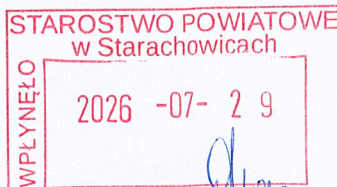




RPW/17671/2026
Data: 2026-07-29



BR 30.07.2026 r.
D. Zaprawa

[eDoręczenia]

Nadawca: ŚWIĘTOKRZYSKI URZĄD WOJEWÓDZKI W KIELCACH ŚWIĘTOKRZYSKI URZĄD
WOJEWÓDZKI W KIELCACH 25-516, KIELCE, KIELCE, IX WIEKÓW KIELC 3
AE:PL-31216-27516-EHTTU-27

Status wiadomości: Przychodzący

Tryb: PURDE

Tytuł wiadomości: Znak sprawy: OK.III.1411.4.2026

Treść wiadomości: W załączeniu pismo przekazujące skargę.

Załączniki:

- - - - - Przekazanie_skargi_zgodnie_z_właściwością.pdf

Pismo_przewodnie_20262407181626299_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).pdf

Screenshot_20260601_203927__(Załącznik_-_RPW_109249_2026).jpg

Screenshot_20260601_191805__(Załącznik_-_RPW_109249_2026).jpg

Screenshot_20260522_150915_Phone_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).jpg

Screenshot_20260522_150929_Phone_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).jpg

Skan_z_rejestru_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).pdf

Odp_na_wniosek_z_22052026_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).pdf

10-Odpowiedz-sprostowanie_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).PDF

5-Wniosek-do-rzecznika2_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).PDF

4-Odpowiedz-rzecznika-na-adres-e-doreczen_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).PDF

Odpowiedź_na_skargę_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).pdf

Ustosunkowanie-sie-do-wyjasnien_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).pdf

RK.732.101.2025_p._Kinga_Sitkiewicz_odpowiedź_na_wnioski_-_e-_Doręczenie_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).pdf

Skarga-2_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).pdf

Skarga-1_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).pdf

Skarga-Do-Wojewody_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).pdf

Skarga_na_Starostę_Starachowickiego_wraz_z_wnioskiem_o_objęcie_sprawy_nadzorem_w
ojewody_z_.txt

Potwierdzenie otrzymania

Niniejszy dokument stanowi dowód otrzymania w rozumieniu art.
40 ustawy z dnia 18 listopada 2020 o doręczeniach elektronicznych

Nadawca

Adres do e-doręczeń nadawcy	AE:PL-31216-27516-EHTTU-27
Dane nadawcy	
Nazwa podmiotu	ŚWIĘTOKRZYSKI URZĄD WOJEWÓDZKI W KIELCACH

Adresat

Adres do e-doręczeń adresata	AE:PL-64925-36800-TVVBC-14
Dane adresata	
Nazwa podmiotu	STAROSTWO POWIATOWE W STARACHOWICACH

Data wysłania

Data nadania korespondencji przez nadawcę	2026-07-29 08:46:22
Data akceptacji nadania korespondencji przez dostawcę usługi e-Doręczenia	2026-07-29 08:46:26

Data odbioru

Data wpłynięcia korespondencji na adres do doręczeń	2026-07-29 08:46:38
Data odebrania korespondencji przez adresata	2026-07-29 08:46:38

Dane wiadomości

Identyfikator dowodu będącego podstawą potwierdzenia	fc1c29f9-7ce2-48aa-8efc-13a36adae6ac
Identyfikator wiadomości	PPSA-E-4a0d417e-1e57-4c94-945c-548ad8c81d23
Informacje dodatkowe	
Podstawa prawna i tryb doręczenia	podstawowy

Informacje o załącznikach

- | | |
|------------------|---|
| ID załącznika | PPSA-E-4a0d417e-1e57-4c94-945c-548ad8c81d23 |
| Nazwa załącznika | Treść wiadomości |
| Rozmiar | 43 bajty |
- | | |
|------------------|---|
| ID załącznika | 88a7fcb0-2cec-4284-b89c-9ad23c8dfc6c |
| Nazwa załącznika | Przekazanie_skargi_zgodnie_z_właściwością.pdf |
| Rozmiar | 102 910 bajtów |
- | | |
|------------------|--|
| ID załącznika | 1edf2075-877c-4cc6-9ca4-7fc63ca05862 |
| Nazwa załącznika | Pismo_przewodnie_20262407181626299_(Załącznik_-
_RPW_109249_2026).pdf |
| Rozmiar | 69 199 bajtów |
- | | |
|------------------|---|
| ID załącznika | 247b9339-2edd-4f5c-919f-2b0a79deb575 |
| Nazwa załącznika | Screenshot_20260601_203927__(Załącznik_-
_RPW_109249_2026).jpg |
| Rozmiar | 409 417 bajtów |
-

6.	ID załącznika	49debec9-8977-48da-979a-f599be71f533
	Nazwa załącznika	Screenshot_20260601_191805__(Załącznik_-_RPW_109249_2026).jpg
	Rozmiar	405 030 bajtów
7.	ID załącznika	42ede10f-8e74-4e51-b4fd-b0d0caf9ea2a
	Nazwa załącznika	Screenshot_20260522_150915_Phone_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).jpg
	Rozmiar	133 967 bajtów
8.	ID załącznika	85ec5cdd-4d3a-41a7-9f8f-595118ffe88e
	Nazwa załącznika	Screenshot_20260522_150929_Phone_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).jpg
	Rozmiar	263 868 bajtów
9.	ID załącznika	fdea2441-43db-455d-ad3e-6a61e0f961e7
	Nazwa załącznika	Skan_z_rejestru-(Załącznik_-_RPW_109249_2026).pdf
	Rozmiar	1 596 153 bajty
10.	ID załącznika	641691f4-7f61-4416-b33f-24986133c890
	Nazwa załącznika	Odp_na_wniosek_z_22052026_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).pdf
	Rozmiar	751 668 bajtów
11.	ID załącznika	8c18cc01-6b74-4b8f-89a7-5f0abed7a61b
	Nazwa załącznika	10-Odpowiedz-sprostowanie_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).PDF
	Rozmiar	62 690 bajtów
12.	ID załącznika	cef0be5a-cd5c-4312-9859-969265f79aba
	Nazwa załącznika	5-Wniosek-do-rzecznika2-(Załącznik_-_RPW_109249_2026).PDF
	Rozmiar	100 616 bajtów
13.	ID załącznika	57309ecf-7b0c-468e-85cc-47a082b4ff62
	Nazwa załącznika	4-Odpowiedz-rzecznika-na-adres-e-doreczen_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).PDF
	Rozmiar	60 896 bajtów
14.	ID załącznika	be9e1b31-a2ff-4480-9567-1acb80983339
	Nazwa załącznika	Odpowiedź_na_skargę_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).pdf
	Rozmiar	138 492 bajty
15.	ID załącznika	b721934e-ede5-4e3c-9182-31b10b18cb6d
	Nazwa załącznika	Ustosunkowanie-sie-do-wyjasnien_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).pdf
	Rozmiar	1 947 442 bajty
16.	ID załącznika	0c4bc5a9-1277-483b-9f31-eb13d98cb487
	Nazwa załącznika	RK.732.101.2025_p._Kinga_Sitkiewicz_odpowiedź_na_wnioski_-_e-_Doręczenie_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).pdf
	Rozmiar	159 972 bajty
17.	ID załącznika	5ac70611-2438-44a5-85f0-63e9e9e4edd9
	Nazwa załącznika	Skarga-2_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).pdf
	Rozmiar	70 743 bajty
	ID załącznika	4a5b3733-a611-44db-895c-cf1689b30f4e
	Nazwa załącznika	
	Rozmiar	

Nazwa załącznika
Rozmiar
18. Skarga-1_(Załącznik_-_RPW_109249_2026).pdf
71 815 bajtów

ID załącznika
Nazwa załącznika
Rozmiar
19. 611df14d-f959-4f2b-8df6-ddbb5df0db
Skarga-Do-Wojewody_(Załącznik_-_RPW_1092
49_2026).pdf
4 192 513 bajtów

ID załącznika
Nazwa załącznika
Rozmiar
3b98cc99-65ef-408b-9f20-a811e4c5e673
Skarga_na_Starostę_Starachowickiego_wraz
_z_wnioskiem_o_objęcie_sprawy_nadzorem_W
ojewody_z_.txt
1 887 bajtów

Usługa e-doręczenia nadawcy

Identyfikator usługi e-doręczenia,
która zrealizowała wysłanie
Identyfikator polityki

Dane podpisu wystawcy
potwierdzenia otrzymania
Wystawca

Data ważności od
Data ważności do
Data podpisania dowodu
Nr seryjny

Poczta Polska Spółka Akcyjna

[https://bip.poczta-polska.pl/wp-content/uploads/
Polityka_swiadczenia_PURDE_Poczta_Polska_v.4.2.pdf](https://bip.poczta-polska.pl/wp-content/uploads/Polityka_swiadczenia_PURDE_Poczta_Polska_v.4.2.pdf)

CN=Poczta Polska S.A., OU=Departament Transformacji Cyfrowej,
O=Poczta Polska S.A., C=PL, OID.2.5.4.97=VATPL-5250007313,
OID.2.5.4.16=#30360C15526F647A696E79204869737A7061C584736B6920380C1030
2025-09-15 15:00:00
2027-09-15 15:00:00
2026-07-29 08:46:28
596979707035328344394916535177521930240937538507

Usługa e-doręczenia adresata

Identyfikator usługi e-doręczenia,
która zrealizowała doręczenie
Identyfikator polityki

Dane podpisu wystawcy dowodu
Wystawca

Data ważności od
Data ważności do
Data podpisania dowodu
Nr seryjny

Poczta Polska Spółka Akcyjna

[https://bip.poczta-polska.pl/wp-content/uploads/
Polityka_swiadczenia_PURDE_Poczta_Polska_v.4.2.pdf](https://bip.poczta-polska.pl/wp-content/uploads/Polityka_swiadczenia_PURDE_Poczta_Polska_v.4.2.pdf)

CN=Poczta Polska S.A., OU=Departament Transformacji Cyfrowej,
O=Poczta Polska S.A., C=PL, OID.2.5.4.97=VATPL-5250007313,
OID.2.5.4.16=#30370C17526F647A696E79204869737A7061C584736B69636820380C
2025-09-15 15:00:00
2027-09-15 15:00:00
2026-07-29 08:46:40
187997391277900494790033868765048686421632344673

Wydruk sporządził
Data wydruku 29 LIP. 2026



**WOJEWODA
ŚWIĘTOKRZYSKI**

Kielce, 29 lipca 2026 roku

Znak sprawy: OK.III.1411.4.2026

Sprawa: przekazanie według właściwości skargi na działanie Starosty Starachowickiego

Kontakt: Wydział Organizacji i Kadr
Oddział ds. Organizacyjnych
tel. 41 341 11 75

Rada Powiatu w Starachowicach

Adres do e-Doręczeń

AE:PL-64925-36800-TVVBC-14

Szanowni Państwo,

na podstawie art. 231 § 1 w związku z art. 229 pkt 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego [1] w załączeniu przekazuję pismo Pani Kingi Sitkiewicz z dnia 24 lipca 2026 r. stanowiące skargę na sposób rozpatrzenia przez Starostę Starachowickiego skarg dotyczących działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starachowicach oraz na sposób sprawowania nadzoru nad działalnością Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starachowicach.

Zgodnie z art. 16a ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym [2], rada powiatu rozpatruje skargi na działania zarządu powiatu (w tym na działania starosty) i powiatowych jednostek organizacyjnych.

Jednocześnie niniejszym pismem informuję skarżącą o przekazaniu sprawy do organu właściwego do jej załatwienia.

Podstawa prawna

[1] Tj. Dz.U. z 2025 r. poz. 1691.

Art. 231

§ 1. Jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.

Art. 229 Jeżeli przepisy szczególne nie określają innych organów właściwych do rozpatrywania skarg, jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności:

(...)

