

## SPRAWOZDANIE

z działalności

Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
w Poznaniu

za rok 2025.

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

#### KRÓTKI OPIS.

##### Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Wielkopolskie
2. Miasto/Powiat	Powiat Poznański
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu.	454 000
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów.	Marek Radwański
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze).	wyższe prawnicze
6. Wymiar etatu Rzecznika Konsumentów.	1
7. Ilość osób zatrudnianych w Biurze albo u Rzecznika Konsumentów (podać ilość osób, wykształcenie oraz rodzaj zatrudnienia).	3 osoby, 2 osoby – wyższe prawnicze, 1 osoba – wyższe administracyjne, wszyscy – umowy o pracę na czas nieokreślony
8. Nr telefonu i adres mailowy Rzecznika Konsumentów.	+48618418830, +48618418831, <a href="mailto:rzecznik.konsumentow@powiat.poznan.pl">rzecznik.konsumentow@powiat.poznan.pl</a>

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW.

Realizacja ustawowych zadań Rzecznika przedstawia poniższa tabela nr 1 – zestawienie **spraw załatwianych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2026 r.**

Lp.	Rodzaj spraw	Liczba spraw
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.	5017
	W tym porady pisemne.	0
2.	Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę praw i interesów konsumentów. * Tylko z roku sprawozdawczego. Jest to ilość spraw według JRWA (nie jest to ilość pism wysyłanych do przedsiębiorców).	864
3.	Współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami.	50
5.	Sprawy sądowe cywilne ogółem.	49
5a.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.	17
5b.	Wstępowanie do toczących się postępowań.	32
5c.	Istotny pogląd w sprawie.	0
5d.	Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami.	72
6.	Sprawy karne ogółem.	4
6a.	Wnioski o ukaranie z art. 114 uokik.	4
7.	Edukacja konsumencka.	10

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

#### 1.1. Poradnictwo bezpośrednie.

Udzielono w 2025r. **5017** porad konsumenckich. W tym trybie udziela się porad osobiście, telefonicznie i pocztą elektroniczną.

*Szczegóły zawiera tabela nr 1.*

#### 1.2. Poradnictwo pisemne.

*Opisanie problemów pojawiających się na rynku i/albo (według wyboru Rzecznika) dołączenie dotychczasowej tabeli stosowanej w sprawozdaniach).*

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

W 2025r. Rzecznik podejmował interwencje w **864** sprawach wniesionych przez konsumentów na piśmie. Sprawy powyższe wymagały pisemnej interwencji ponieważ ich złożoność była na tyle duża, że konsumenci nie potrafili sobie z nimi samodzielnie poradzić.

Interwencje w powyższych przypadkach kończyć się mogą na kilka sposobów.

**Po pierwsze**, przedsiębiorca może uznać roszczenie konsumenta w całości. W takiej sytuacji, w zależności od żądania przedstawionego przez konsumenta oraz rodzaju sprawy, przedsiębiorca zobowiązuje się do naprawy lub wymiany towaru na nowy albo do zwrotu pieniędzy za zakupiony wadliwy towar. W przypadku świadczenia przez przedsiębiorcę określonych usług uznanie roszczenia konsumenta może polegać na uznaniu za skuteczne oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy, zwrotu lub anulowaniu niesłusznie naliczonych opłat bądź kar umownych.

Zwrot środków pieniężnych nastąpił w **223** przypadkach na kwotę ponad **402** tys. zł. Wymiana lub naprawa wadliwego towaru nastąpiła w **97** przypadkach na kwotę ponad **206** tys. zł. Po interwencji Rzecznika anulowano kary, błędnie naliczone opłaty, udzielono rabatu, przyznano odszkodowanie lub rekompensatę w **38** przypadkach w wysokości ok. **14** tys. zł. Po interwencjach Rzecznika konsumenci otrzymali towar, usługi lub pieniądze na łączną kwotę ponad **622** tys. zł. Należy również podkreślić, że nie zawsze można określić wartość otrzymanego przez konsumenta świadczenia od przedsiębiorcy, w szczególności w zakresie wartości usuniętych wad nieruchomości.

Inne pozytywnie zakończone sprawy (**16** przypadków) polegają na **polubownym zakończeniu sporu** poprzez zaproponowanie nowej, korzystniejszej dla konsumenta umowy, doprowadzeniu do zawarcia ugody, przywrócenia świadczonych usług, lub uznaniu odstąpienia od umowy za skuteczne.

Niestety zdarza się i tak, że *przedsiębiorca nie zgadza się na żadne ustępstwa*. W związku z faktem, iż Rzecznik nie ma instrumentów prawnych, aby wymusić na przedsiębiorcy uznanie roszczeń konsumenta, jedyną możliwością wyegzekwowania praw konsumenta staje się **droga sądowa**. W takich przypadkach proponujemy konsumentom napisanie pozwu. W roku 2025 sporządzono **72** pisma sądowe na łączną kwotę ok. **262 tys. zł** wartości przedmiotu sporu.

