

Sprawozdanie

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tucholi w roku 2025.

Materiał na Sesję Rady Powiatu Tucholskiego zwołaną na dzień 20 marca 2026 r.

Wstęp

Przygotowane sprawozdanie jest drugim składanym Radzie Powiatu VII kadencji przez rzecznika. Podobnie jak w ubiegłorocznym materiale przedstawiam pozycję prawną rzecznika, jego zadania, przyjętych i obowiązujących zasad przyjmowania konsumentów, wyniki liczbowe pracy. Analizę dotyczącą obszarów udzielanej pomocy przedstawię na podstawie standardowych druków stosowanych przy ich podziale, takich samych jak w ubiegłorocznym sprawozdaniu, porównując jej do roku poprzedniego

1. Instytucja Rzecznika Konsumentów

Instytucja Rzecznika Konsumentów pojawiła się po raz pierwszy w naszym systemie prawnym na mocy ustawy z dnia 24 lutego 1990 r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów. Rozdział 5a stanowiący podstawę powołania rzecznika konsumentów został dodany przez art. 61 pkt 5 ustawy z dnia 24 lipca 1998 r. o zmianie niektórych ustaw określających kompetencje organów administracji publicznej - w związku z reformą ustrojową państwa (Dz. U. Nr 106, poz. 668), która weszła w życie z dniem 1 stycznia 1999 r. tj. z chwilą reaktywacji powiatu.

Na mocy obowiązujących wówczas przepisów, rzecznik konsumentów powoływany był przez Radę Powiatu spośród osób z wyższym wykształceniem i co najmniej pięcioletnią praktyką zawodową, podlegał bezpośrednio Radzie. Radzie też składał coroczne sprawozdanie ze swej działalności.

Obecnie, zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. 2025, poz. 1616) stosunek pracy z rzecznikiem nawiązuje Starosta, któremu jest bezpośrednio podporządkowany (art. 40 ust. 3) i któremu, w terminie do 31 marca każdego roku przedkłada do zatwierdzenia sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone sprawozdanie przekazuje do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Wprowadzona zmiana nie spowodowała rezygnacji przez Radę od zapoznania się z wynikami pracy rzecznika, przyjmując w Planie pracy Rady Powiaty na 2026 r. temat: „Sprawozdanie z pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2025 r.”.

2. Zadania rzecznika

Zadania rzecznika określa art. 42 wskazanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowiący, że do jego zadań „w szczególności” należy:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów;
- 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.”

Ponadto rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować z ich zgodą do toczącego się postępowania (art. 42 ust.2).

Ustawowym obowiązkiem rzecznika, wskazanym już wyżej, jest także złożenie sprawozdanie ze swej działalności Staroście, w terminie do 31 marca.

3. Zasady przyjmowania interesantów przez rzecznika, ilość spraw

Rzecznik Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Tucholi to jednoosobowe stanowisko w wymiarze ½ etatu.

W roku 2024 Rzecznik przyjmował konsumentów przez dwa dni w tygodniu: wtorek (w godzinach: 10:00 – 15:30), środa (7:30 -12:30). Taki, różny godzinowy podział w dni przyjmowania interesantów, obejmujący czas przed godziną 8-mą i po 15-tej, pozwala na skorzystanie z pomocy rzecznika przez osoby pracujące. Podkreślić należy, że rzecznik zawsze przyjmował konsumentów w czasie przebywania w urzędzie, także poza wskazanymi wyżej godzinami ich przyjmowania

Tabela 1. Ilość spraw wniesionych do rzecznika w latach 2024 = 2025

| Rok | Ilość spraw | Procentowe odniesienie do 22 roku |
|------|-------------|-----------------------------------|
| 2024 | 188 | 100 % |
| 2025 | 145 | 77,1% |

W roku 2025 odnotowano spadek ilości spraw wniesionych przez konsumentów do rzecznika. Różnica ta, wynosząca 22,9 % odzwierciedla faktyczne, występujące w danym roku potrzeby. W roku 2025 rzecznik udzielał pomocy w dwóch podstawowych formach: udzielając porad i występując do przedsiębiorców. Ponadto przygotował projekty 3 wniosków do sądu. Ilość spraw, procentowy udział wskazanych form obrazuje poniższa tabela.