4) zarządu powiatu oraz starosty, a także kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw określonych w pkt 2 - rada powiatu.

[2] T.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 1684 ze zm.

Z wyrazami szacunku
z up. Wojewody Świętokrzyskiego
Michał Ginalski
Zastępca Dyrektora
Wydział Organizacji i Kadr

Załączniki

1. Skarga p. Kingi Sitkiewicz z dnia 24.07.2026 r. wraz załącznikami – łącznie 16 szt.

Korespondencję otrzymują

1. Adresat
2. Do wiadomości:
Pani Kinga Sitkiewicz
Adres do e-Doręczeń:
AE:PL-63487-35142-CJDJT-27
+ Klauzula RODO
3. aa

[eDoręczenia]

Nadawca: SITKIEWICZ KINGA SITKIEWICZ KINGA 27-200, STARACHOWICE, STARACHOWICE,
ZACHODNIA 1 m.36 AE:PL-63487-35142-CJDJT-27

Status wiadomości: Przychodzący

Tryb: PURDE

Tytuł wiadomości: Skarga na Starostę Starachowickiego wraz z wnioskiem o objęcie sprawy nadzorem Wojewody z uwagi na uzasadnioną obawę braku obiektywizmu organów lokalnych”.

Treść wiadomości: SKARGA ORAZ WNIOSEK

Działając na podstawie art. 229 pkt 2 Kodeksu postępowania administracyjnego, w załączeniu przedkładałam oficjalną skargę na sposób rozpatrzenia przez Starostę Starachowickiego skarg dotyczących działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starachowicach, a także na sposób sprawowania nadzoru nad działalnością Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Jednocześnie, na podstawie art. 241 Kodeksu postępowania administracyjnego, składam formalny wniosek o zbadanie przez organ nadzorczy prawidłowości, rzetelności oraz terminowości prowadzenia mojej sprawy konsumenckiej przez wyżej wymienione podmioty. Uzasadnienie zarzutów oraz szczegółowy opis uchybień formalnych i merytorycznych, których dopuścił się Starosta Starachowicki w toku prowadzonych postępowań skargowych, znajdują się w treści załączonego dokumentu.

Z poważaniem,
Kinga Sitkiewicz

Załączniki:

- - - - - Skarga-Do-Wojewody.pdf

Skarga-1.pdf

Skarga-2.pdf

RK.732.101.2025_p._Kinga_Sitkiewicz_odpowiedź_na_wnioski_-_e-_Doręczenie.pdf

Ustosunkowanie-sie-do-wyjasnien.pdf

Odpowiedź_na_skargę.pdf

4-Odpowiedz-rzecznika-na-adres-e-doreczen.PDF

5-Wniosek-do-rzecznika2-.PDF

10-Odpowiedz-sprostowanie.PDF

Odp_na_wniosek_z_22052026.pdf

Skan_z_rejestru-.pdf

Screenshot_20260522_150929_Phone.jpg

Screenshot_20260522_150915_Phone.jpg

Screenshot_20260601_191805_.jpg

Screenshot_20260601_203927_.jpg

Pismo_przewodnie_20262407181626299.pdf

2026-07-24

KINGA SITKIEWICZ
AE:PL-63487-35142-CJDJT-27

ŚWIĘTOKRZYSKI URZĄD WOJEWÓDZKI W KIELCACH
AE:PL-31216-27516-EHTTU-27

Skarga na Starostę Starachowickiego wraz z wnioskiem o objęcie sprawy nadzorem Wojewody z uwagi na uzasadnioną obawę braku obiektywizmu organów lokalnych”.

SKARGA ORAZ WNIOSEK

Działając na podstawie art. 229 pkt 2 Kodeksu postępowania administracyjnego, w załączeniu przedkładam oficjalną skargę na sposób rozpatrzenia przez Starostę Starachowickiego skarg dotyczących działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starachowicach, a także na sposób sprawowania nadzoru nad działalnością Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Jednocześnie, na podstawie art. 241 Kodeksu postępowania administracyjnego, składam formalny wniosek o zbadanie przez organ nadzorczy prawidłowości, rzetelności oraz terminowości prowadzenia mojej sprawy konsumenckiej przez wyżej wymienione podmioty.

Uzasadnienie zarzutów oraz szczegółowy opis uchybień formalnych i merytorycznych, których dopuścił się Starosta Starachowicki w toku prowadzonych postępowań skargowych, znajdują się w treści załączonego dokumentu.

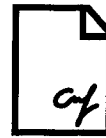
Z poważaniem,
Kinga Sitkiewicz

Załączniki

1. Skarga-Do-Wojewody.pdf (SHA3-512, 22f7d3699010d9405571ec664ad0da898ef12d912c969b5f85cb7a008e543ad04b00acfa72c6426df802aa7ca3cf85868ab256de2610e48df7235fcba62267b7)
2. Skarga-1.pdf (SHA3-512, 41e2153cdee34b32564885148e5b7918e820886d254cfec8cdb9043c6eb39fc7dfcebd4d6a27e3a1e0cb386eb1aa6f8b69ed9852159c63e4c8573281c9c4e1c0)

3. Skarga-2.pdf (SHA3-512, 8044e6c2a8354e069de180fdb12f7b7b5d4e29a6c46573289baf5c1e03fc75f3a115acf5bedc81c9f21d9ee78848f2b18418a44e43fc549abca56ebf55e5f3cf)
4. RK.732.101.2025_p._Kinga_Sitkiewicz_odpowieź_na_wnioski_-_e-_Doręczenie.pdf (SHA3-512, 0a3ac68d4ddb88cf40010b2b00b4657bc12c8dbd8fb3f7fc95ef5755bd6e4ce8a95404d7549d5370a355c1412882ac0dfa4fa77c8277e893a4c5d35680c5994d)
5. Ustosunkowanie-sie-do-wyjasnien.pdf (SHA3-512, 0b9956593623b565f5067074b0ad5a4caac8464cc7529b0c88adc6d8ac2943d2109ca427c7706b7d1f47340f6945ed561b6423178941b6a9826ebba90aa8f7c9)
6. Odpowiedź_na_skargę.pdf (SHA3-512, 063c6289c642961c269800f756af5f675b308e15be32f10036588ed82c648bb97706024a40d31d014a1ade25d1bef8c44d8d2cf2af0d133556a261617c77ee76)
7. 4-Odpowiedz-rzecznika-na-adres-e-doreczen.PDF (SHA3-512, f3173b4a09b661f8f2003d04d57f130e1f4ac5807e8cf5a2f25d0cc0c647f9b9e6390cd85a9f9c39f7c140901ccf3b26291e80dbf3ae7d124151b47aae6340f8)
8. 5-Wniosek-do-rzecznika2-.PDF (SHA3-512, 8ad5741abe0c681df1f45f69137357e71292c8a9f3d52bf49709d908d0dff6778b264aa0da2e5e21fd6ec9a96154d442453556d2276ee5069f21aa44ba793264)
9. 10-Odpowiedz-sprostowanie.PDF (SHA3-512, 162e80d4da631ba230ecc7d9e0739d18c29a9b3f445400d116fa72c037f2e27532d0a1317ad2006b127a29ad35888f9ad9624ef69fd7bc49387b0130bb16a71e)
10. Odp_na_wniosek_z_22052026.pdf (SHA3-512, 943a059f29f70729bfd8d7b6be5b54b428a516336ddf3d8ce8a2f905f879838b28776981114718cb058403e129ca58737b1c281259065ebf421a9bbb893dfbf3)
11. Skan_z_rejestru-.pdf (SHA3-512, 40814fc5118fe55dee1cfd00f226206f1fa11a736ab37be6e5550f975f622c6053703d435bdf2feaf58c505f17eaf8f766612a5888a02fd034a74db1e63d4608)
12. Screenshot_20260522_150929_Phone.jpg (SHA3-512, fba74cb841399f0edf91acdd3d525b49dcc5fc6abebf8231a38b133847d02eded188cd0309bacb48b3568a3a5932046372ed0f59f8e72ffffb913482a41e7a94)
13. Screenshot_20260522_150915_Phone.jpg (SHA3-512, b88ee31fa7086863416243d9d503745a2d69799c92bff9c99bd3b80a0f4fdcfe6d5772d04bc67a3801afcb02172750a85f007d30b092eeb614de95fbeecc4fb6)
14. Screenshot_20260601_191805_.jpg (SHA3-512, 9984c22dde279b05cdbf8191975708332937242d807bcb13880beebfd594f2e97c1f5b53c6089ee7152284e80a0c9b0a96179eb26e4028b91747a3e329edeef0)

15. Screenshot_20260601_203927_.jpg (SHA3-512, 307f93bb442d523c1109ca89fac83cc077e746bfb4384c7e1b29271f2a9c0ab4f32abfacabf8179a53b467fe2d320545d14e20463a93e3acda4a3a21e54df968)



Skarga na Starostę Starachowickiego wraz z wnioskiem o objęcie sprawy nadzorem Wojewody z uwagi na uzasadnioną obawę braku obiektywizmu organów lokalnych”.

SKARGA DO WOJEWODY ŚWIĘTOKRZYSKIEGO

Propriano, dnia 24.07.2026 r.

Skarżąca:

Kinga Sitkiewicz

ul. Zachodnia 1/36

27-200 Starachowice

Adres e-Doręczeń:

Adres AE: PL-63487-35142-CJDJT-27

e-mail: kinga244@op.pl

Do:

Wojewoda Świętokrzyski

Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach

al. IX Wieków Kielc 3, 25-516 Kielce

Adres e-Doręczeń (ADE): AE:PL-31216-27516-EHTTU-27

SKARGA

na sposób rozpatrzenia przez Starostę Starachowickiego skarg dotyczących działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów, sposób sprawowania nadzoru nad działalnością Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz wniosek o zbadanie prawidłowości, rzetelności i terminowości prowadzenia sprawy konsumenckiej

Dotyczy:

- skargi z dnia 22 maja 2026 r.;
- skargi z dnia 27 maja 2026 r.;
- wyjaśnień Powiatowego Rzecznika Konsumentów z dnia 28 maja 2026 r.;
- mojego ustosunkowania się do tych wyjaśnień z dnia 1 czerwca 2026 r.;

- pisma Starosty Starachowickiego z dnia 15 czerwca 2026 r., znak: OR.I.1510.1.2026;
- sprawy konsumenckiej prowadzonej przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów pod numerem RK.732.101.2025.