Należy zwrócić uwagę, że w przypadku poinformowania o konieczności wniesienia powództwa do sądu, wielu konsumentów rezygnuje z takiej formy dochodzenia swoich praw. W **301** przypadkach Rzecznik zaproponował napisanie pozwów i przekazanie ich do wykorzystania konsumentom, jednakże **konsumenci nie skorzystali z tej propozycji** i tych spraw nie udało się zakończyć pozytywnie.

Na koniec trzeba również zaznaczyć, że bywają sprawy, w których **konsumenci nie mają racji**. Wynika to niekiedy z faktu przekroczenia terminów ustawowych do dochodzenia swoich roszczeń lub też zaakceptowania warunków przedstawionych w umowach. Często zdarza się, że konsumenci nie zwracają uwagi co podpisują i nie zdają sobie sprawy z konsekwencji takich działań. Kiedy z problemem zjawiają się u Rzecznika Konsumentów często jest już za późno na pomoc, gdyż upłynęły terminy odstąpienia od umowy lub powołania się na błąd. Takich spraw było w 2025 roku **48**.

Do momentu przedstawienia sprawozdania **50** spraw było nadal w toku.

*Szczegóły zawiera tabela nr 2.*

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

W opisywanym roku Rzecznik współpracował z innymi rzecznikami konsumentów, głównie z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Poznaniu, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Delegaturą UOKiK w Poznaniu. Łącznie było to **50** spraw. Najczęściej współpraca polegała na przekazaniu sprawy, zgodnie z właściwością miejscową bądź rzeczową.

### **4. Sprawy sądowe.**

W 2025 r. Rzecznik wytoczył **17** powództw na łączną kwotę około **53** tys. zł, a wstąpił po stronie konsumentów do **21** spraw toczących się o roszczenia na kwotę prawie **327** tysięcy zł. Osobną kategorią spraw są sprawy z zakresu usług finansowych, w których to wstąpiono do **11** spraw z wartościami przedmiotów sporów na kwotę około **3,3** miliona złotych. Ponadto Rzecznik przygotował i przekazał konsumentom do wykorzystania także **72** projekty pozwów, sprzeciwów od nakazu zapłaty lub innych pism procesowych o wartości przedmiotu sporów na kwotę około **262** tys. zł oraz **9** pozwów ze spraw z roku 2023 nieujętych w poprzednim sprawozdaniu ze względu na ich sporządzenie po terminie oddania sprawozdania.

*Szczegóły w tabeli 4*

Podnieść należy, że oprócz pozwów, sprzeciwów od nakazu zapłaty bądź odpowiedzi na pozew lub apelacji, które zostały wskazane powyżej, Rzecznik sporządza w ciągu roku około stu innych pism procesowych mniejszego znaczenia, głównie dotyczących tzw. postępowań wpadkowych, jak doręczenia komornicze, uzupełnienie braków formalnych, postępowanie klauzulowe itp., które nie są ujęte w zestawieniu jako przynależne do spraw inicjowanych głównym pismem (pозwem, sprzeciwem od nakazu zapłaty) i które są sporządzane po terminie oddania sprawozdania ze względu na długość toczących się procesów sądowych.

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

W ramach edukacji konsumenckiej w 2025 r. podejmowano następujące czynności:

- Prelekcja dla uczniów Zespołu Szkół nr 1 im. Powstańców Wielkopolskich w Swarzędzu,
- Prelekcja dla uczniów Liceum Ogólnokształcącego w Tarnowie Podgórnym,
- Prelekcja dla uczniów Liceum Ogólnokształcącego w Mosinie,
- Prelekcja dla studentów Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu,
- Prelekcja edukacyjna dla pracowników Leroy Merlin dotycząca procedur reklamacyjnych,
- Prelekcja dla służb mundurowych (policjantów i strażaków) z Powiatu Poznańskiego,
- 3 razy rzecznik uczestniczył w webinarze dot. usług finansowych (kredytów i obligacji),
- Ponownie jak w latach ubiegłych, Rzecznik uczestniczył w pracach komisji konkursowej przygotowującej XIX edycję **Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej**, pod patronatem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz Marszałka Województwa Wielkopolskiego. Olimpiadę organizował Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Poznaniu, Federacja Konsumentów, Inspekcja Handlowa oraz rzecznicy konsumentów województwa. Olimpiada adresowana jest do uczniów szkół ponadpodstawowych z terenu Powiatu Poznańskiego. W etapie powiatowym w Olimpiadzie uczestniczyło **47** uczniów z **9** szkół działających na terenie Powiatu, nie tylko prowadzonych przez Powiat, ale też Gminę Tarnowo Podgórne.