Tabela nr 2. Ilość spraw w tym samym okresie, procentowy udział sposobu ich załatwienia przedstawia kolejna tabela

| Rok | Ilość spraw | Porada | Wystąpienie | Wniosek pozew |
|------|-------------|--------------|-------------|---------------|
| 2024 | 188 – 100% | 104 - 55,3 % | 84 – 44,7 % | 0 - 0,0 % |
| 2025 | 145 - 100 % | 66 - 45,5 % | 76 - 52,4 % | 3 - 2,1 % |

Istotnym, pozytywnym faktem odnotowanym w minionym roku, jest utrzymanie wzrostu formy „Wystąpienie” w ogólnej liczbie załatwianych spraw, ponad połowa. Podkreślić należy, że jest to najwyższy w całej dotychczasowej pracy rzecznika wynik. Pozytywnie należy ocenić odnotowany wynik przygotowanych wniosków – pozwów.

4. Realizacja zadań przez Rzecznika w roku 2025.

Realizację zadań rzecznika w minionym roku, ich wymiar liczbowy, przedstawiają tabele dotyczące dwóch podstawowych kategorii działania rzecznika: „Poradnictwa prawnego” w obszarze sprzedaży i :usług” oraz kategorii „Wystąpienia” w tych samych obszarach.

Tabele nr 3. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – obszary pomocy

| Porady | Rok 2025 |
|--|-----------------|
| Ilość porad łącznie w tym: | 66 |
| Sprzedaż: | |
| 1.Art. żywnościowe | |
| 2. Odzież i obuwie | 7 |
| 3. Meble i art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu | 3 |
| 4.Urządzenia gospod. domowego, elektryczne i komputery | 3 |
| 5.Samochody I środki transport osobistego | 2 |
| 6.Kosmetyki, środki czyszczące I konserwujące | 1 |
| 7.Produkty związane z opieką zdrowotną | |
| 8.Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci | |
| 9. Inne | 11 |
| Usługi: | |
| 10. związane z rynkiem nieruchomości | |
| 11.Bieżąca konserwacja, utrzymanie I naprawa domu | 7 |
| 12. Czyszczenie i naprawa odzieży I ubrań | |
| 13.Konserwacja i naprawa pojazdów I śr. transportu | 1 |
| 14.Finansowe | 6 |
| 15. Ubezpieczeniowe | 7 |
| 16. Pocztowe I kurierskie | |
| 17. Telekomunikacyjne | 3 |
| 18. Transportowe | |
| 19. Turystyka i rekreacja | |
| 20. Sektor energetyczny i wodny | 3 |
| 21. Związane z opieką i ochroną zdrowotną | 1 |
| 22. Edukacyjne | |
| 23. Inne | 11 |

W roku 2025 najwięcej porad w dziale „Sprzedaż” dotyczyło kategorii „Inne”, która to kategoria wyprzedziła zajmująca dotychczas pierwszą pozycję „Odzież i obuwie”, a której udział w ogólnej liczbie porad corocznie spada.

W dziale „Usługi” pierwsza pozycja to kategoria „Inne”, zaraz za nią „Ubezpieczenia” i „Finanse”.

Tabela nr 4 Wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców

| Wystąpienia rzecznika | Rok 2025 |
|--|-----------------|
| Ilość wystąpień w tym: | 76 |
| Sprzedaż: | |
| 1.Art. żywnościowe | |
| 2. Odzież I obuwie | 12 |
| 3. Meble i art. Wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu | 10 |
| 4.Urządzenia gospod. domowego, elektryczne I komputery | 3 |
| 5.Samochod środki transport osobistego | 4 |
| 6.Kosmetyki, środki czyszczące I konserwujące | |
| 7.Produkty związane z opieką zdrowotną | 1 |
| 8.Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci | |
| 9. Inne | 7 |
| Usługi: | |
| 10. związane z rynkiem nieruchomości | |
| 11.Bieżąca konserwacja, utrzymanie i naprawa domu | |
| 12. Czyszczenie naprawa odzieży i ubrań | |
| 13.KonserwacjaI naprawa pojazdów i śr. transportu | |
| 14.Finansowe | 6 |
| 15. Ubezpieczeniowe | 15 |
| 16. Pocztowe kurierskie | |
| 17. Telekomunikacyjne | 5 |
| 18. Transportowe | |
| 19. Turystyka i rekreacja | 2 |
| 20. Sektor energetyczny i wodny | 9 |
| 21. Związane z opieką I ochroną zdrowotną | |
| 22. Edukacyjne | |
| 23. Inne | 2 |

W „Wystąpieniach w dziale „Sprzedaż”, pierwsze pozycje to: „Odzież i obuwie” oraz „Meble i wyposażenie wnętrz, utrzymanie domu”.