I. WNIOSKI

Zwracam się do Wojewody Świętokrzyskiego o:

- zbadanie prawidłowości postępowania Starosty Starachowickiego przy rozpatrywaniu moich skarg z dnia 22 maja 2026 r. oraz 27 maja 2026 r.;
- zbadanie, czy Starosta Starachowicki przeprowadził rzeczywiste, bezstronne i wyczerpujące postępowanie wyjaśniające, czy też ograniczył się w istocie do przyjęcia za prawdziwe wyjaśnień podległego mu Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
- zbadanie, czy Starosta odniósł się do wszystkich przedstawionych przeze mnie dowodów i konkretnych zarzutów, w szczególności do:
 - a) wykazu połączeń telefonicznych;
 - b) korespondencji e-mail z dnia 6 maja 2026 r.;
 - c) pisma Inspektora Ochrony Danych z dnia 26 maja 2026 r.;
 - d) mojego wniosku z dnia 7 maja 2026 r.;
 - e) mojego pisma prostującego z dnia 19 maja 2026 r.;
 - f) twierdzenia o rzekomej wizycie w Biurze Rzecznika w dniu 27 marca 2026 r.;
- zbadanie, czy Starosta zweryfikował sprzeczności pomiędzy wyjaśnieniami poszczególnych pracowników Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
- zbadanie, czy Starosta prawidłowo ustalił stan faktyczny sprawy, w szczególności w zakresie:
 - a) liczby i celu przeprowadzonych rozmów telefonicznych;
 - b) rzekomej wizyty w Biurze w dniu 27 marca 2026 r.;
 - c) kwestii rzekomego nagrywania rozmów;
 - d) istnienia i treści ewentualnego papierowego rejestru kontaktów;

e) przyczyn opóźnienia w przekazaniu dokumentacji;

f) braku odpowiedzi na mój wniosek z dnia 7 maja 2026 r.;

g) braku odpowiedzi na moje pismo z dnia 19 maja 2026 r.;

- zbadanie, czy odpowiedź Starosty z dnia 15 czerwca 2026 r. nie miała charakteru pozornego, tj. czy nie ograniczyła się do zaakceptowania stanowiska podległego mu Biura bez samodzielnej i rzetelnej weryfikacji przedstawionych przeze mnie dowodów;
- zbadanie, czy sprawa konsumencka prowadzona pod numerem RK.732.101.2025 nie była prowadzona w sposób przewlekły lub nadmiernie opóźniony, w szczególności w zakresie:

a) czasu przekazania mojego stanowiska przedsiębiorcy;

b) czasu przekazania mi dokumentacji sprawy;

c) czasu udostępnienia pełnych akt lub dokumentacji sprawy;

d) czasu i sposobu formalnego zakończenia sprawy;

e) czasu udzielenia odpowiedzi na moje wnioski i pisma;

- zbadanie, czy po zakończeniu podejmowanych przez Rzecznika czynności w sprawie konsumenckiej zostało wydane w odpowiednim czasie jasne i jednoznaczne pismo informujące o zakończeniu sprawy;
- zbadanie, czy dokument przekazany mi w dniu 28 maja 2026 r. prawidłowo pełnił funkcję pisma kończącego sprawę konsumencką, czy też jego treść została połączona z wyjaśnieniami dotyczącymi skarg na działalność Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
- ocenę, czy łączenie w jednym piśmie:

a) informacji o zakończeniu sprawy konsumenckiej,

b) wyjaśnień składanych w związku ze skargą na działalność Rzecznika,

c) polemiki z zarzutami skarżącej,

d) obrony prawidłowości działania Biura,

nie spowodowało, że pismo stało się niejednoznaczne co do tego, jaka jest jego rzeczywista funkcja i czy rzeczywiście stanowi formalne zakończenie sprawy konsumenckiej;

- w przypadku stwierdzenia, że dokument przekazany mi w dniu 28 maja 2026 r. nie stanowił prawidłowego i jednoznacznego pisma kończącego sprawę konsumencką – zbadanie, czy Starosta powinien podjąć działania nadzorcze wobec podległego mu Biura, w szczególności poprzez polecenie uporządkowania dokumentacji sprawy oraz przekazania konsumentce odrębnego, jasnego i jednoznacznego pisma informującego o zakończeniu sprawy i zakresie podjętych czynności;
- zbadanie, czy opóźnienie w przekazaniu dokumentacji oraz brak jasnego pisma kończącego sprawę nie stanowiły przejawu przewlekłego lub biurokratycznego załatwiania sprawy;
- zbadanie, czy Starosta w sposób prawidłowy wykonywał swoje kompetencje w zakresie nadzoru nad działalnością podległego mu Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
- w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości – podjęcie działań przewidzianych prawem, w tym wskazanie Staroście potrzeby usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości;
- w przypadku uznania przez Wojewodę, że nie jest organem właściwym do rozpatrzenia całości niniejszej skargi – przekazanie jej w zakresie właściwości odpowiedniemu organowi zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego, bez pozostawiania jej bez rozpoznania.

II. STAN FAKTYCZNY

W dniu 28 października 2025 r. złożyłam do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starachowicach wniosek o pomoc w sprawie konsumenckiej dotyczącej usługi przedłużania włosów. Sprawa została zarejestrowana pod numerem RK.732.101.2025.

W toku sprawy:

- w dniu 22 grudnia 2025 r. Rzecznik wystąpił do przedsiębiorcy;
- w odpowiedzi na wystąpienie Powiatowego Rzecznika Konsumentów radca prawny działający w imieniu wykonawcy usługi pismem z dnia 13 stycznia 2026 r. ustosunkował się do pisma Rzecznika i przedstawił propozycję vouchera o wartości 500 zł;
- w dniu 15 stycznia 2026 r. przekazałam Rzecznikowi swoje stanowisko;

- moje stanowisko zostało przekazane przedsiębiorcy dopiero w dniu 7 kwietnia 2026 r.;
- w dniu 21 kwietnia 2026 r. przedsiębiorca przedstawił propozycję vouchera w wysokości 1000 zł;
- w dniu 30 kwietnia 2026 r. przekazałam Rzecznikowi wezwanie dotyczące roszczeń związanych z naruszeniem moich dóbr osobistych przez przedsiębiorcę;
- w dniu 4 maja 2026 r. podczas rozmowy telefonicznej poinformowano mnie, że Rzecznik nie podejmie dalszych działań w sprawie.

Po uzyskaniu informacji o zakończeniu podejmowanych czynności zwróciłam się o przekazanie dokumentacji oraz o udzielenie jasnej, pisemnej informacji dotyczącej zakończenia sprawy.

Zostałam poinformowana, że nie ma potrzeby pisemnego zakończenia sprawy, ponieważ rozmowa telefoniczna miała być rejestrowana.

Po zakończeniu pracy, w trakcie której odbywała się rozmowa telefoniczna, zweryfikowałam możliwość uzyskania dokumentacji i informacji dotyczącej zakończenia sprawy. W związku z tym jeszcze tego samego dnia, tj. 4 maja 2026 r., przesałam wniosek do podinspektora Marcina Matuszewskiego.

Pan Marcin Matuszewski który dnia 4 maja 2026r. podczas rozmowy telefonicznej poinformował mnie że rozmowa sa rejestrowane w związku z czym nie ma potrzeby pisemnego zakonczenia sprawy, po otrzymaniu mojego pisemnego wniosku o wydanie pisma koncowego i akt sprawy konsumenckiej poinformowam mni, że w celu przekazania dokumentów konieczne jest posiadanie adresu do e-Doręczeń. Następnego dnia przekazałam adres do e-Doręczeń.

W wiadomości z dnia 6 maja 2026 r. pan Marcin Matuszewski poinformował mnie, że dokumenty zostaną przesłane.

Pomimo tego dokumentacja nie została przekazana w deklarowanym terminie.

Po upływie kilku dni oczekiwania zwróciłam się o wyjaśnienie opóźnienia. W odpowiedzi zostałam poinformowana, że Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów nie stosuje przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego. Informacja ta nie stanowiła jednak merytorycznej odpowiedzi na moje żądanie przekazania dokumentacji ani wyjaśnienia, dlaczego dokumenty nie zostały przekazane pomimo wcześniejszej informacji, że zostaną przesłane.

W dniu 22 maja 2026 r. złożyłam skargę do Starosty na sposób działania Rzecznika, w szczególności na kontaktowanie się ze mną telefonicznie w czasie pracy pomimo

wcześniejszego zgłaszania przeze mnie problemu z taką formą kontaktu.

W dniu 26 maja 2026 r. otrzymałam odpowiedź Inspektora Ochrony Danych na mój wniosek dotyczący udostępnienia wszystkich rejestrowanych rozmów z Biurem Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Z odpowiedzi wynikało, że Biuro Rzecznika nie rejestruje rozmów telefonicznych w formie nagrań dźwiękowych.

W dniu 27 maja 2026 r. złożyłam kolejną skargę do Starosty, dotyczącą między innymi wprowadzenia mnie w błąd co do rzekomego rejestrowania rozmowy oraz opóźnienia w przekazaniu dokumentacji i pisma kończącego sprawę konsumencką.

Dopiero po interwencji Starosty dokumentacja została przekazana za pośrednictwem e-Doręczeń w dniu 28 maja 2026 r.

Jednocześnie dokument, który miał informować o zakończeniu sprawy konsumenckiej, został zawarty w treści pisma podpisanego przez panią Annę Klusek, które obejmowało również wyjaśnienia składane w związku ze złożonymi przeze mnie skargami.

W związku z tym powstała istotna wątpliwość, czy otrzymany dokument rzeczywiście stanowił odrębne i prawidłowe pismo kończące sprawę konsumencką, czy też był jedynie elementem pisma wyjaśniającego dotyczącego skarg.

III. STAROSTA NIE WYJAŚNIŁ KLUCZOWYCH SPRZECZNOŚCI

W dniu 28 maja 2026 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów przedstawił wyjaśnienia dotyczące moich skarg.

W dniu 1 czerwca 2026 r. szczegółowo ustosunkowałam się do tych wyjaśnień.

W piśmie tym wskazałam konkretne sprzeczności oraz przedstawiłam dowody.

Pomimo tego w odpowiedzi z dnia 15 czerwca 2026 r. Starosta nie odniósł się w sposób szczegółowy do wszystkich wskazanych przeze mnie kwestii.

W szczególności nie wyjaśniono w sposób wystarczający:

- sprzeczności dotyczących rzekomej wizyty w dniu 27 marca 2026 r.;
- sprzeczności dotyczących liczby przeprowadzonych rozmów telefonicznych;
- kwestii rzekomego nagrywania rozmowy z dnia 4 maja 2026 r.;
- opóźnienia w przekazaniu dokumentacji;

- braku merytorycznej odpowiedzi na moje pisma;
- kwestii prawidłowego i jednoznacznego zakończenia sprawy konsumenckiej.

IV. NIEWYJAŚNIONA KWESTIA RZEKOMEJ WIZYTY Z DNIA 27 MARCA 2026 R.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wskazał, że w dniu 27 marca 2026 r. miałam odbyć wizytę w Biurze.

Ja stanowczo zaprzeczyłam, aby taka wizyta miała miejsce.

W związku z tym wносиłam o wskazanie:

- dokumentu potwierdzającego moją obecność;
- notatki służbowej;
- rejestru wizyt;
- podpisanego dokumentu;
- danych osób uczestniczących w rozmowie;
- dokładnego opisu przebiegu rozmowy.

Był to jeden z podstawowych zarzutów wymagających weryfikacji.

W piśmie z dnia 15 czerwca 2026 r. Starosta przyjął jednak, że moja wizyta w dniu 27 marca 2026 r. miała miejsce, powołując się na papierowy rejestr.

W załączniku przedłożyłam kopię tego rejestru, wnosząc o jego ocenę pod kątem tego, czy rzeczywiście stanowi on obiektywny i wystarczający dowód odbycia przeze mnie wizyty.

Jednocześnie sam Starosta wskazał:

„Jednocześnie informuję, że tutejszy urząd nie prowadzi rejestru wejść i wyjść interesantów korzystających z usług tut. urzędu, a Powiatowy Rzecznik Konsumentów z każdej wizyty konsumenta nie sporządza notatki służbowej oraz wizyty nie są potwierdzane podpisem konsumenta.”

W tej sytuacji powstaje istotna wątpliwość, jaki charakter ma przedłożony papierowy rejestr, kto go prowadzi, kiedy dokonano wpisu, na jakiej podstawie wpis został sporządzony oraz czy wpis ten rzeczywiście potwierdza osobistą obecność konkretnej osoby.

Wnoszę zatem o zbadanie, czy Starosta prawidłowo ocenił ten dokument jako dowód oraz czy nie przyjął bez wystarczającej weryfikacji twierdzenia, któremu stanowczo zaprzeczyłam.

V. NIEWYJAŚNIONE ROZBIEŻNOŚCI DOTYCZĄCE ROZMÓW TELEFONICZNYCH

W wyjaśnieniach wskazano:

„Tylko w dniu 4 maja 2026 r. p. Marcin Matuszewski przeprowadził z Panią rozmowę telefoniczną”.

Tymczasem posiadam wykaz połączeń wskazujący między innymi na rozmowy:

- 9 marca 2026 r. – 2 minuty 43 sekundy;
- 25 marca 2026 r. – 4 minuty 38 sekund.

