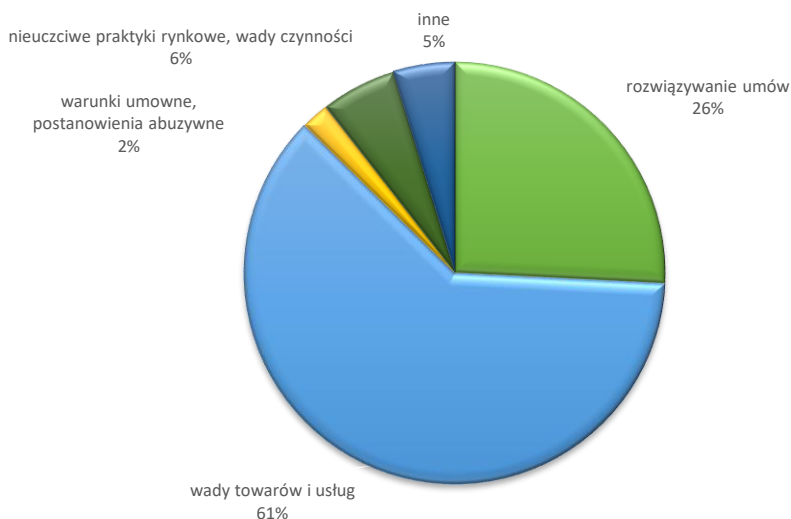
Wykres 5 Ogólna tematyka wystąpień do przedsiębiorców w 2025 r.

W przeważającej liczbie przypadków wystąpienia Rzecznika dotyczyły **umów sprzedaży**. Takich wystąpień było **180**, co stanowi 72% wszystkich wystąpień w 2025 r. Natomiast **usług** dotyczyło **70** wystąpień, czyli 28%.



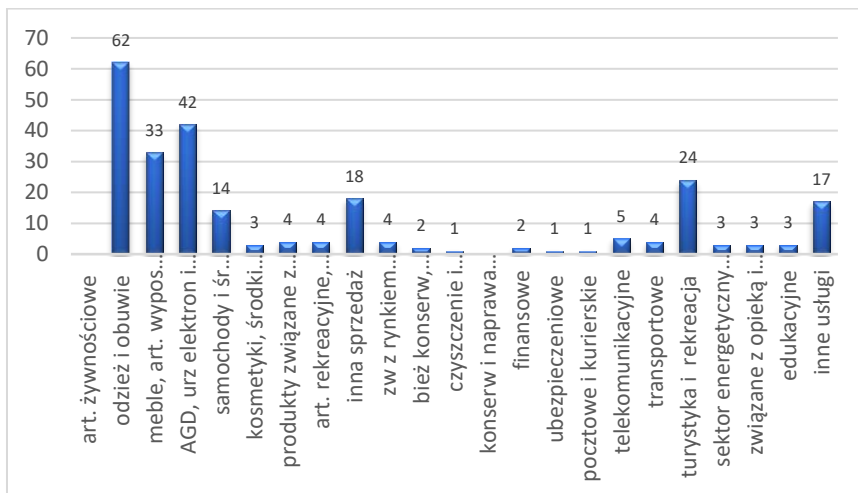
Wykres 6 Wystąpienia do przedsiębiorców w 2025 r. ze względu na sposób zawarcia umowy

W 2025 r. najczęściej wystąpień dotyczyło umów zawartych **w lokalu** przedsiębiorstwa, było ich **143** (57%). W zakresie umów zawartych **na odległość** Rzecznik wystąpił w **104** sprawach (42%). Natomiast umów **poza lokalem przedsiębiorstwa** dotyczyły 3 wystąpienia (1%).



Wykres 7 Wystąpienia do przedsiębiorców w 2025 r. ze względu na główny problem

Ze względu na główny problem najczęściej wystąpień dotyczyło **wad towarów i nienależytego wykonania umowy**, było ich **117 (61%)**. **Rozwiązania umów, odstąpienia, wypowiedzenia lub wygaśnięcia umów** dotyczyło **49** wystąpień (26%). **Warunków umownych lub niedozwolonych postanowień umownych** dotyczyły **4** wystąpień (2%). W zakresie **nieuczciwych praktyk rynkowych i wad czynności prawnych** Rzecznik wystąpił w **11** sprawach (6%). **9 wystąpień (5%)** dotyczyło innych spraw.



Wykres 8 Tematyka wystąpień do przedsiębiorców w 2025 r.

