

***DZIAŁANIA
POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW
W ZAKOPANEM W ROKU 2025***

SPIS TREŚCI

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

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	małopolskie
2. Miasto /Powiat	tatrzański
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	ok. 66 tysięcy (źródło: GUS)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Stanisław Fecko
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- ćwierć etatu
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	Poniedziałek od 7:30 do 16:00 (w ramach potrzeb Rzecznik udziela porad w inne dni tygodnia w godzinach pracy Starostwa Powiatowego w Zakopanem)
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	Tak
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	Wynagrodzenie Rzecznika i Pomocy Biurowej: 126 565,27 brutto Koszt materiałów biurowych 500 zł brutto

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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 praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. TABELA

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów tj. z dnia 18 października 2024 r. (Dz.U. z 2025 r. poz. 1714), na podstawie którego Rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca staroście (prezydentowi miasta) do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Zgodnie z przepisami ustawy o samorządzie powiatowym ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. W oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów tj. z dnia 5 grudnia 2025 r. (Dz.U. z 2025 r. poz. 1714) podstawowym i nadrzędnym celem działania jest ochrona praw i interesów konsumentów. Zadania te realizuje powiatowy (miejski) Rzecznik Konsumentów. Przepisy w/w ustawy określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcję i zadania powiatowego (miejskiego) Rzecznika Konsumentów i stanowią co następuje:

- zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności poprzez wprowadzanie elementów wiedzy konsumenckiej, do programów nauczania w szkołach publicznych,
- zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) Rzecznik Konsumentów,
- Rzecznik Konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście (Prezydentowi miasta),
- Rzecznik Konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście (Prezydentowi miasta) do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim,
- zaopiniowane sprawozdanie Rzecznik przekazuje właściwej miejscowo delegaturze UOKiK.

Rzecznik został powołany Uchwałą Rady Powiatu Tatrzańskiego Nr. X/61/99 z dnia 03 listopada 1999r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów znajduje się w strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Zakopanem zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Zakopanem podjętego Uchwałą Zarządu Powiatu Tatrzańskiego Nr 89/2024 Zarządu Powiatu Tatrzańskiego z dnia 18 grudnia 2024 roku. W Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Zakopanem Powiatowy Rzecznik Konsumentów od dnia 23 grudnia 2020 podporządkowany jest Staroście Powiatu Tatrzańskiego. Zakresem działalności objęte są następujące sprawy:

1. Zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów.
2. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do postępowania sądowego.
3. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
4. Prowadzenie edukacji konsumenckiej.
5. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
6. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz innymi organizacjami do których należy ochrona praw konsumentów.
7. Występowanie w charakterze oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.
8. Wytaczanie powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolony.
9. Występowanie z roszczeniami w razie dokonania nieuczciwej praktyki rynkowej.
10. Przedkładanie corocznie do zaopiniowania Staroście Tatrzańskiemu sprawozdania ze swojej działalności.

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Zakopanem jest wyodrębniony w schemacie struktury organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Zakopanem. Podlega bezpośrednio Staroście Powiatu Tatrzańskiego. Zadania Rzecznika zostały określone w §30 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Zakopanem, wprowadzonego Uchwałą nr 89/2024 Zarządu Powiatu Tatrzańskiego z dnia 18 grudnia 2024 roku.

Umowę o pracę, od początku swojej działalności, Rzecznik ma zawartą ze Starostą Tatrzańskim. Czas pracy Rzecznika od początku rozpoczęcia działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Zakopanem został ustalony w wymiarze 1/3 etatu, od 5 marca 2021r. czas pracy Rzecznika został ustalony na 1/4 etatu. Powiatowy Rzecznik konsumentów ma ukończone studia prawnicze i 39 letni staż pracy.

Rzecznik przyjmuje konsumentów osobiście w każdy poniedziałek w godzinach pracy urzędu w siedzibie Starostwa Powiatowego w Zakopanem przy ul. Chramcówki 15 w pokoju

nr 12 - pawilon B. W pozostałe dni tygodnia w godzinach pracy Urzędu po uprzednim uzgodnieniu telefonicznym.

Od 01.01.2025r. do dnia 17.11.2025r. Pani Anna Majerczyk została zatrudniona na pełen etat jako sekretarka ds. administracyjnych.

Do zadań sekretarki ds. administracyjnych należy:

- Prowadzenie Kancelarii Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
- Przygotowywanie wystąpień do przedsiębiorców i konsumentów;
- Przygotowanie pozwów sądowych;
- Przyjmowanie pism poszczególnych spraw konsumenckich;
- Rejestrowanie i prowadzenie spraw konsumenckich w systemie EZD RP;
- Czynności natury kancelaryjnej;
- Archiwizowanie dokumentacji.