Ponadto wykaz obejmuje połączenia z numeru urzędu w dniach:

- 4 maja 2026 r.-godz. 9:56 – Rzecznik poinformował telefonicznie o zakończeniu prowadzenia sprawy
- 5 maja 2026 r.- godz. 13:02, 13:16, 13:52, 15:04
- 14 maja 2026 r.- godz. 14:37
- 20 maja 2026 r. - godz. 8:59, 09:01

Wskazane dane wymagały konkretnego wyjaśnienia.

Starosta powinien był ustalić:

- czy rozmowy z 9 i 25 marca rzeczywiście się odbyły;
- kto je przeprowadzał;
- czego dotyczyły;
- dlaczego w wyjaśnieniach wskazano, że tylko 4 maja odbyła się rozmowa telefoniczna;
- czy połączenia z 5, 14 i 20 maja były połączeniami wychodzącymi z Biura oraz czego dotyczyły.

Nie można uznać za pełne wyjaśnienie sprawy samego przyjęcia wersji pracownika bez

konfrontacji z przedstawionym przeze mnie wykazem połączeń.

VI. SPRZECZNOŚĆ DOTYCZĄCA NAGRYWANIA ROZMOWY

W dniu 4 maja 2026 r. zostałam poinformowana, że rozmowa jest rejestrowana lub nagrywana.

W związku z tym zwróciłam się o zabezpieczenie i udostępnienie nagrania.

Następnie Inspektor Ochrony Danych Starostwa poinformował mnie, że Starostwo nie prowadzi rejestracji dźwiękowej rozmów telefonicznych.

W tej sytuacji należało jednoznacznie wyjaśnić:

- co dokładnie oznaczało twierdzenie, że rozmowa jest „rejestrowana”;
- czy chodziło o nagranie audio;
- czy chodziło o papierowy rejestr kontaktów;
- czy w takim rejestrze istnieje wpis dotyczący rozmowy z 4 maja;
- kiedy wpis został sporządzony;
- kto go sporządził;
- jaka jest jego dokładna treść.

Starosta nie powinien był pozostawić tej rozbieżności bez pełnego wyjaśnienia.

VII. BRAK ODPOWIEDZI NA WNIOSEK Z DNIA 7 MAJA 2026 R.

W dniu 7 maja 2026 r. złożyłam wniosek dotyczący zabezpieczenia i udostępnienia nagrań rozmów telefonicznych.

W odpowiedzi z dnia 28 maja 2026 r. nie przedstawiono merytorycznego rozstrzygnięcia tego wniosku.

Nie wyjaśniono również, dlaczego wniosek nie został rozpoznany wprost.

Późniejsze stwierdzenie, że Starostwo nie posiada nagrań, nie zastępuje jasnej odpowiedzi na złożony wniosek, w szczególności jeżeli wniosek dotyczył zabezpieczenia określonego materiału i ustalenia, czy materiał taki istnieje.

VIII. OPÓŹNIENIE W PRZEKAZANIU DOKUMENTACJI

W dniu 6 maja 2026 r. pracownik Biura poinformował mnie, że dokumentacja zostanie przesłana za pośrednictwem e-Doręczeń.

Dokumentacja została jednak przekazana dopiero po interwencji Starosty.

W tej sytuacji wymagającym wyjaśnienia było, dlaczego dokumentacja nie została przekazana wcześniej, skoro:

- wniosek o jej przekazanie został złożony;
- wskazano sposób doręczenia;
- przekazałam adres do e-Doręczeń;
- pracownik potwierdził możliwość przekazania dokumentów.

Nie kwestionuję, że Rzecznik może prowadzić wiele spraw.

Jednak ogólne powołanie się na dużą liczbę spraw nie wyjaśnia konkretnego opóźnienia w sprawie, w której pracownik wskazał, że dokumenty zostaną przekazane.

IX. MOŻLIWA PRZEWLEKŁOŚĆ W PROWADZENIU SPRAWY KONSUMENCKIEJ

Wnoszę również o zbadanie, czy sprawa konsumencka prowadzona pod numerem RK.732.101.2025 nie była prowadzona w sposób przewlekły lub nadmiernie opóźniony.

W szczególności zwracam uwagę na następujące okoliczności:

- wniosek o pomoc został złożony w dniu 28 października 2025 r.;
- wystąpienie do przedsiębiorcy nastąpiło dopiero w dniu 22 grudnia 2025 r.;
- moje stanowisko przekazane Rzecznikowi w dniu 15 stycznia 2026 r. zostało przekazane przedsiębiorcy dopiero w dniu 7 kwietnia 2026 r.;
- po uzyskaniu informacji o zakończeniu dalszych działań nie otrzymałam niezwłocznie jasnego, odrębnego pisma kończącego sprawę;
- dokumentacja została przekazana dopiero po dodatkowych interwencjach i po złożeniu skarg;
- wątpliwości dotyczące zakończenia sprawy oraz dokumentacji nie zostały wyjaśnione w sposób jasny i jednoznaczny.

Nie twierdzę, że każda sprawa konsumencka musi być zakończona w określonym ustawowo terminie właściwym dla postępowania administracyjnego.

Wnoszę jednak o ocenę, czy całokształt czasu trwania sprawy, opóźnienie w przekazaniu mojego stanowiska przedsiębiorcy, opóźnienie w przekazaniu dokumentacji oraz brak jednoznacznego i terminowego pisma kończącego sprawę nie wskazują na przewlekłe, nadmiernie opóźnione lub biurokratyczne załatwianie sprawy.

X. WĄTPLIWOŚCI CO DO FORMY PISMA KOŃCZĄCEGO SPRAWĘ

Szczególne wątpliwości budzi forma dokumentu przekazanego mi w dniu 28 maja 2026 r.

Z jednej strony dokument ten zawierał informacje odnoszące się do zakończenia podejmowanych czynności w sprawie konsumenckiej.

Z drugiej strony został połączony z wyjaśnieniami dotyczącymi moich skarg na działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

W piśmie tym znajdowały się zatem jednocześnie elementy dotyczące:

- przebiegu sprawy konsumenckiej;
- stanowiska Rzecznika;
- wyjaśnień dotyczących zarzutów zawartych w skargach;
- polemiki z moimi twierdzeniami;
- obrony prawidłowości działania Biura.

Wnoszę o ocenę, czy w takiej sytuacji dokument ten w sposób wystarczająco jasny i jednoznaczny kończył sprawę konsumencką.

W szczególności proszę o ocenę:

- czy konsument powinien otrzymać jasną informację, że sprawa została zakończona;
- czy powinno być jednoznacznie wskazane, jakie czynności zostały podjęte;
- czy powinno być wskazane, czy Rzecznik podejmuje dalsze działania, czy też ich definitywnie nie podejmuje;
- czy dokument zawierający jednocześnie wyjaśnienia składane w związku ze skargą oraz polemikę ze skarżącą może w sposób wystarczająco jasny pełnić funkcję pisma kończącego odrębną sprawę konsumencką;

- czy w przypadku stwierdzenia braku takiej jasności Starosta powinien polecić podległemu Biuru uporządkowanie dokumentacji i przekazanie konsumentce odrębnego, jednoznacznego pisma dotyczącego zakończenia sprawy.

Nie wnoszę o nakazanie Rzecznikowi wystąpienia przeciwko przedsiębiorcy ani o rozstrzygnięcie mojego sporu cywilnego z przedsiębiorcą.

Wnoszę wyłącznie o ocenę prawidłowości organizacyjnego i faktycznego sposobu prowadzenia sprawy, jej dokumentowania oraz zakończenia.

XI. BRAK RZETELNEGO ODNIESIENIA SIĘ DO PISMA PROSTUJĄCEGO

W dniu 19 maja 2026 r. złożyłam pismo prostujące informacje dotyczące przebiegu sprawy.

Wskazałam w nim, że nieprawdziwe jest twierdzenie, jakoby została poinformowana o zakończeniu sprawy podczas osobistej wizyty w Biurze.

Nie otrzymałam merytorycznej odpowiedzi na to pismo.

Pomimo tego Starosta nie wyjaśnił, dlaczego sprostowanie nie zostało rozpoznane ani dlaczego w oficjalnych wyjaśnieniach nadal posługiwano się informacją o rzekomej wizycie.

XII. NIEPRAWIDŁOWE PRZENIESIENIE CIĘŻARU ODPOWIEDZIALNOŚCI NA SKARŻĄCĄ

W wyjaśnieniach wskazano, że nie poinformowałam Rzecznika o posiadaniu adresu e-Doręczeń oraz że nie ustanowiłam pełnomocnika do doręczeń.

Jednocześnie wskazałam, że:

- podczas wcześniejszych kontaktów informowałam o planowanym wyjeździe; podczas rozmowy z dnia 9 marca 2026 r. miałam otrzymać informację, że ustanowienie pełnomocnika nie jest konieczne, ponieważ do sprawy sądowej jest daleka droga;
- adres e-Doręczeń został przekazany niezwłocznie po uzyskaniu informacji, że dokumentacja może być przekazana tą drogą.

W mojej ocenie Starosta powinien był wyjaśnić tę sprzeczność.

XIII. BRAK RZETELNEGO I OBIEKTYWNEGO ZBADANIA SPRAWY

W mojej ocenie zasadniczy problem polega na tym, że Starosta, jako organ, któremu bezpośrednio podporządkowany jest Powiatowy Rzecznik Konsumentów, otrzymał skargi dotyczące działania podległego mu Biura.

Następnie w toku rozpatrywania skarg:

- zwrócił się o wyjaśnienia do Biura;
- otrzymał wyjaśnienia zawierające twierdzenia sprzeczne z przedstawionymi przeze mnie dowodami;
- otrzymał moje szczegółowe ustosunkowanie z dnia 1 czerwca 2026 r.;
- mimo tego nie przeprowadził pełnej weryfikacji wszystkich rozbieżności.

W konsekwencji moje skargi zostały rozpatrzone w sposób, który w mojej ocenie nie zapewnił rzeczywistej i rzetelnej kontroli przedstawionych przeze mnie zarzutów.

Nie twierdzę, że sam fakt podległości służbowej automatycznie oznacza stronniczość.

Twierdzę natomiast, że w sytuacji, w której skarga dotyczy działalności pracowników podległych Staroście, konieczne było szczególnie dokładne i obiektywne zweryfikowanie przedstawionych dowodów i sprzeczności.

XIV. PODSTAWA PRAWNA I ZAKRES SKARGI

Przedmiotem skargi może być między innymi zaniedbanie, nienależyte wykonywanie zadań, naruszenie praworządności lub interesów skarżącego, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

W niniejszej sprawie nie kwestionuję ustawowych kompetencji Powiatowego Rzecznika Konsumentów do samodzielnej oceny, jakie działania podejmuje w konkretnej sprawie konsumenckiej.

Nie wnoszę również o rozstrzygnięcie sporu pomiędzy mną a przedsiębiorcą.

Przedmiotem niniejszej skargi jest natomiast:

- sposób organizacji i prowadzenia sprawy;
- terminowość podejmowanych czynności;
- terminowość przekazania dokumentacji;
- sposób dokumentowania czynności;
- sposób i forma zakończenia sprawy;

- rzetelność wyjaśnień udzielonych konsumentce;
- sposób sprawowania nadzoru przez Starostę;
- sposób rozpatrzenia moich wcześniejszych skarg.

W szczególności zarzucam:

- niepełne ustalenie stanu faktycznego;
- pominięcie przedstawionych dowodów;
- brak wyjaśnienia sprzeczności;
- brak odniesienia się do konkretnych zarzutów;
- możliwe przewlekłe lub nadmiernie opóźnione załatwienie sprawy;
- opóźnienie w przekazaniu dokumentacji;
- niejednoznaczność co do formalnego zakończenia sprawy;
- zaakceptowanie wersji podległego Biura bez pełnej weryfikacji.