Największa ilość wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w 2025 r. dotyczyła:

- 1) umów sprzedaży **obuwia i odzieży** - **62** wystąpień (24,8%),
- 2) umów sprzedaży **urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego** – **42** wystąpień (16,8%),
- 3) umów sprzedaży **mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu** – **33** wystąpień (13,2%),
- 4) usług z zakresu **turystyki i rekreacji** – **24** wystąpień (9,6%).

Niekiedy konieczne było kilkukrotne występowanie do przedsiębiorcy w jednej sprawie. Na **250** podjętych interwencji, w tej samej sprawie Rzecznik wystąpił do przedsiębiorcy

dwukrotnie w 24 sprawach, **trzykrotnie** w 5 sprawach, **czterokrotnie** w 1 sprawie. W Tabeli nr 2 wystąpienia te zostały wykazane jako jedno w sprawie, ponieważ dotyczyły tej samej sprawy.

Rzecznik w **35** sprawach **ponaglił** przedsiębiorców do udzielenia odpowiedzi na wystąpienie oraz ponownie wnosił o ustosunkowanie się do uwag i opinii Rzecznika, zaś w **9** sprawach **zawiadomił o popełnieniu wykroczenia** i wystąpił do Policji z wnioskiem o ustalenie osoby odpowiedzialnej za udzielenie odpowiedzi i ukaranie jej karą grzywny na podstawie art. 114 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W **9** sprawach przedsiębiorcy **nie odebrali** skierowanych do nich wystąpień.

W wyniku podjętych w 2025 r. interwencji przez Rzecznika:

- 1) **odzyskano** na rzecz konsumentów łącznie kwotę **97 292,22 zł**, a w **2** sprawach nastąpił zwrot pieniędzy bez określenia kwot zwrotu,
- 2) przedsiębiorcy **anulowali płatności** na łączną kwotę **450 zł**,
- 3) przedsiębiorcy przedstawili polubowne propozycje na łączną kwotę **2 999,25 zł**, bony o wartości **150 zł** i **50 Euro**,
- 4) w **1** sprawie nastąpiła **naprawa** reklamowanego towaru,
- 5) w **12** sprawach nastąpiła **wymiana** reklamowanych towarów,
- 6) w **1** sprawie przedsiębiorca wyraził zgodę na **bezkosztowe rozwiązanie umowy, anulowanie opłat, odstąpienie od umowy sprzedaży urządzenia i anulowanie dotychczasowych opłat**,
- 7) w **1** sprawie przedsiębiorca wyraził zgodę na **anulowanie umowy w całości**,
- 8) w 1 sprawie przedsiębiorca wstrzymał działania windykacyjne do momentu wyjaśnienia przez policję sprawy zakupu urządzenia przez nieuprawnioną osobę trzecią,
- 9) w **4 sprawach** przedsiębiorcy **przekazali dokumenty** żądane przez konsumentów,
- 10) w **1** sprawie strony zawarły **ugodę**,
- 11) w **1** sprawie przedsiębiorca wyraził zgodę na księgowanie płatności zgodnie z wnioskiem konsumenta.

Szczegółowe dane liczbowe dotyczące spraw zgłoszonych w 2025 r. przez konsumentów, w których niezbędną była interwencja Rzecznika przedstawia Tabela nr 2.

3. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

W 2025 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów w **14** sprawach.

W ramach współpracy z **Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów** Rzecznik w 2025 r.:

1. w **2** sprawach zawiadomił o możliwości naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (sprzedaż odzieży i obuwia - 1, inne usługi - 1),
2. przekazał **1** sprawę według właściwości w związku z możliwością naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (sprzedaż innych towarów),

3. przekazał **4** wnioski w części dotyczącej możliwości naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (sprzedaż urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego – 3, usługi edukacyjne - 1)
4. przekazał **2** wnioski w części dotyczącej możliwości stosowania niedozwolonych klauzul umownych (usługi czyszczenia i naprawy odzieży i obuwia – 1, usługi związane z opieką i opieką zdrowotną – 1).

Współdziałanie z organami **Inspekcji Handlowej** polegało na:

1. złożeniu **2** wniosków o przeprowadzenie kontroli przedsiębiorców (usługi czyszczenia i naprawy odzieży i obuwia – 1, inne usługi -1),
2. przekazaniu według właściwości **2** spraw (w zakresie informowania o cenach innych usług - 1, sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego – 1).