W „Usługach” pierwszą pozycje zajmują Ubezpieczenia wyprzedające „Sektor energetyczny i wodny”. Problemem dla Konsumentów są także sprawy telekomunikacyjne.

5. Pozostałe działania rzecznika, działalność edukacyjno – informacyjna

W minionym roku eksponowano i rozprawdzano materiały informacyjne otrzymane z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Federacji Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich. Odbył spotkania w Tucholi i Cekcynie.

6. Informacja o działalności rzecznika na rzecz mieszkańców gmin tworzących powiat

Ciekawą informacją dla Państwa Radnych Powiatu zapewne jest to, jak z jego pomocy korzystali mieszkańcy poszczególnych gmin. Przedstawia to poniższa tabela

Tabela nr 5 Podział konsumentów z uwagi na miejsce zamieszkania

| Lp. | Powiat/Gmina | Rok 2024 Ilość spraw | Udział % | Rok 2025 Ilość spraw | Udział % |
|---------------|---------------|-------------------------|----------|-------------------------|----------|
| Ogółem Powiat | | 188 | 100% | 145 | 100 % |
| 1. | Tuchola | 46 | 45,7% | 82 | 56,6 % |
| 2. | Cekcyn | 25 | 13,2% | 15 | 10,3 % |
| 3. | Gostycyn | 14 | 7,4% | 4 | 2,8% |
| 4. | Kęsowo | 15 | 8,0% | 14 | 9,6 % |
| 5. | Lubiewo | 23 | 12,2% | 15 | 10,3 % |
| 6. | Śliwice | 19 | 10,1% | 11 | 7,6 % |
| 7. | Spoza powiatu | 6 | 3,2% | 4 | 2,8 % |

Także w roku 2025 mieszkańcy Gminy Tuchola stanowili najliczniejszą grupę konsumentów którzy odwiedzili rzecznika. Utrzymująca się od lat tendencja spadku ich liczby, po paru kolejnych latach się odwróciła i wzrosła o 11%.

Wśród gmin trzy pierwsze miejsca zachowały: Cekcyn, Lubiewo i Śliwice.

Cały czas zdarza się udzielanie pomocy, w formie porady, konsumentom spoza naszego powiatu.

Uwagi i wnioski

1. W roku 2025 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tucholi odnotował spadek ilości spraw. Na wielkość ta rzecznik nie miał wpływu i przedstawił wytłumaczenie wyżej.

2. Zakres tematyczny spraw z jakimi zgłaszają się konsumenci i interesanci do rzecznika cały czas się rozszerza, podobnie jak stopień ich złożoności. Sprawa w niektórych przypadkach nie kończy się na jednym działaniu rzecznika, ale polegać może na wysłaniu otrzymanej od przedsiębiorcy odpowiedzi zainteresowanemu, skierowania pisma z uwagami i zastrzeżeniami konsumenta do jego treści.. Możliwe jest dalsze postępowanie np. wniosek do sądu.

3. Problemem cały czas pozostaje zastępowania rzecznika. Osoba zastępująca może jedynie przyjąć wniosek, sama nie może podejmować działania jako rzecznik.

4. Czas pracy. Przyjęty w roku 2025 i stosowany w naszym powiecie czas przyjmowania interesantów (2 dni w tygodniu) zapewnia konsumentom dobry dostęp do rzecznika. Podkreślić należy, że rzecznik także w dniach w których nominalnie nie przyjmował zainteresowanych a przebywał w urzędzie, zawsze udzielał pomocy.

4. Przyjęto zasadę, że rzecznik sam nie składa pozwów, a jedynie przygotowuje pozew – wniosek zainteresowanemu. Po roku zerowego wyniku, w 2025 pomocy takiej udzielił w 3 przypadkach,

5. Działalność informacyjno – edukacyjna. Rzecznik uczestniczył w dwóch spotkaniach Klubu Seniora w Tucholi i, Powiatowej Rady Seniorów w Cekcynie, w czasie których poinformował o zdaniach i działalności rzecznika oraz rozdał materiały informacyjne otrzymane z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Podpisał: Marek Wolski
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Tuchola, dnia 2 marca 2026 r.