

Ważne jest, aby samorząd powiatowy miał możliwość zapewnienia Rzecznikowi odpowiednich warunków organizacyjnych i kadrowych do rzeczywistego wykonywania ustawowych zadań – mówi Sylwia Potera, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Powiecie Radomskim.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów – czym właściwie zajmuje się ta instytucja i w jakich sytuacjach mieszkańcy mogą zwrócić się o pomoc?

Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest instytucją samorządową, której zadaniem jest ochrona praw i interesów konsumentów. Pomagamy osobom, które znalazły się w sporze z przedsiębiorcą – sprzedawcą, usługodawcą czy innym profesjonalnym uczestnikiem rynku.

Mieszkaniec może zgłosić się do Rzecznika na różnych etapach sprawy – zarówno wtedy, gdy dopiero pojawił się problem z przedsiębiorcą, jak i wtedy, gdy podjęte już działania reklamacyjne nie przyniosły oczekiwanego rezultatu.

Pomoc Rzecznika jest bezpłatna. Obejmuje przede wszystkim poradnictwo konsumenckie i informację prawną, analizę dokumentów, pomoc w przygotowaniu pism oraz występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. W określonych przypadkach Rzecznik może również wytoczyć powództwo na rzecz konsumenta lub, za jego zgodą, przystąpić do toczącego się postępowania.

Warto jednak podkreślić, że Rzecznik nie działa z urzędu w indywidualnej sprawie – to konsument musi zgłosić problem i przedstawić dokumenty pozwalające na jego ocenę.

Jak duże jest zainteresowanie mieszkańców powiatu radomskiego pomocą Rzecznika?

Bardzo duże. Powiat radomski jest jednym z większych powiatów województwa mazowieckiego, a bezpłatna pomoc w sprawach konsumenckich jest potrzebna mieszkańcom niezależnie od ich wieku czy sytuacji życiowej.

Pan Starosta zapewnił mieszkańcom stałą obsługę w formie Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Z danych zawartych w rocznym sprawozdaniu wynika, że w ubiegłym roku prowadziliśmy około tysiąca spraw.

Ta liczba pokazuje skalę zapotrzebowania na profesjonalną i bezpłatną pomoc konsumencką na poziomie powiatu.

Jakie problemy najczęściej trafiają obecnie do Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów?

W ostatnim czasie bardzo dużo spraw dotyczy problemów związanych z rozliczaniem umów zawartych w ramach programu „Czyste Powietrze”. Jest to problem, który – z tego, co obserwujemy – ma szerszy, ogólnopolski charakter.

W praktyce spotykamy się z sytuacjami, w których beneficjent zawarł umowę z wykonawcą, przekazał mu środki lub udzielił pełnomocnictwa, a wykonawca nie zrealizował inwestycji w całości, wykonał ją nieprawidłowo albo zaprzestał działalności. W konsekwencji beneficjent może mieć problem z prawidłowym rozliczeniem dofinansowania. Są to często sprawy o bardzo dużej wartości. Zdarzały się przypadki pobierania od konsumentów czy beneficjentów zaliczek sięgających kilkudziesięciu, a nawet

ponad stu tysięcy złotych.

Warto przy tym odnotować, że 11 sierpnia 2026 r. Rada Ministrów przyjęła projekt ustawy mającej pomóc osobom poszkodowanym przez nierzetelnych wykonawców programu „Czyste Powietrze”. Projekt przewiduje m.in. możliwość zawieszenia dochodzenia należności wobec poszkodowanych beneficjentów, a w określonych przypadkach także zwolnienie ich z obowiązku zwrotu środków oraz możliwość dochodzenia przez wojewódzkie fundusze zwrotu należności bezpośrednio od wykonawców.

Drugim bardzo istotnym obszarem są zakupy internetowe. Konsumenci często utożsamiają polskojęzyczną stronę internetową z polskim sprzedawcą. Tymczasem język strony nie przesądza o miejscu prowadzenia działalności gospodarczej.

Problemem bywa również niedokładne zapoznanie się z opisem produktu, regulaminem sklepu czy warunkami umowy. Jeżeli dodatkowo przedsiębiorca ma siedzibę poza Polską, dochodzenie roszczeń może być znacznie bardziej skomplikowane.

Czy określone grupy mieszkańców są szczególnie narażone na nieuczciwe praktyki przedsiębiorców?