Do organów **Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych** Rzecznik przekazał **2** sprawy, według właściwości, dotyczące nieprawidłowej gramatury artykułów spożywczych - 1 oraz sprzedaży nieświeżych artykułów spożywczych - 1.

Do **Policji** Rzecznik przekazał **1** sprawę dotyczącą podejrzenia podrobienia towaru odzieżowego.

Na wniosek **Prokuratury** o analizę i stanowisko Rzecznika w zakresie zawiadomienia o możliwości popełnienia przestępstwa, Rzecznik udzielił odpowiedzi (usługi związane z rynkiem nieruchomości).

Tabela nr 3 obrazuje współdziałanie Rzecznika z innymi instytucjami w 2025 r.

4. Sprawy sądowe.

W 2025 r. Rzecznik przygotował **projekt pozwu** dotyczący niezgodności towaru z umową obuwia, zakupionego w lokalu przedsiębiorstwa.

W **9** sprawach Rzecznik zawiadomił Policję o **popełnieniu wykroczenia** na podstawie **art. 114 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**¹ (nieudzielenie przez przedsiębiorcę odpowiedzi na wystąpienie rzecznika) i wniósł o skierowanie spraw o ukaranie obwinionych karą grzywny nie mniejszą niż 2.000 zł.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2025 r. Rzecznik podejmował działania edukacyjne bezpośrednio wśród seniorów i uczniów.

Rzecznik wziął udział w cyklu zajęć edukacyjnych **Akademia Bezpiecznego Seniora**. Zajęcia zostały przeprowadzone wśród członków klubów seniora z terenu gminy Piaseczno i słuchaczy Uniwersytetu Trzeciego Wieku w Piasecznie. Tematyka zajęć obejmowała kompetencje Rzecznika, rodzaje umów i sposoby ich zawierania, prawo do odstąpienia od umowy, specyfikę umów na odległość i poza lokalem, zakaz zawierania umów finansowych poza lokalem i umowy kredytu konsumenckiego, świadczenia niezamówione, reklamacje towarów, zagadnienia dotyczące cyberprzestępczości.

Rzecznik spotkał się również z **uczniami** 4 klas pierwszych IV Liceum Ogólnokształcące im. rotmistrza Witolda Pileckiego w Piasecznie w ramach lekcji biznes i zarządzanie. W trakcie

spotkań zostały omówione prawa i obowiązki konsumentów, kompetencje rzecznika oraz innych instytucji pomocowych dla konsumentów.

Rzecznik w 2025 r. przekazał do umieszczenia na stronie internetowej powiatu informacje na temat webinarium Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego:

1. dla seniorów i ich opiekunów „Bezpieczne płatności w Internecie dla seniorów”, trzy edycje – kwiecień, czerwiec, wrzesień,
2. dla seniorów i ich opiekunów „ABC ubezpieczeń – co powinniśmy wiedzieć przed podpisaniem umowy ubezpieczenia”,
3. dla inwestorów „Crowdfunding pożyczkowy, jak czytać Arkusz Kluczowych Informacji Inwestycyjnych”,
4. „Manipulacja instrumentami finansowymi oraz ujawnianie i wykorzystywanie informacji poufnych – informacje ważne dla inwestora”,
5. „Oferta publiczna akcji na podstawie prospektu: obowiązki emitenta, rola KNF i firmy inwestycyjnej – informacja ważna dla inwestora indywidualnego”,
6. „Wyłudzanie środków pieniężnych i danych ze szczególnym uwzględnieniem finansowania społecznościowego (crowdfunding) w zakresie udzielania pożyczek”,
7. „Cyberbezpieczeństwo – metody ataków na środki finansowe klientów bankowości internetowej stosowane przez cyberprzestępców”,
8. „Zrównoważone finansowanie z perspektywy klienta – rozszerzone raporty jednostek gospodarczych”.

W ramach kampanii informacyjnej dotyczącej rachunków za energię elektryczną „Rachunki pod kontrolą konsumenta”, prowadzonej przez Urząd Regulacji Energetyki, Rzecznik wydrukował i umieścił materiały na stojaku na ulotki przy wejściu do budynku Starostwa oraz przekazał do zamieszczenia informacje na stronie internetowej powiatu.

Rzecznik również wydrukował i umieścił na stojaku na ulotki przy wejściu do budynku Starostwa broszury informacyjne Urzędu Regulacji Energetyki dotyczące sporów i skarg na działanie przedsiębiorców energetycznych.