## **6. Inne sprawy.**

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

- 2 razy udzielano odpowiedzi w ramach dostępu do informacji publicznej z zakresu działalności rzecznika konsumentów.
- rzecznik uczestniczył w eksperckim spotkaniu w Biurze Rzecznika Praw Obywatelskich dotyczącym kredytów walutowych, tzw. „frankowych”,
- rzecznik reprezentował Powiat w prezentacji raportu „Dochodzenie roszczeń konsumenckich w Polsce oraz stan egzekwowania praw w tym obszarze” w Parlamencie Europejskim w Brukseli,
- kilkakrotnie rzecznik uczestniczył w konferencjach naukowych i branżowych.

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

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

Materialne prawo konsumenckie obowiązując w Polsce należy ocenić dobrze. Także przepisy luźniej związane z tematyką konsumencka, takie jak np. dot. systemu kaucyjnego czy też ochrony danych osobowych są na wysokim poziomie.

Głównym problemem są przepisy, a przede wszystkim praktyka sądowego dochodzenia roszczeń przez konsumentów. Przewlekłość postępowań stawia pod znakiem zapytania sensowność dochodzenia roszczeń przez konsumentów. Na pewno jednym z wielu przepisów, który należałoby usunąć lub znacząco znowelizować jest art. 139<sup>1</sup> kpc dotyczący doręczeń komorniczych. Ta instytucja procesowa powoduje obstrukcje procesową; już sam 2 miesięczny termin na zawiadomienie sądu o doręczeniu komorniczym jest za krótki.

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

Jak wielokrotnie podnosiłem, rzecznicy powinni zostać wyposażeni wprost przez ustawę w możliwość występowania w sprawach konsumenckich do ubezpieczycieli i banków. Obecna regulacja, nie wskazująca na rzeczników jako na podmioty uprawnione do wystąpień wobec tych przedsiębiorców powoduje niekiedy brak możliwości uzyskania informacji i wyjaśnień od tych podmiotów, którzy zasłaniają się tajemnicą bankową i ubezpieczeniową i nie udzielają rzecznikowi wyjaśnień i informacji.

Niektórzy przedsiębiorcy odmawiają przedkładania kopii dokumentów lub nagrań rozmów z konsumentami. Rzecznicy nie zostali wprost wyposażeni w kompetencję do żądania od przedsiębiorców przedstawienia kopii dokumentów. Nie ułatwia to pracy rzecznika i pośrednio wpływa na niższy poziom ochrony i pomocy konsumentów.

Rzecznicy powinni także być wyposażeni w realne sankcje wobec podmiotów, które uchylają się od przedstawienia rzecznikowi żądanych informacji i wyjaśnień, zgodnie z art. 42 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Sankcja nakładana w drodze postępowania w sprawach o wykroczenia tylko wobec przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą nie jest sankcją właściwa (art. 114 ust. 1 ww. ustawy). Należy rozważyć możliwość przeniesienia wskazanej odpowiedzialności przedsiębiorców z prawa karnego do dziedziny prawa administracyjnego. W sprawach takich mógłby orzekać nie sąd powszechny, ale Prezes UOKiK w drodze decyzji (analogicznie do już posiadanych kompetencji z art. 106 ust. 2 pkt 2 ww. ustawy).

Geneza przepisu art. 114 ust 1 ww. ustawy nie jest do zaakceptowania. Otóż odpowiedzialność ta została skonstruowana jako odpowiedzialność karna, w której orzekają sądy powszechne, a nie jako odpowiedzialność administracyjna z Prezesem Urzędu jako organem orzekającym, tylko z tego powodu, że Prezes miał nie poradzić sobie z zalewem takich spraw zgłaszanych przez rzeczników. Wydaje się, że takie tłumaczenie nie jest zasadne. Rzecznicy w skali kraju nie składają bardzo dużej liczby takich zawiadomień. Nie wydaje się w związku z tym, że Urząd nie mógłby efektywnie i szybko prowadzić takich dodatkowych postępowań administracyjnych. W sądach powszechnych (wydziałach karnych) nie ma sędziów odznaczających się należytą wiedzą z zakresu prawa konsumenckiego i znających specyfikę pracy rzeczników konsumentów. UOKiK zaś ma pracowników, którzy taką wiedzę i umiejętności posiadają. Ponadto poddanie odpowiedzialności przedsiębiorcy z przepisu art. 114 ust. 1 do kompetencji Prezesa pozwoli na usunięcie rozbieżności w orzecznictwie sądowy. Jedne sądy bowiem odmawiają skazywania członków zarządu lub pracowników przedsiębiorców nie będących osobami fizycznymi, uznając, że przepis art. 114 ust. 1 statuujący odpowiedzialność za wykroczenie penalizuje jedynie zachowania osób fizycznych, inne zaś nie widzą przeszkód prawnych w orzekaniu o winie i karze wobec członków zarządu lub pracowników przedsiębiorców nie będących osobami fizycznymi.