Zdecydowanie widzimy dużą liczbę spraw zgłaszanych przez seniorów. Nie chciałabym jednak generalizować – problem może dotyczyć każdego konsumenta. Seniorzy są natomiast częstymi adresatami określonych praktyk sprzedażowych. Mamy do czynienia z umowami zawieranymi przez telefon lub Internet, dotyczącymi między innymi produktów zdrowotnych, telefonów, zabiegów rehabilitacyjnych czy różnego rodzaju voucherów.

Niepokojącym zjawiskiem są również pokazy handlowe organizowane pod pretekstem bezpłatnych badań słuchu czy wzroku. Podczas takich spotkań konsumenci mogą być nakłaniani do zakupu bardzo drogich produktów, na przykład zestawów garnków czy materacy, za kilka, a niekiedy kilkanaście tysięcy złotych. Często dopiero po powrocie do domu konsumenci zaczynają analizować zawartą umowę i szukać pomocy w jej rozwiązaniu.

Jakimi instrumentami prawnymi dysponuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów?

Katalog kompetencji Rzecznika jest dość szeroki. Obejmuje między innymi bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informację prawną, analizowanie indywidualnych spraw, występowanie do przedsiębiorców oraz współdziałanie z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową i organizacjami konsumenckimi.

Rzecznik może również wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz, za ich zgodą, wstępować do toczących się postępowań. W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów posiada także określone ustawowo uprawnienia procesowe.

W praktyce oznacza to, że Rzecznik nie jest wyłącznie osobą udzielającą porad. W wielu sprawach podejmuje konkretne działania wobec przedsiębiorcy i pomaga konsumentowi przejść przez kolejne etapy dochodzenia swoich praw.

Czy z perspektywy praktyki zawodowej uważa Pani, że obecne rozwiązania prawne są

wystarczające?

Uważam, że warto rozmawiać o dalszym wzmacnianiu instytucji Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Jednym z zagadnień, które wymagają dyskusji, są kwalifikacje osób wykonujących tę funkcję. Obecne przepisy wymagają wyższego wykształcenia, w szczególności prawniczego lub ekonomicznego, oraz co najmniej pięcioletniej praktyki zawodowej. Z mojego doświadczenia wynika jednak, że zakres zadań Rzecznika jest na tyle szeroki, iż specjalistyczne przygotowanie prawnicze powinno być poważnie rozważane jako obligatoryjny wymóg ustawowy. Rzecznik musi bowiem poruszać się nie tylko w przepisach prawa konsumenckiego, ale również w procedurze cywilnej, a w określonych sytuacjach także w przepisach dotyczących wykroczeń czy odpowiedzialności karnej.

Drugim zagadnieniem jest organizacja pracy. Ustawa stanowi, że stosunek pracy z rzecznikiem konsumentów nawiązuje starosta. W praktyce organizacja obsługi konsumentów może wyglądać różnie w poszczególnych powiatach.

Moim zdaniem przy ocenie potrzeb kadrowych nie należy kierować się wyłącznie liczbą spraw. Bardzo istotny jest ich stopień skomplikowania. Jedna sprawa może wymagać wielu godzin analizy dokumentów, przygotowania pism, korespondencji z przedsiębiorcą, kontaktu z konsumentem, a w dalszym etapie także przygotowania sprawy sądowej. Dlatego ważne jest, aby samorząd powiatowy miał możliwość zapewnienia Rzecznikowi odpowiednich warunków organizacyjnych i kadrowych do rzeczywistego wykonywania ustawowych zadań.

Czy zdarza się, że oczekiwania konsumenta wobec Rzecznika wykraczają poza jego kompetencje?

Tak. Konsumenti czasami oczekują, że Rzecznik przejmie prowadzenie całej ich sprawy albo będzie działał jak prywatny pełnomocnik. Tymczasem kompetencje Rzecznika są określone ustawowo. Naszym zadaniem jest przede wszystkim zapewnienie konsumentowi informacji, wskazanie przysługujących mu praw i możliwych sposobów działania, a w określonych sytuacjach również podjęcie interwencji wobec przedsiębiorcy czy wystąpienie na drogę sądową. Bardzo ważna jest również świadomość, że skuteczna pomoc zależy od współpracy konsumenta z Rzecznikiem. Dokumenty, umowy, faktury, korespondencja z przedsiębiorcą czy potwierdzenia płatności często mają kluczowe znaczenie dla oceny sprawy.