6. Inne sprawy

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

Rzecznik w 2025 r. przygotował odpowiedź na wniosek o udzielenie informacji publicznej za okres od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2024 r.

Według właściwości miejscowej Rzecznik przekazał 8 spraw.

III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W wyniku podejmowanych czynności w 2025 r., w ocenie Rzecznika należałoby:

- 1) wprowadzić w ustawie o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych^{III}:
 - a) termin na udzielenie odpowiedzi na reklamację, a w przypadku jego przekroczenia domniemanie uznania reklamacji,
 - b) termin na przedstawienie uzasadnienia wysokości opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej,
 - c) termin na zwrot pieniędzy w przypadku odstąpienia od umowy;
Brak wyżej wskazanych terminów powoduje, że organizatorzy turystyczni przeciągają w czasie procedurę reklamacyjną oraz zwrot należności, utrudniając w ten sposób odzyskanie należności i dochodzenie roszczeń przez konsumentów;
- 2) wprowadzić do ustawy Prawo energetyczne^{IV} domniemanie uznania reklamacji po upływie 14 dni od jej złożenia przez konsumenta również w przypadkach innych niż reklamacje dotyczące wstrzymania dostarczania paliw gazowych i energii;
Wprowadzenie wskazanego domniemania podwyższyłoby standardy obsługi konsumentów, w szczególności reklamujących nieprawidłowości w rozliczeniu zużycia paliw gazowych i energii;
- 3) uregulować kwestię voucherów terminowych na usługi i przyznać konsumentom alternatywne prawo do wydłużenia terminu ich obowiązywania lub zwrotu pieniędzy w przypadku ich niewykorzystania w terminie;
- 4) zwolnić powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów od zapłaty kosztów przegranej sprawy sądowej,
- 5) wprowadzić opłatę stałą w kwocie 100 zł w przypadku wniesienia pozwu przez powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów,
- 6) wprowadzić dodatkową właściwość sądową ze względu na siedzibę powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów w przypadku złożenia przez niego pozwu na rzecz i w imieniu konsumenta;
Zmiany, o których mowa w punktach 5, 6, 7 mogłyby wspomóc decyzję w zakresie podjęcia postępowania sądowego przez powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy/funkcjonowania rzeczników konsumentów.

W celu usprawnienia pracy rzeczników konsumentów Rzecznik sugeruje stworzenie platformy internetowej dla rzeczników konsumentów, administrowanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na której dochodziłoby do dzielenia się informacjami na temat aktualnych problemów, pomysłami na ich rozwiązanie, orzeczeniami sądowymi zapadłymi w sprawach wszczętych przez rzeczników.

Zasadne jest również wskazanie organu nadrzędnego nad rzecznikiem konsumentów w przypadku, gdy pełni on rolę oskarżyciela publicznego. W myśl art. 56a kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia^{II} osobie, która złożyła zawiadomienie o popełnieniu

wykroczenia, przysługuje zażalenie do organu nadrzędnego na niewniesienie wniosku o ukaranie. Z uregulowań zawartych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów¹ wynika specyficzna formuła funkcjonowania rzecznika konsumentów. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie jest organem administracji publicznej ani organem powiatu. W związku z tym nie można również wskazać organu nadrzędnego nad rzecznikiem. Powyższa luka prawna, uniemożliwia wskazanie organu nadrzędnego, właściwego do rozpatrzenia zażalenia na niewniesienie wniosku o ukaranie. Dlatego też, w ocenie Rzecznika, niezbędne jest podjęcie działań legislacyjnych zmierzających do doprecyzowania przepisów prawa dotyczących uprawnień rzecznika jako oskarżyciela publicznego.

Z uwagi na orzecznictwo sądów dotyczących osób, które ponoszą odpowiedzialność za wykroczenie z art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów¹ zasadna jest zmiany tego przepisu poprzez dodanie do jego treści analogicznego zapisu jak w art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy¹.

*Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie
Sylvia Sztokinier
/podpisano elektronicznie/*

Objaśnienia dotyczące aktów prawnych przywołanych w piśmie:

- I. ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. 2025, poz. 1714),
- II. ustawa z dnia 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (tekst jednolity Dz. U. 2025, poz. 860),
- III. ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tekst jednolity Dz. U. 2023, poz. 2211),
- IV. ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (tekst jednolity Dz. U. 2026, poz. 43).