Oceniam negatywnie pomysł zmiany charakteru odpowiedzialności z art. 114 ustawy z trybu wykroczeniowego na karę administracyjną, który pojawił się w poprzednich latach. Przyniesie to dodatkową pracę dla samorządów powiatowych, a korzyści finansowych z tego samorzady nie odniosą, w mojej ocenie.

Cały czas razi brak jakiegokolwiek procedury przewidzianej dla postępowań prowadzonych przez rzeczników. Sprawa powinna zostać uregulowana np. poprzez odesłanie do odpowiedniego stosowania przepisów obowiązujących Prezesa UOKiK lub przez wydanie szczególnych przepisów w tym zakresie. Nie może być tak, że jeśli niektórzy rzecznicy stosują jakieś szczątkowe procedury, to są to uregulowania prawa wewnętrznego (zarządzenia prezydentów/starostów). Te akty prawne wiążące samych rzeczników nie wiążą nikogo poza nimi.

Ponadto:

Do uregulowania nadal pozostaje kwestia zastępcy rzecznika, względnie osoby po. rzecznika czy bardziej ogólnie: zasad podpisywania pism przez samego rzecznika lub osoby w jego imieniu.

Ustawa mogłaby także doprecyzować, że rzecznik oprócz Urzędu oraz Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi może współpracować także z innymi organami i podmiotami zajmującymi się ochroną praw i interesów konsumentów. Podejmowana przez rzeczników współpraca z URE, UKE, Rzecznikiem Finansowym czy Arbitrem Bankowym lub najprzeróżniejszymi podmiotami ADR, formalnie nie ma umocowania w przepisach.

Uważam, że w wyszczególnieniu zadań rzecznika z art. 42 ust. 1 ustawy powinno znajdować się wskazanie: „w szczególności”. Przepis ten obowiązujący w tej wersji do 2015 r. uelastyczniał pracę rzecznika i pozwalał na bardziej efektywne wykonywania działań przez rzeczników.

#### IV. TABELLE

Tabele nr 1, 2, i 4 stanowią załączniki do niniejszego sprawozdania.

Załączniki:  
- tabela 1  
- tabela 2  
- tabela 4



Dokument podpisany elektronicznie  
przez: Marek Andrzej Radwański  
Data podpisu: 2026.03.26 14:08:43

Tabela 1.  
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony

	1.1.osobiscie i telefonicznie															razem
	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	
	<b>SPRZEDAŻ:</b>															
1	art. żywnościowe															56
2	odzież i obuwie															788
3	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu															669
4	rządzenia gosp. domowego, urzędzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy															902
5	samochody i środki transportu osobistego															325
6	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															24
7	produkty związane z opieką zdrowotną															117
8	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci															117
9	inne															63
	<b>USŁUGI:</b>															0
10	związane z rynkiem nieruchomości															247
11	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja															95
12	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia															9
13	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu															80
14	finansowe															163
15	ubezpieczeniowe															162
16	pocztowe i kurierskie															65
17	telekomunikacyjne															179
18	transportowe															152
19	turystyka i rekreacja															273
20	sektor energetyczny i wodny związane z opieką i opieką zdrowotną															176
21	edukacyjne															91
22	inne															83
23	inne															104
	<b>RAZEM</b>															<b>4940</b>
	informacje ogólne															8
	niekonsumenckie															69
																<b>5017</b>





niekonsumenckie		
	razem:	864



Tabela 4.  
pomoc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych															RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe																0
odzież i obuwie			2	1												3
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu			2	3		7										12
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1		3			1										5
samochody i środki transportu osobistego																0
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
produkty związane z opieką zdrowotną		3														3
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			3													3
inne																0
<b>USŁUGI:</b>																0
związane z rynkiem nieruchomości				2												2
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				1												1
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
finansowe				12		1										13
ubezpieczeniowe																0
pocztowe i kurierskie						1										1
telekomunikacyjne																0
transportowe																0
turystyka i rekreacja	1		1	1												3
sektor energetyczny i wodny																0
związane z opieką i opieką zdrowotną				1												1
edukacyjne						1										1
inne				1												1
<b>RAZEM</b>	2	3	11	22	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49
sprawy o ukaranie														4		4
	razem:															53

**4.2. pomoc konsumentom  
w samodzielny dochodzeniu roszczeń przed sądami**

rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM
w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	
				1											1
		3	3		4										10
			9		5										14
		1	1		4										6
		1													1
		1													1
															0
		1	1												2
			1		1										2
															0
			10												10
			4												4
															0
			1												1
															0
															0
			1												1
															0
			1												1
			8		2										10
			1												1
															0
			2		1										3
			4												4
		7	48	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	72
razem:															72