Czy sprawy konsumenckie mają charakter sezonowy?

Tak. Obserwujemy zmiany zarówno w liczbie, jak i charakterze zgłaszanych spraw. Przykładem są usługi turystyczne i transportowe. W okresach ferii czy wakacji naturalnie wzrasta liczba umów związanych z podróżami. W przypadku nieprzewidzianych wydarzeń, takich jak odwołania lotów czy ograniczenia w podróżowaniu, pojawia się wiele pytań dotyczących praw konsumentów i możliwości odstąpienia od umowy, zwrotu pieniędzy czy zmiany warunków usługi.

To pokazuje, że działalność Rzecznika musi być elastyczna i reagować na aktualne problemy społeczne i gospodarcze.

Czy rzecznicy konsumentów współpracują ze sobą i wymieniają doświadczenia?

Tak. Wymiana doświadczeń jest bardzo ważna, ponieważ problemy konsumenckie często pojawiają się

jednocześnie w wielu częściach kraju.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów organizuje spotkania rzeczników, które są okazją do omawiania aktualnych problemów i wypracowywania wspólnych sposobów działania.

W czerwcu uczestniczyłam w spotkaniu w Łodzi, zorganizowanym przez Wojewódzki Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, poświęconym problemom związanym z programem „Czyste Powietrze”.

Takie spotkania są bardzo potrzebne. Pozwalają wymieniać się doświadczeniami i rozwiązaniami, a przede wszystkim szybciej reagować na nowe sposoby wykorzystywania konsumentów czy beneficjentów programów publicznych.

Czy działalność Rzecznika to również edukacja mieszkańców?

Zdecydowanie tak. Edukacja konsumencka jest ustawowym zadaniem samorządu terytorialnego i jednym z najważniejszych elementów ochrony konsumentów.

Uważam, że prewencja jest równie ważna jak interwencja. Jeżeli konsument wie, na co zwrócić uwagę przed podpisaniem umowy, dokonaniem zakupu czy przekazaniem pieniędzy, jest znacznie mniej prawdopodobne, że później będzie musiał dochodzić swoich praw. Dlatego prowadzimy działania edukacyjne skierowane do różnych grup mieszkańców.

Szczególne znaczenie ma edukacja dzieci i młodzieży. Chcemy uczyć ich podstawowych praw i obowiązków konsumenta, bezpiecznego korzystania z Internetu oraz krytycznego podejścia do ofert handlowych.

Równie ważna jest edukacja seniorów. Rozwój technologii cyfrowych stworzył wiele nowych możliwości, ale również nowe zagrożenia. Osoby, które nie wychowywały się w świecie Internetu i bankowości elektronicznej, mogą potrzebować dodatkowego wsparcia w bezpiecznym korzystaniu z tych narzędzi.

Dlatego edukacja konsumencka jest dla mnie pracą u podstaw. Im większa świadomość mieszkańców, tym mniej sytuacji, w których potrzebna jest późniejsza interwencja.

Na koniec – czy praca Powiatowego Rzecznika Konsumentów daje Pani satysfakcję?

Tak, zdecydowanie. Największą satysfakcję daje moment, kiedy uda się realnie pomóc człowiekowi.

Do Rzecznika często przychodzą osoby, które czują się bezradne wobec przedsiębiorcy, nie wiedzą, jakie mają prawa i od czego powinny zacząć. Czasami wystarczy właściwie ocenić sytuację, wskazać odpowiednią drogę działania i pomóc przygotować pismo. W innych sprawach potrzebne są bardziej zaawansowane działania.

Każda sprawa jest inna, ale wspólnym mianownikiem jest człowiek, który potrzebuje pomocy w obronie swoich praw.

Ochrona konsumenta zaczyna się od świadomości jego praw – wywiad z Sylwią Poterą

Kategoria: Wywiady

Opublikowano: poniedziałek, 28, wrzesień 2026 10:15

Anna Dąbrowska

Odslony: 939

Dlatego uważam, że instytucja Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest bardzo potrzebnym elementem samorządu powiatowego. Bezpłatna, dostępna lokalnie pomoc pozwala mieszkańcom skuteczniej korzystać z przysługujących im praw, a jednocześnie wzmacnia zaufanie do samorządu jako instytucji, która reaguje na realne problemy mieszkańców.

Dziękuję za rozmowę.