Od 06.11.2025r. Pani Natalia Fiedor, zatrudniona na stanowisku pomocy administracyjnej na pełen etat, powróciła do wykonywania obowiązków służbowych po przerwaniu urlopu wychowawczego i wykonuje zadania tożsame z zakresem obowiązków sekretarki ds. administracyjnych wskazanym wyżej.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

W ciągu całego 2025 roku zarejestrowano 167 spraw.

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów (tabela nr 1)

Rzecznik udzielał pomocy bezpośredniej „od ręki”, wyjaśniał przedstawione sprawy, występował do przedsiębiorców o przedłożenie wyjaśnień, informował ustnie i pisemnie o podjętych działaniach. Oprócz powyższych spraw Rzecznik na każdym dyżurze udzielał ustnych i telefonicznych porad, pomagał interpretować przepisy, formułował pisma. W większości przypadków wystarczyło wyjaśnienie konsumentom podstawowych pojęć związanych z przepisami Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta tj. z dnia 27 listopada 2025 r. (Dz.U. z 2024 r. poz. 1796). W szczególności Rzecznik wyjaśniał konsumentom: jak reklamować towar, u kogo składać reklamację, kiedy domagać się można naprawy a kiedy zwrotu gotówki bądź wymiany sprzętu na nowy wolny od wad, jak rozumieć terminy rękojmia czy gwarancja.

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 (Tabela nr 2).

Strukturę wystąpień Rzecznika do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów obrazuje tabela nr 2. W 2025 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował 114 razy do przedsiębiorców. Do biura Rzecznika odnotowano około 475 pisma przychodzące drogą pisemną przez dziennik podawczy, a oprócz tego do biura Rzecznika odnotowano 254 maile przesłane drogą elektroniczną.

Z zestawienia wynika, że najwięcej spraw w zakresie umów sprzedaży dotyczyło urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, odzieży i obuwia. Znaczą część stanowiły także sprawy związane ze sprzedażą innych towarów tj. szczoteczki soniczne, drzewka owocowe, okien, okularów przeciwsłonecznych. Towary reklamowane były kilkakrotnie. Sprzedawca nie uznawał reklamacji, dopiero w wyniku wystąpień Rzecznika towary były ponownie reklamowane, a sprzedawca przychylił się do prośby Rzecznika o uznanie roszczeń konsumentów.

W zakresie usług sektorem, który w roku 2025r. wymagał interwencji Rzecznika był sektor energetyczny i wodny, najczęściej pojawiającym się problemem były opłaty za energię elektryczną, niejasne dla konsumentów rozliczenia oraz wystawiane przez firmy faktury. Kolejny często pojawiający się problem był związany z pozyskiwaniem energii z tzn. fotowoltaiki, montażem urządzeń takich jak np. pompy ciepła oraz zawieranymi na rzecz ww. instalacji umowami o dofinansowanie. Podpisywane w ten sposób umowy wiązały się z pozyskiwaniem dotacji z Urzędu Gminy/Miasta lub w ramach tzn. programu „Czyste Powietrze” finansowanego przez Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej.

Znaczna liczba konsumentów wymagała pomocy w całym postępowaniu reklamacyjnym. W tym zakresie Rzecznik służył pomocą nie tylko w zakresie fachowej informacji, ale również pomagał redagować pisma, począwszy od napisania zgłoszenia reklamacyjnego, aż do postępowania sądowego. Rzecznik w okresie sprawozdawczym przygotowywał pisma konsumentom, które dotyczyły głównie oświadczenia od odstąpienia od umowy, przedsądowego wezwania do zapłaty, pozwu o wydanie nakazu zapłaty, sprzeciwów od nakazu zapłaty itp.

Wskazać należy, iż w wielu przypadkach porady udzielane przez Rzecznika nie dotyczyły zagadnień konsumenckich. Mieszkańcy Powiatu zgłaszali się do biura Rzecznika z różnymi problemami np. finansowymi, czy w zakresie prawa pracy. W większości przypadków Rzecznik pomagał konsumentom formułować pisma skierowane do właściwych instytucji lub urzędów (m.in. Wojewódzki Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności, DPS, Zakład Karny w Nowym Sączu, Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego, Urząd Miasta Zakopane itp.) oraz udzielał pomocy w prawidłowym skompletowaniu dokumentów niezbędnych w ww. sprawach niekonsumenckich .

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

Do zadań rzecznika konsumentów należy współdziałanie z instytucjami i organizacjami konsumenckimi.