XV. WNIOSEK KOŃCOWY

Wnoszę o:

- zbadanie prawidłowości rozpatrzenia przez Starostę Starachowickiego moich skarg z dnia 22 i 27 maja 2026 r.;
- zbadanie, czy Starosta odniósł się do wszystkich przedstawionych przeze mnie dowodów i zarzutów;
- zbadanie, czy w aktach sprawy znajduje się obiektywny dowód potwierdzający moją rzekomą wizytę w Biurze w dniu 27 marca 2026 r.;
- ocenę wartości dowodowej papierowego rejestru powołanego przez Starostę;
- zbadanie, czy istnieje wpis dotyczący rozmowy z dnia 4 maja 2026 r. w papierowym rejestrze kontaktów oraz jaka jest jego treść;
- zbadanie rozbieżności dotyczących liczby przeprowadzonych rozmów telefonicznych;

- zbadanie kwestii rzekomego nagrywania lub rejestrowania rozmowy z dnia 4 maja 2026 r.;
- zbadanie przyczyn opóźnienia w przekazaniu dokumentacji;
- zbadanie, czy sprawa konsumencka prowadzona pod numerem RK.732.101.2025 nie była prowadzona przewlekłe, nadmiernie opóźniona lub załatwiana w sposób biurokratyczny;
- zbadanie, czy opóźnienie w przekazaniu dokumentacji oraz brak jednoznacznego pisma kończącego sprawę nie stanowiły nieprawidłowości w organizacji i prowadzeniu sprawy;
- ocenę, czy pismo przekazane mi w dniu 28 maja 2026 r. prawidłowo i jednoznacznie kończyło sprawę konsumencką, czy też zostało nieprawidłowo połączone z wyjaśnieniami dotyczącymi skarg;
- w przypadku stwierdzenia, że forma dokumentu była niejednoznaczna lub nieprawidłowa – ocenę, czy Starosta powinien podjąć działania nadzorcze wobec Biura, w tym polecić przekazanie konsumentce odrębnego i jednoznacznego pisma kończącego sprawę;
- zbadanie braku merytorycznej odpowiedzi na mój wniosek z dnia 7 maja 2026 r. oraz pismo prostujące z dnia 19 maja 2026 r.;
- zbadanie, czy Starosta w sposób prawidłowy i bezstronny rozpatrzył moje skargi, czy też ograniczył się do zaakceptowania wyjaśnień podległego mu Biura;
- w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości – podjęcie działań przewidzianych prawem oraz wskazanie sposobu usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości;
- w przypadku uznania braku właściwości Wojewody – przekazanie skargi właściwemu organowi zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego.

Proszę również o przekazanie mi informacji o sposobie rozpatrzenia niniejszej skargi wraz z uzasadnieniem.

Z poważaniem
Kinga Sitkiewicz

ZAŁĄCZNIKI:

- 1.Skarga z dnia 22 maja 2026 r.
- 2.Skarga z dnia 27 maja 2026 r.

3. Wyjaśnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów z dnia 28 maja 2026 r.
4. Ustosunkowanie się do wyjaśnień z dnia 1 czerwca 2026 r.
5. Pismo Starosty Starachowickiego z dnia 15 czerwca 2026 r., znak: OR.I.1510.1.2026.
6. Korespondencja e-mail z dnia 6 maja 2026 r.
7. Wniosek z dnia 7 maja 2026 r.
8. Pismo prostujące z dnia 19 maja 2026 r.
9. Pismo Inspektora Ochrony Danych z dnia 26 maja 2026 r.
10. Kopia papierowego rejestru powołanego przez Starostę jako dowód rzekomej wizyty w dniu 27 marca 2026 r.
11. Wykaz połączeń telefonicznych.

2026-05-22

KINGA SITKIEWICZ
AE:PL-63487-35142-CJDJT-27

STAROSTWO POWIATOWE W STARACHOWICACH
AE:PL-64925-36800-TVVBC-14

**Skarga na PRK w Starachowicach - Skargę kieruję do Starosty
Starachowickiego, Pana Piotra Babickiego**

Propriano, dnia 22 maja 2026 r.

Wnioskodawca:

Kinga Sitkiewicz
ul.zachodnia 1/36
27-200 Starachowice
Twój adres AE:PL-63487-35142-CJDJT-27
Twój adres e-mail: kinga244@op.p

Adresat:

Starosta Starachowicki
Piotr Babicki
Starostwo Powiatowe w Starachowicach
ul. dr Władysława Borkowskiego 4
27-200 Starachowice
Adres e-Doręczeń (ADE) urzędu: AE:PL-64925-36800-TVVBC-14

Skarga na ignorowanie wniosku o kontakt wyłącznie drogą elektroniczną przez
Powiatowego Rzecznika Konsumentów, wywieranie presji telefonicznej oraz wniosek o
kontrolę wykonywania obowiązków służbowych.

Szanowny Panie Starosto,

W nawiązaniu do dotychczasowej korespondencji, składam oficjalną skargę na działania
Pana
Marcina Matuszewskiego -podinspektora biura PRK w Starachowicach.

Odmawia wysłania pisma kończącego sprawę przez e-Doręczenia, bezprawnie forsując wysyłkę tradycyjną na adres w Polsce, pod którym z uwagi na pobyt za granicą aktualnie nie przebywam.

Rzecznik zasłania się niestosowaniem przepisów KPA, co w jego ocenie zwalnia go z jakichkolwiek terminów i obowiązków wobec obywatela. Działanie to narusza zaufanie do organów publicznych.

Zamiast merytorycznie i urzędowo ustosunkować się do mojego sprostowania z dnia 19 maja 2026 r., Rzecznik po raz kolejny próbuje uniknąć udzielenia formalnej odpowiedzi. Czyni to poprzez wymuszanie na mnie presji i natarczywe próby nawiązania rozmowy telefonicznej w godzinach mojej pracy.

Rzecznik doskonale zna moje stanowisko – kilkakrotnie i jednoznacznie prosiłam o kontakt wyłącznie drogą mailową lub przez system e-Doręczenia. Mimo to, w sposób zorganizowany i uporczywy, próbuje się ze mną kontaktować telefonicznie, co dezorganizuje moje obowiązki służbowe.

Poniżej przedstawiam szczegółowy wykaz dat i godzin, w których Rzecznik natarczywie próbował nawiązać kontakt telefoniczny z numeru urzędu (41 276-09-30):

- 20.05.2026 r. – godz. 8:59, 09:01

- 14.05.2026 r. – godz. 14:37

- 05.05.2026r. – godz. 13:02, 13:16, 13:52, 15:04

- 04.05.2026r. - godz 9:56- Rzecznik poinformował telefonicznie o zakończeniu prowadzenia sprawy

W związku z powyższym, w odniesieniu do każdego z wyżej wymienionych połączeń telefonicznych, żądam szczegółowego wyjaśnienia:

Na jakiej podstawie prawnej i faktycznej Rzecznik nalegał na kontakt telefoniczny, wbrew moim pisemnym zastrzeżeniom?

Co tak pilnego i niemożliwego do zapisania w formie elektronicznej Rzecznik chciał mi przekazać, że nie mógł tego wysłać za pośrednictwem wiadomości e-mail lub systemu e-

Doręczenia?

W załączeniu do niniejszego pisma przedkładam pełną dokumentację dotychczasowej korespondencji z Rzecznikiem, która jednoznacznie potwierdza moje prośby oraz bezskuteczność dotychczasowych upomnień.

Mając na uwadze powyższe rażące naruszenia standardów obsługi obywatela, unikanie formy dokumentowej oraz próbę psychologicznego nacisku, wnoszę o przeprowadzenie pilnej kontroli w zakresie prawidłowości wypełniania obowiązków służbowych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Postępowanie polegające na ignorowaniu cyfrowych kanałów łączności na rzecz nękania obywatela telefonami w pracy uchybia godności sprawowanego urzędu.

Zwracam się z prośbą o pisemną odpowiedź i informację o wynikach przeprowadzonej kontroli na mój adres e-Doręczeń lub e-mail: kinga244@op.pl

Z poważaniem,
Kinga Sitkiewicz

Załączniki:

Kopia korespondencji elektronicznej z Rzecznikiem (w tym sprostowanie z dnia 19.05.2026 r.).

Wykaz połączeń telefonicznych (zrzut ekranu historii połączeń z numeru urzędu 41 276-09-30

Załączniki

1. 1-Wniosek-do-rzecznika1.PDF (SHA3-512, dd1ebe515f9719807e4716b40511b2e3f3bfea45cc912e5a7755bd173219d6679727187ecc7f048256a1c7e9135417ee983ec93041a7a9157729a8c672857011)
2. 2-Odpowiedz-na-wniosek1.PDF (SHA3-512, 6d06633f6cceaf2a1275e7ee4dc0ae1e751f65ee4b2186c504d6344d91cb7a1d8c6e2889c050a0125c141f5f93aad8fa24cbac7d7e807a4bb16d4acad6f0f292)
3. 3-Adres-do-e-dorenczen.PDF (SHA3-512, 20c86c8fbbe8c6c25967fa7c6af1e7fa109c13d566ca2539b3c98b7c6e7955338f6732022af8ffbc19ac4cac98fe48220dbff37fd5a7590d891921622a6f1595)



4. 4-Odpowiedz-rzecznika-na-adres-e-doreczen.PDF (SHA3-512, f3173b4a09b661f8f2003d04d57f130e1f4ac5807e8cf5a2f25d0cc0c647f9b9e6390cd85a9f9c39f7c140901ccf3b26291e80dbf3ae7d124151b47aae6340f8)
5. 5-Wniosek-do-rzecznika2.PDF (SHA3-512, 8ad5741abe0c681df1f45f69137357e71292c8a9f3d52bf49709d908d0dff6778b264aa0da2e5e21fd6ec9a96154d442453556d2276ee5069f21aa44ba793264)
6. 6-Po-siedmiu-dniach-bez-odpowiedzi-rzecznika-Ponaglenie.PDF (SHA3-512, f24e06613bb20a4688b3e4ca6dce41ba0c5dac8432b67f1907764b69618598e8e8a8dcc2e4b3fa45b08861e761f047716af3ef61d93f6ac62656940e17e1fd8c)
7. 7-Odpowiedz-rzecznika-na-ponaglenie.PDF (SHA3-512, 67ce5457e2dd8b356997317c7962c2d97563e5661df501b9a12cfdc825399ccdfbf3b348e9f0e9d5e28b74a0ad445eec61404988dbf49fb8e901acdf37661fda)
8. 8-Pilne-wezwanie-do-kontakt.PDF (SHA3-512, 7298a7d17307fa3334359e3a78dd75fca7bba33be2525d9e6b9a3f004f76cac6008258ac97ba3446dc3662c12ff58b79b2b99449f587e9b2667dc2036525cbf1)
9. 9-Odpowiedź-na-wezwanie-do-kontakt-telefonicznego.PDF (SHA3-512, e868b884beae30a631ee10890c2cb3c5acceff1c5fa5399b91d794d87b486767b7579973ebbc4ea467a6ebb23c6c34896c6a93bf8c4796a493aee39ed817a8a0d)
10. 10-Odpowiedz-sprostowanie.PDF (SHA3-512, 162e80d4da631ba230ecc7d9e0739d18c29a9b3f445400d116fa72c037f2e27532d0a1317ad2006b127a29ad35888f9ad9624ef69fd7bc49387b0130bb16a71e)
11. Screenshot_20260522_150915_Phone.jpg (SHA3-512, b88ee31fa7086863416243d9d503745a2d69799c92bff9c99bd3b80a0f4fdcf6d5772d04bc67a3801afcb02172750a85f007d30b092eeb614de95fbeecc4fb6)
12. Screenshot_20260522_150929_Phone.jpg (SHA3-512, fba74cb841399f0edf91acdd3d525b49dcc5fc6abebf8231a38b133847d02eded188cd0309bacb48b3568a3a5932046372ed0f59f8e72ffffb913482a41e7a94)

2026-05-27

KINGA SITKIEWICZ
AE:PL-63487-35142-CJDJT-27

STAROSTWO POWIATOWE W STARACHOWICACH
AE:PL-64925-36800-TVVBC-14

**Skarga na PRK w Starachowicach - Skargę kieruję do Starosty
Starachowickiego, Pana Piotra Babickiego**

Propriano, dnia 27.05.2026 r.