Rzecznik występował do następujących instytucji w sprawie ochrony praw konsumentów:

1. Rzecznik Finansowy – 5 spraw;
2. Europejskie Centrum Konsumenckie – 4 sprawy;
3. WIIH w Krakowie – 4 sprawy;
4. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny – 3 sprawy;
5. Urząd Miasta Zakopane – 3 sprawy;
6. Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej – 2 sprawy;
7. Wojewódzki Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Krakowie – 2 sprawy
8. Policja w Zakopanem – 2 sprawy
9. Komornik Sądowy przy Sądzie Rejonowym w Zakopanem – 2 sprawy;
10. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – 1 sprawa;
11. Urząd Lotnictwa Cywilnego - 1 sprawa;
12. Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego – 1 sprawa;
13. WIIH w Katowicach – 1 sprawa
14. WIIH w Lublinie – 1 sprawa;
15. Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji – 1 sprawa;
16. Urząd Gminy Kościelisko – 1 sprawa;
17. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Targu – 1 sprawa
18. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pabianicach – 1 sprawa;
19. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Suchej Beskidzkiej – 1 sprawa;

Rzecznik jest także członkiem Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów, którego siedziba znajduje się w Tarnowie. Celem Stowarzyszenia jest m.in. opiniowanie i proponowanie zmian regulacji prawnych dotyczących polityki konsumenckiej, propagowanie inicjatyw prokonsumenckich i inne.

Ponadto Rzecznik otrzymuje od Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ulotki informacyjne z zakresu prawa konsumenckiego, które udostępnia konsumentom.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań (Tabela nr 4).

W 2025 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił pomocy konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądem 6 razy. Ze względu na koszty oraz czasochłonność spraw sądowych Rzecznik wpierw starał się uzyskać pozytywny rezultat dla konsumenta poprzez częstsze interwencje u przedsiębiorców.

Rzecznik pomógł przygotować pisma procesowe takie jak: wnioski o zwolnienie od kosztów sądowych, sprzeciw od nakazu zapłaty, wnioski o przyznanie adwokata z urzędu, pozwy. Rzecznik pomagał również w formułowaniu pism procesowych w sprawie upadłości konsumenckiej.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W roku sprawozdawczym ważną rolę odegrała działalność interwencyjna i mediacyjna. Zdecydowana większość przedsiębiorców przychyliła się do próśb Rzecznika i pozytywnie rozpatruje reklamacje.

Działalność Biura Rzecznika Konsumentów jest dla konsumentów istotna z punktu widzenia możliwości egzekwowania swoich praw w sprawach indywidualnych.

Praca Rzecznika jest pozytywnie oceniana przez konsumentów, co potwierdzają liczne podziękowania składane osobiście, jak również w formie pisemnej.

Do biura Rzecznika zgłaszali się również konsumenci prosząc o informację i pomoc w sprawach dotyczących upadłości konsumenckiej. Rzecznik udzielał konsumentom fachowych informacji w tym zakresie, a także przekazywał poradnik dot. upadłości konsumenckiej opracowany przez Ministerstwo Sprawiedliwości oraz wzór wniosku dłużnika. W sytuacjach samodzielnej nieporadności konsumentów Rzecznik pomagał w przygotowaniu wniosku oraz pozostałej dokumentacji.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – Rzecznik nie uczestniczył w sprawie,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym – Rzecznik nie uczestniczył w sprawie,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) – Rzecznik nie uczestniczył w sprawie,
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) – Rzecznik nie przedstawiał poglądu dla spraw.

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

3. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Wysoka liczba sporów w sektorze obuwniczym i komputerowym wskazuje na potrzebę częstszych kontroli jakościowych u lokalnych dystrybutorów.

4. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Należy utrzymać wysoki poziom współpracy z Inspekcją Handlową, szczególnie w sektorze energetycznym, gdzie konsumenci najczęściej zgłaszają problemy z warunkami umów.

9. TABELE

- Tabela nr 1; Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
- Tabela nr 2; Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.
- Tabela nr 3; Współdziałanie z innymi Instytucjami w zakresie ochrony interesów konsumentów.
- Tabela nr 4; Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Sprawozdanie zostało sporządzone w trzech jednobrzmiących egzemplarzach. Sprawozdanie liczy dziesięć kolejno ponumerowanych stron. Do sprawozdania dołączono tabele wyszczególnione w pkt IV niniejszego Sprawozdania.

Sprawozdanie sporządzono na dzień 16 marca 2026r.

Data i podpis Rzecznika

Zakopane, dnia 16 marca 2026r.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

mgr Stanisław Fecko

/podpisano elektronicznie/

Opinia Starosty:

Pracę Pana Stanisława Fecko Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla Powiatu Tatrzańskiego opiniuję pozytywnie. Swoje obowiązki wykonuje z wielkim zaangażowaniem przez co jest skuteczny w pomocy osobom poszkodowanym w różnych sytuacjach. Pana Stanisław wykazuje się wielką fachowością w pracy i jest również bardzo cierpliwy, empatyczny i serdeczny dla swoich klientów – co powoduje, że nawet trudne sytuacje są rozwiązywane po ludzku.

Data i podpis Starosty

16.03.2026r.

STAROSTA TATRZAŃSKI

mgr inż. Andrzej Skupień

/podpisano elektronicznie/