Skarżący: Kinga Sitkiewicz
ul.zachodnia 1/36
27-200 Starachowice
Twój adres AE:PL-63487-35142-CJDJT-27
Twój adres e-mail: kinga244@op.p

Adresat:
Starosta Powiatu Starachowickiego
Pań Piotr Babicki
ul. Borkowskiego 4
27-200 Starachowice

SKARGA NA DZIAŁANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W STARACHOWICACH

Szanowny Panie Starosto,

Na podstawie art. 227 i art. 229 pkt 2 Kodeksu postępowania administracyjnego, w związku z art. 35 ustawy o pracownikach samorządowych, składam oficjalną skargę na rażące nienależyte wykonywanie obowiązków służbowych, świadome wprowadzenie mnie w błąd oraz blokowanie dostępu do dokumentacji przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów Pana Marcina Matuszewskiego -podinspektora biura PRK w Starachowicach.

Uzasadnienie

Powiatowy Rzecznik Konsumentów prowadził moją sprawę konsumencką: RK.732.101.2025 przez okres pół roku. W dniu 04.05.2026 r. podczas rozmowy telefonicznej urzędnik poinformował mnie o zakończeniu sprawy. Na moją wyraźną prośbę o sporządzenie pisemnego podsumowania i oficjalnego zakończenia postępowania, Rzecznik odmówił, argumentując to stwierdzeniem, że „rozmowa jest rejestrowana (nagrywana)”, co rzekomo zastępuje formę pisemną.

W odpowiedzi na mój wniosek o zabezpieczenie tego nagrania, Inspektor Ochrony Danych Starostwa Powiatowego w Starachowicach pismem z dnia 26.05.2026 r.

Dotyczy sprawy: IOD.1423.1.2026 oficjalnie poinformował mnie, że Starostwo nie prowadzi rejestracji dźwiękowej rozmów telefonicznych. Oznacza to, że urzędnik posłużył się nieprawdą, aby zbyć moje uzasadnione żądanie.

W związku z powyższym, w dniu 07.05.2026 r. skierowałam do Rzecznika wniosek o przesłanie rejestrowanych rozmów telefonicznych. Następnie w dniu 13.05.2026 r. przesłałam do Powiatowego Rzecznika Konsumentów (PRK) ponaglenie w sprawie wcześniej złożonego wniosku o wydanie akt oraz pisemnego zakończenia prowadzenia sprawy.

W odpowiedzi z dnia 14.05.2026 r. Rzecznik całkowicie zignorował mój wniosek o udostępnienie nagrań. Natomiast w kwestii wydania dokumentacji stwierdził, że Powiatowego Rzecznika Konsumentów (PRK) „nie podlega pod przepisy KPA.

Do dnia dzisiejszego:

Nie otrzymałam konkretnego terminu na przesłanie akt mojej sprawy, co uniemożliwia mi dalsze dochodzenie moich praw.

Urzędnik w żaden sposób nie odpowiedział na moje pytanie, czy wnioskowane przeze mnie pisemne zakończenie sprawy zostaną mi doręczone za pośrednictwem platformy e-Doręczenia (zgodnie z moją wolą), czy pocztą tradycyjną.

Nie otrzymałam również żadnej odpowiedzi na moje pismo ze sprostowaniem z dnia 19.05.2026 r. Dotyczyło ono nieprawdziwego stwierdzenia Rzecznika, jakoby została poinformowana o zakończeniu sprawy m.in. osobiście w biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów, co nie miało miejsca.

Działanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów narusza elementarne zasady funkcjonowania administracji publicznej, w szczególności zasadę legalizmu, pisemności

oraz pogłębiania zaufania obywateli do organów państwa (art. 8 i art. 14 KPA), a także obowiązek uprzejmego i należytego traktowania interesantów przez pracowników samorządowych. Samowolne uznanie przez urzędnika, że nie wiążą go żadne terminy, prowadzi do jawnej beczynności i obstrukcji.

Wobec powyższego wnoszę o:

Wszczęcie postępowania wyjaśniającego i wyciągnięcie konsekwencji służbowych wobec Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Zobowiązanie Rzecznika do niezwłocznego (z określeniem sztywnej daty) przesłania pełnej kopii akt sprawy oraz oficjalnego, pisemnego podsumowania i zakończenia postępowania.

Proszę o nakazanie Rzecznikowi dokonania tej wysyłki drogą elektroniczną na mój oficjalny adres e-Doręczeń.

Załączniki:

- 1.Kopia pisma Inspektora Ochrony Danych z dnia 26.05.2026 r. potwierdzająca brak nagrywania rozmów.
- 2.Kopia mojego wniosku z dnia 07.05.2026 r.
3. Odpowiedz Powiatowego Rzecznika Konsumentów z dnia 14.05.2026r.

Z poważaniem,
Kinga Sitkiewicz

Załączniki

1. Odp_na_wniosek_z_22052026.pdf (SHA3-512, 943a059f29f70729bfd8d7b6be5b54b428a516336ddf3d8ce8a2f905f879838b28776981114718cb058403e129ca58737b1c281259065ebf421a9bbb893dfbf3)
2. 5-Wniosek-do-rzecznika2.PDF (SHA3-512, 8ad5741abe0c681df1f45f69137357e71292c8a9f3d52bf49709d908d0dff6778b264aa0da2e5e21fd6ec9a96154d442453556d2276ee5069f21aa44ba793264)
3. 7-Odpowiedz-rzecznika-na-ponaglenie.PDF (SHA3-512, 67ce5457e2dd8b356997317c7962c2d97563e5661df501b9a12cfdc825399ccdfbf3b348e9f0e9d5e28b74a0ad445eec61404988dbf49fb8e901acdf37661fda)

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

w Starachowicach

27-200 Starachowice, ul. dr. Wł. Borkowskiego 4
tel. 41 2760930, e-mail: konsumentrzecznik@powiat.starachowice.pl

RK.732.101.2025

Starachowice, dnia 28 maja 2026r.

**Pani
Kinga Sitkiewicz
ul. Zachodnia 1/36
27-200 Starachowice**

Szanowna Pani,

odpowiadając na Pani **wnioski**, które wpłynęły za pośrednictwem korespondencji email do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w dniu 4 maja 2026r., 5 maja 2026r., 6 maja 2026r., 7 maja 2026r., 13 maja 2026r. i 14 maja 2026r. **uprzejmie informuję:**

- **potwierdzam**, że w dniu 16 października 2025r. zgłosiła się Pani w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów o pomoc prawną i po zapoznaniu się z dokumentacją w sprawie podjęłam decyzję o udzieleniu Pani pomocy. W ramach pomocy prawnej w sposób szczegółowy poinformowałam Panią o prawie konsumenta oraz uprawnieniach i p. Marcin Matuszewski – Podinspektor w Biurze PRK wydał protokół przyjęcia skargi konsumenckiej z załącznikami (dokument „Ważne informacje” wraz z klauzulą RODO) w celu przedstawienia przez Panią faktów i okoliczności sprawy, zapoznania się z ważnymi informacjami związanymi z działaniami rzecznika oraz zgodą RODO. W dniu 28 października 2025r. złożyła Pani wniosek wraz z załącznikami do Powiatowego Rzecznika Konsumentów o interwencję w sprawie mającej związek z **nienależycie wykonaną usługą fryzjerską dot. przedłużania włosów** (w toku postępowania przyjęto 35 kart i 12 szt. odbitek zdjęć, sprawa była rozbudowana i wymagała wnikliwej analizy).

Po zapoznaniu się z wnioskiem rzecznik poprosił Panią o dokonanie zmiany w protokole z uwagi na dane osobowe o charakterze wrażliwym dot. wykonawcy usług, które Pani uwzględniła, a których rzecznik nie mógł przyjąć do protokołu. **Zgodnie z RODO podlegają one szczególnej i ścisłej ochronie i nie może Pani dzielić się takimi informacjami.** Informacje (dane wrażliwe) nie były związane ze sprawą konsumencką. (zmiany w protokole dokonała Pani w dniu 21 stycznia 2026r.). Na etapie przyjmowania wniosku informowałam, że nie może Pani wystawiać negatywnych opinii na temat działalności wykonawcy.

W ramach pomocy prawnej Powiatowy Rzecznik Konsumentów i p. Marcin Matuszewski w sposób szczegółowy poinformowaliśmy Panią, jako konsumenta o zadaniach rzecznika i procedurze dochodzenia roszczeń.

Zgodnie z art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów do zadań rzecznika konsumentów 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 praw i interesów konsumentów;
- 4) współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Istotnym jest, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie posiada ustawowego terminu na udzielenie odpowiedzi w sprawie konsumenckiej, jak również na wystąpienie do przedsiębiorcy. Rzecznik Konsumentów korzysta z pełnej samodzielności w prowadzeniu postępowania, w każdej sprawie oraz w sygnowaniu wszelkiej korespondencji wychodzącej do konsumentów i do przedsiębiorców.

Rzecznik zgodnie z uprawnieniami wszczął postępowanie w sprawie w dniu 22 grudnia 2025r., które zostało zarejestrowane pod sygn. RK.732.101.2025 oczekując wyjaśnień i stanowiska w sprawie. W odpowiedzi na wystąpienie Powiatowego Rzecznika Konsumentów radca prawny Łukasz Fonfara działając w imieniu wykonawcy usługi pismem z dnia 13 stycznia 2026r. ustosunkował się do pisma rzecznika i przedstawił propozycję vouchera o wartości 500 złotych. **Zawiadamiam, że o podjętych działaniach rzecznika została Pani poinformowana w przesłanej do wiadomości w dniu 29 grudnia 2026r. korespondencji (pismo rzecznika) oraz w dniu 19 stycznia 2026r. w przesłanej do wiadomości odpowiedzi wykonawcy usługi reprezentowanej przez r.pr. Łukasza Fonfarę. Korespondencja została przesłana listem zwykłym na adres wskazany przez Panią w protokole przyjęcia skargi konsumenckiej.** Na tym etapie chciałabym zaznaczyć, że w protokole przyjęcia skargi konsumenckiej udostępniła Pani numer telefonu i adres korespondencji email w celu usprawnienia komunikacji z Biurem rzecznika natomiast rzecznik nie został poinformowany, że posiada Pani adres do e-Doręczeń (informacja o adresie do e-Doręczeń została przez Panią przekazana po uprzednim zapytaniu p. Marcina Matuszewskiego **dopiero w dniu 5 maja 2026r.** przesyłając na adres służbowy p. Marcina Matuszewskiego taką informację o godz. 21:23. **Rzecznik w dniu 6 maja 2026r. przyjął do wiadomości, że posiada Pani adres do e-Doręczeń.**

Kolejnym etapem postępowania było przyjęcie w Biurze rzecznika w dniu 21 stycznia 2026r. oświadczenia do sprawy, w którym Pani odniosła się do przesłanej odpowiedzi z dnia 13.01.2026r. W dniu 27 marca 2026r. miała miejsce wizyta Pani w Biurze rzecznika podczas, której została Pani poinformowana, że rzecznik wystąpi ponownie z pismem załączając oświadczenie, a następnie poinformował, że **kolejnym krokiem będzie możliwość skierowania wniosku do Inspekcji Handlowej w Kielcach, która jest właściwa do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego. Rzecznik przedstawił swoje stanowisko, że nie wystąpi z powództwem w Pani sprawie.** Kontynuując postępowanie w sprawie rzecznik ponownie wystąpił z pismem załączając protokół przyjęcia skargi konsumenckiej wraz z Pani oświadczeniem.

W piśmie rzecznik zaznaczył, że Pani została poinformowana o możliwości rozstrzygnięcia sprawy w procedurach sądowych na wypadek gdyby pomiędzy stronami nie doszło do porozumienia, a zakończenie sporu nie było możliwe oraz, że pismo należy traktować, jako przedsądowe. Pismem z dnia 21 kwietnia 2026r. radca prawny Łukasz Fonfara zaproponował voucher o wartości 1000 złotych, którym będzie można rozliczyć należność za usługi świadczone w salonie fryzjerskim. **Pismo rzecznika zostało przesłane do Pani listem zwykłym w dniu 8 kwietnia 2026r. natomiast odpowiedź przesłano w dniu 27 kwietnia 2026r.**

W dniu 30 kwietnia 2026r. za pośrednictwem korespondencji email przesłała Pani **pismo z Kancelarii Radcy Prawnego Łukasza Fonfary - Wezwanie do zaniechania naruszania oraz naprawienia skutków naruszenia dóbr osobistych w związku z negatywnymi opiniami o działalności wykonawcy usługi oraz zapłaty sumy pieniężnej w wysokości 1500 złotych na cel społeczny.** Po przeanalizowaniu przez rzecznika treści wezwania z dnia 22 kwietnia 2026r. podczas rozmowy telefonicznej w dniu 4 maja 2026r. p. Marcin Matuszewski Podinspektor w Biurze przekazał Pani informację, że rzecznik nie podejmie działań w sprawie.

Ponownie informuję, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów zakończył postępowanie w Pani sprawie i po wnikliwej analizie przedstawionego przez Panią materiału dowodowego oraz szeregu aspektów sprawy wyjaśniam, iż w przedmiotowej sprawie rzecznik nie wystąpi z powództwem.

Należy zaznaczyć, że przepisem szczególnym – poza ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007r. (Dz.U. z 2007r., Nr 50 poz.331ze zm.) – jest art. 63³ i art. 63⁴ Kodeksu postępowania cywilnego. W sprawach o których mowa w art. 63³, do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów stosuje się odpowiednio przepisy o prokuraturze”. Wyraz „może” podkreśliłam dla zaakcentowania, że rzecznik nie jest związany wnioskiem konsumenta, a decyzje w tym zakresie podejmuje w każdej sprawie w sytuacji, kiedy oceni, że przedsiębiorca w sposób rażący naruszył prawnie chronione interesy konsumentów. W Pani sprawie problematyka ma charakter ocenny i dopiero w postępowaniu sądowym przy udziale obydwu stron Sąd (nie rzecznik) może ocenić racje stron sporu. Uprzejmie wyjaśniam, iż zgodnie z art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów „Rzecznik Konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.” W świetle cytowanego przepisu rzecznik może podjąć działania procesowe na rzecz indywidualnego konsumenta, jednakże to rzecznik w konkretnym stanie sprawy ocenia, czy jego aktywność procesowa będzie potrzebna i konieczna, a zatem w szczególności czy wnieść pozew. "Dzieje się tak, gdyż uprawnienia procesowe w sprawie cywilnej są uprawnieniem rzecznika (verba legis - "może"), a instytucja rzecznika nie jest substytutem nieodpłatnej kancelarii adwokata czy radcy prawnego. Rzecznik konsumentów działa w ramach własnych kompetencji i we własnym imieniu, nie jest pełnomocnikiem konsumenta".

Ponadto wskazuje, iż istotne znaczenie w niniejszej sprawie ma fakt, że **bardzo duża ilość spraw wnoszonych przez konsumentów – mieszkańców powiatu starachowickiego (Gmina Starachowice, Gmina Pawłów, Gmina Mirzec, Gmina Wąchock, Gmina Brody) do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starachowicach i czas niezbędny na ich**

wyjaśnienie wyłączają możliwość podejmowania przez tegoż rzecznika aktywności procesowej w takich sprawach jak Pani i **nieprzesłanie dokumentacji w terminie, w jakim Pani oczekiwała nie było złą wolą rzecznika, jak również pracownika tylko i wyłącznie brak możliwości przesłania zważywszy na sprawy pilne i terminowe.** W dokumencie „Ważne informacje”, który Pani akceptowała składając podpis w pkt. 6 zawarta jest informacja, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów rozpatruje sprawy chronologicznie bez zbędnej zwłoki. Rzecznik nie odmówił Pani przesłania dokumentacji oraz pisma kończącego sprawę (brak takiego pisma sygnowanego przez rzecznika) i w korespondencji e-mail z dnia 6 maja 2026r. została Pani poinformowana przez p. Marcina Matuszewskiego – Podinspektora, że otrzyma Pani dokumentację na Pani adres do e-Doręczeń. Następnie w korespondencji e-mail z dnia 19 i 22 maja 2026r. z informacją, że zostanie ona przesłana w terminie możliwie najkrótszym.

Należy zaznaczyć, że w postępowaniu rzecznika nie mają zastosowania przepisy KPA i w ustawie z dnia 16 lutego 2007 o ochronie konkurencji i konsumentów nie ma przepisu prawnego, w którym rzecznik zobligowany jest w ustawowym terminie do przesłania informacji o zakończeniu postępowania w sprawie. Rzecznik informuje konsumentów zarówno telefonicznie, jak i w Biurze rzecznika o zakończonym postępowaniu w sprawie i w praktyce konsumenci przyjmują ten fakt do wiadomości. Na wniosek konsumenta rzecznik zawsze reaguje i przesyła informację o zakończeniu postępowania w formie tradycyjnej lub na adres e- Doręczenia (w sytuacji, kiedy konsument posiada adres). W zgłoszonej sprawie nie zachodziła obawa utraty przysługującego Pani prawa z uwagi w szczególności na upływający termin przedawnienia i pismo rzecznika nie było przeszkodą do wniesienia sprawy do Inspekcji Handlowej, czy postępowania sądowego.

Pani wniosek został przesłany za pośrednictwem korespondencji email w dniu 4 maja 2026r. i informuje, że pismo rzecznika wraz z pełną dokumentacją, którą rzecznik dysponuje w Pani sprawie zostanie przesłane na wskazany adres do e-Doręczeń. P. Marcin Matuszewski zgodnie ze swoimi obowiązkami przekazywał Pani informacje za pośrednictwem korespondencji email, gdyż Pani wyraziła zgodę na taką formę i z niej również Pani korzystała. Przekazane informacje nie stanowiły odpowiedzi rzecznika na Pani wnioski. Rzecznik nie otrzymał od Pani korespondencji przesłanej za pośrednictwem e-Doręczenia, ale posiada wiedzę, że pismo kończące sprawę na Pani wniosek powinno być przesłane na adres do e-Doręczeń. Należy zaznaczyć, że Pani korespondencja nie była przemilczana, czy też lekceważona, o czym świadczą przesłane informacje. Informuję, że p. Marcin Matuszewski podjął próbę nawiązania z Panią kontaktu telefonicznego w celu upewnienia się, czy otrzymała Pani informacje oraz, w jaki sposób mają zostać przesłane odbitki zdjęć, których nie ma możliwości przesłania za pośrednictwem e-Doręczenia. Tylko w dniu 4 maja 2026r. p. Marcin Matuszewski przeprowadził z Panią rozmowę telefoniczną.

Chciałabym zaznaczyć, że podczas wizyty w Biurze wspominała Pani o wyjeździe, ale rzecznik nie miał wiedzy, że przez pewien okres będzie Pani przebywała poza granicami kraju. Nie poinformowała Pani rzecznika, czy w związku z tym faktem ustanowiła Pani pełnomocnika do doręczeń, jak również, że posiada Pani adres do e-Doręczeń i wszelką korespondencję należy kierować na wskazany adres. Nie zastrzegła Pani również numeru telefonu. Informuję, że od dnia Pani wniosku tj. 4 maja 2026r. rzecznik nie skierował żadnej korespondencji na adres wskazany w protokole przyjęcia skargi konsumenckiej,

ale proszę o informację zwrotną, czy wyraża Pani zgodę na przesłanie odbitek zdjęć listem poleconym na adres wskazany w protokole?. Informuję, że kopia tych odbitek znajduje się również w załączniku do pisma.

Z przykrością przyjąłam informację, że złożyła Pani skargę na Powiatowego Rzecznika Konsumentów mimo, że w mojej opinii zachowałam należyłą staranność, świadcząc dla Pani w ramach moich ustawowych uprawnień pomoc prawną.

Ufam, że przedstawione wyżej wyjaśnienia wyczerpują wszelkie Pani wątpliwości.

Z poważaniem

Anna Klusek

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/

Miejscowość: Propriano, dnia 1 Czerwca 2026 r.



Skarżący: Kinga Sitkiewicz

ul.zachodnia 1/36

27-200 Starachowice

Twój adres AE:PL-63487-35142-CJDJT-27

Twój adres e-mail: kinga244@op.p

Adresat:

Starosta Powiatu Starachowickiego

ul. Borkowskiego 4

27-200 Starachowice

Sygnatura sprawy u Rzecznika: RK.732.101.2025

Ustosunkowanie się do wyjaśnień Rzecznika wraz z wnioskiem o podtrzymanie skarg i wezwaniem do podjęcia działań nadzorczych.

Szanowny Panie Starosto,

Na wstępie pragnę podziękować za podjęte działania, dzięki którym w ciągu jednego dnia od interwencji zostały mi przesłane za pośrednictwem e-Doręczeń dokumenty, o które wnioskowałam w dniu 4 maja 2026 r. Fakt ten dowodzi, że dotychczasowa zwłoka Biura Rzecznika była całkowicie bezpodstawna.

Jednocześnie, w odpowiedzi na otrzymane stanowisko wyjaśniające pani Anny Klusek działającej w imieniu Powiatowego Rzecznika Konsumentów, kategorycznie zaprzeczam przedstawionej przez organ wersji zdarzeń w pozostałym zakresie. Wskazuję, że złożone przez Biuro wyjaśnienia są wewnątrznie sprzeczne, nielogiczne i mają na celu jedynie uniknięcie odpowiedzialności za rażące naruszenia procedur administracyjnych.

Mając na uwadze, że przesłanie dokumentów to tylko część zaniedbań, **podtrzymuję złożone skargi w całości** i wnoszę o wyegzekwowanie od podległych Panu urzędników odpowiedzi na następujące, szczegółowe kwestie

W celu przejrzystego przedstawienia moich zastrzeżeń do wyjaśnień Pani Anny Klusek zawartych w piśmie z dnia 28 maja 2026 r., dzielę niniejsze stanowisko na dwie części, które są nawiązaniem do odpowiedzi na dwie skargi z dnia 22.05.2026r. oraz 27.05.2026r

CZĘŚĆ I

Odniesienie do skargi z dnia 22 maja 2026 r. (ignorowanie wniosków i presja telefoniczna)

1. Niespójne wyjaśnienia dotyczące prób kontaktu telefonicznego

Pani Anna Klusek wskazuje w swoim piśmie:

„Informuję, że p. Marcin Matuszewski podjął próbę nawiązania z Panią kontaktu telefonicznego w celu upewnienia się, czy otrzymała Pani informacje oraz w jaki sposób mają zostać przesłane odbitki zdjęć, których nie ma możliwości przesłania za pośrednictwem e-Doręczenia”.

Powyższe wyjaśnienie pozostaje w sprzeczności z treścią wiadomości e-mail przesłanej przez p. Marcina Matuszewskiego w dniu 6 maja 2026 r., w której wskazał:

„Dokumentację, którą Pani wniosła do protokołu skargi konsumenckiej posiada Pani w oryginałach, gdyż Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonał kserokopię z dostarczonych dokumentów”.

Skoro urząd twierdził, że nie posiada oryginałów zdjęć, to późniejsze uzasadnianie licznych prób kontaktu koniecznością ustalenia sposobu ich przekazania jest nielogiczne i budzi wątpliwości co do prawdziwości przedstawionych wyjaśnień.

Dodatkowo próby kontaktu telefonicznego miały miejsce w godzinach mojej pracy, co odbierałam jako wywieranie presji oraz natarczywe próby nawiązania kontaktu.

2. Nieprawdziwe twierdzenie o jednej rozmowie telefonicznej

Pani Anna Klusek stwierdziła:

„Tylko w dniu 4 maja 2026 r. p. Marcin Matuszewski przeprowadził z Panią rozmowę telefoniczną”.

Twierdzenie to nie odpowiada stanowi faktycznemu.

Posiadam wykaz połączeń wskazujący m.in. na rozmowy telefoniczne z panem Marcinem Matuszewskim:

25 marca 2026 r., godz. 10:44 – czas trwania 4 min 38 s,

9 marca 2026 r., godz. 13:28 – czas trwania 2 min 43 s.

(Wykaz połączeń załącznik 1)

Ponadto wykaz połączeń z numeru urzędu 41 276 09 30 obejmuje:

4 maja 2026 r. – godz. 09:56,

5 maja 2026 r. – godz. 13:02, 13:16, 13:52, 15:04,

14 maja 2026 r. – godz. 14:37,

20 maja 2026 r. – godz. 08:59 oraz 09:01.

(Załączniki przesłane do skargi z dnia 22.05.2026r)

Do dnia dzisiejszego nie otrzymałam szczegółowego wyjaśnienia celu wszystkich wskazanych połączeń.

3. Stanowisko p. Anny Klusek jest rażącym brakiem profesjonalizmu, wprowadzaniu w błąd i wewnętrznych sprzecznościach w działaniach urzędników (p. Anny Klusek i p. Marcina Matuszewskiego)

"Chciałabym zaznaczyć, że podczas wizyty w Biurze wspominała Pani o wyjeździe, ale rzecznik nie miał wiedzy, że przez pewien okres będzie Pani przebywała poza granicami kraju. Nie poinformowała Pani rzecznika, czy w związku z tym faktem ustanowiła Pani pełnomocnika do doręczeń, jak również, że posiada Pani adres do e-Doręczeń i wszelką korespondencję należy kierować na wskazany adres. Nie zastrzegła Pani również numeru telefonu. "

-Rzecznik twierdził że nie miał wiedzy o moim wyjeździe za granicę a jednocześnie twierdził że podczas wizyty w Biurze wspominała o wyjeździe. Zaznaczę że wspominałam o wyjeździe również podczas rozmowy telefonicznej dnia 09.03.2026r

-Dnia 09.03.2026r zostałam również poinformowana przez p. Marcina Matuszewskiego że nie ma potrzeby ustalać pełnomocnika ponieważ do sprawy sądowej daleka droga, rzecznik musi wykorzystac wszystkie narzędzia do polubownego zakończenia sprawy.

-Adres do e-Doręczeń została przekazany w momencie kiedy po złożeniu wniosku dnia 04.05.2026r. p. Marcin Matuszewski w dniu 5.05.2026r stwierdził cytuję *"Dzień dobry, w odpowiedzi na Pani emaila informujemy: Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie przesyła dokumentów (Akt sprawy) za pomocą korespondencji email. Po dokumenty należy się zgłosić do biura PRK - wtedy zostanie wykonane ksero z akt sprawy. Istnieje możliwość przesłania dokumentów jeśli Pani ma skrzynkę do doręczeń elektronicznych. z poważaniem, Marcin Matuszewski- podinspektor biuro PRK , tel. 41 276 09 30".*

-Twierdzenie urzędu, że powinnam dokonać jakiegoś formalnego „zastrzeżenia numeru”, nie znajduje oparcia w żadnych przepisach prawa.

4. Brak odpowiedzi na pismo prostujące z dnia 19 maja 2026 r.

Nie otrzymałam odpowiedzi na moje pismo prostujące z dnia 19 maja 2026 r., dotyczące nieprawdziwego stwierdzenia, jakoby została poinformowana o zakończeniu sprawy osobiście w biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Dodatkowo w piśmie wyjaśniającym wskazano:

„Po przeanalizowaniu przez rzecznika treści wezwania z dnia 22 kwietnia 2026 r. podczas rozmowy telefonicznej w dniu 4 maja 2026 r. p. Marcin Matuszewski Podinspektor w Biurze przekazał Pani informację, że rzecznik nie podejmie działań w sprawie”.

Treść ta jest dla mnie niezrozumiała, ponieważ z wcześniejszych pism wynikało, że informacja miała zostać przekazana również podczas osobistej wizyty w biurze.

5. Kwestionowanie informacji o rzekomej wizycie w dniu 27 marca 2026 r.

Pani Anna Klusek wskazała, że w dniu 27 marca 2026 r. miała miejsce moja wizyta w Biurze Rzecznika, podczas której zostałam poinformowana o dalszych możliwościach działania.

Kategorycznie zaprzeczam, aby taka wizyta miała miejsce.

CZĘŚĆ II

Odniesienie do skargi z dnia 27 maja 2026 r.

1. Wnioskowałam o zabezpieczenie i udostępnienie nagrań rozmów telefonicznych, które mogą stanowić dowód w sprawie. Brak odpowiedzi na wniosek z dnia 7 maja 2026 r.

Pani Anna Klusek stwierdziła:

"Rzecznik nie odmówił Pani przesłania dokumentacji oraz pisma kończącego sprawę (brak takiego pisma sygnowanego przez rzecznika) i w korespondencji e-mail z dnia 6 maja 2026r. została Pani poinformowana przez p. Marcina Matuszewskiego – Podinspektora, że otrzyma Pani dokumentację na Pani adres do e-Doręczeń."

- p. Anna Klusek trafnie zaznaczyła cytuję *"brak takiego pisma sygnowanego przez rzecznika"*

Brak również odpowiedzi odnośnie wydania nagrań rozmów rejestrowanych o które wnioskowałam dnia 07.05.2026r.

- od dnia 06.05.2026r faktycznie dokumenty zostały doręczone dopiero po interwencji przełożonego, w dniu 28 maja 2026 r.

.2. Niespójne wyjaśnienia dotyczące terminu wydania akt sprawy

Wniosek o wydanie pełnych akt sprawy oraz pisma kończącego postępowanie złożyłam drogą elektroniczną w dniu 4 maja 2026 r.

W odpowiedzi z dnia 6 maja 2026 r. pan Marcin Matuszewski poinformował mnie:

„Pisma Powiatowego Rzecznika Konsumentów wraz z odpowiedziami zostaną przesłane za pośrednictwem adresu do e-Doręczeń”.

Treść tej wiadomości wskazuje, że urząd był gotowy do przesłania dokumentacji.

Tymczasem w piśmie z dnia 28 maja 2026 r. Pani Anna Klusek tłumaczy zwłokę natłokiem obowiązków służbowych oraz koniecznością realizacji spraw pilnych i terminowych.

Powyższe stanowiska wzajemnie się wykluczają i nie wyjaśniają, dlaczego dokumentacja nie została przesłana niezwłocznie po deklaracji z dnia 6 maja 2026 r.

3. Sprzeczności dotyczące posiadania dokumentacji fotograficznej

W wiadomości e-mail z dnia 6 maja 2026 r. pan Marcin Matuszewski wskazał, *"Dokumentację, którą Pani wniosła do protokołu skargi konsumenckiej posiada Pani w oryginałach, gdyż Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonał kserokopię z dostarczonych dokumentów"*..

Jednocześnie Pani Anna Klusek w swoim piśmie podała, *"W dniu 28 października 2025r. złożyła Pani wniosek wraz z załącznikami do Powiatowego Rzecznika Konsumentów o interwencję w sprawie mającej związek z nienależycie wykonaną usługą fryzjerską dot. przedłużania włosów (w toku postępowania przyjęto 35 kart i 12 szt. odbitek zdjęć, sprawa była rozbudowana i wymagała wnikliwej analizy)."*

Powstaje zatem pytanie, dlaczego pan Marcin Matuszewski twierdził, że to ja jestem w posiadaniu oryginałów dokumentacji fotograficznej, skoro z wyjaśnień Pani Anny Klusek wynika, że urząd dysponował odbitkami zdjęć stanowiącymi część akt sprawy.

W zakresie rażącego naruszenia procedur, przewlekłości, ignorowania wniosków oraz podawania nieprawdy w oficjalnej dokumentacji, żądam wyegzekwowania od Biura wyjaśnień w następujących punktach:

- **Proszę o jednoznaczne doprecyzowanie, kiedy i w jakiej formie zostałam poinformowana o zakończeniu sprawy.**
- **Szczegółowe odniesienie się do wszystkich wskazanych wyżej nieścisłości.**
Wyjaśnienie rozbieżności pomiędzy stanowiskiem Pana Marcina Matuszewskiego a stanowiskiem Pani Anny Klusek.
- **Braku odpowiedzi na wniosek oraz pismo prostujące:** Biuro Rzecznika do dnia dzisiejszego nie wydało formalnych odpowiedzi na mój wniosek z dnia 07.05.2026 r. oraz na pismo prostujące z dnia 19.05.2026 r.
- **Wskazanie przyczyn zwłoki w przekazaniu dokumentacji pomimo deklaracji z dnia 6 maja 2026 r**
Fakt, że akta sprawy przesłano mi dopiero po interwencji Starosty, potwierdza intencjonalną zwłokę w działaniu urzędników.
- **Fikcyjna wizyta w Biurze w dniu 27.03.2026 r. (Rażące poświadczenie nieprawdy):**
Pani Anna Klusek w piśmie z dnia 28 maja 2026 r. powołuje się na moją rzekomą wizytę w urzędzie w dniu 27 marca 2026 r.
Kategorycznie oświadczam, że w tym dniu nie byłam obecna w Biurze Rzecznika.
W związku z tym fałszywym twierdzeniem, żądam przedstawienia przez urzędników:

-Twardych dowodów potwierdzających moją obecność (notatka służbowa,

podpisany przeze mnie protokół, rejestr wejść do budynku).

-Szczegółowego opisu przebiegu wskazanej rozmowy (kto brał w niej udział i czego dotyczyła).

-Wskazania dokładnego sposobu i daty odnotowania tej rzekomej wizyty w dokumentacji urzędu

- **Cel połączeń telefonicznych:** Żądam pełnego wyjaśnienia celu wszystkich wykonywanych do mnie połączeń telefonicznych przez pracowników Biura PRK, które nie zostały sformalizowane w postaci notatek urzędowych w aktach sprawy
- **Sprzeczność w sprawie pełnomocnika:** Pani Klusek zarzuca mi brak ustanowienia pełnomocnika do doręczeń. Stoi to w bezpośredniej sprzeczności z oficjalną instrukcją p. Marcina Matuszewskiego z dnia 09.03.2026 r., który podczas rozmowy telefonicznej poinformował mnie , że **nie ma potrzeby ustalania pełnomocnika**, ponieważ „do sprawy sądowej daleka droga”, a Rzecznik musi wykorzystywać wszystkie narzędzia do polubownego zakończenia sprawy. Działalam w zaufaniu do słów urzędnika (art. 8 KPA), co teraz obracane jest przeciwko mnie.

Mając na uwadze powyższe, wyjaśnienia Rzecznika należy uznać za niewiarygodne i nielogiczne. Wnoszę jak na wstępie o osobisty nadzór Starosty nad rzetelnym wyjaśnieniem tej sprawy

Z poważaniem
Kinga Sitkiewicz



STAROSTA STARACHOWICKI

ul. dr Władysława Borkowskiego 4

-200 Starachowice

Tel. / fax. (41) 276 09 00 / (41) 276 09 02

e-mail starostwo@powiat.starachowice.pl

Starachowice, dnia 15.06.2026 r.

OR.I.1510.1.2026

Pani Kinga Sitkiewicz

ul. Zachodnia 1/36

27-200 Starachowice

W odpowiedzi na Pani skargę z dnia 22 maja 2026 r. oraz skargę z dnia 27 maja 2026 r. uzupełnioną pismem z dnia 1 czerwca 2026 r. oraz pismem z dnia 1 czerwca 2026 r. podtrzymującym skargę w przedmiocie m.in.:

1. ignorowania wniosku o kontakt drogą elektroniczną przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów, wywierania presji telefonicznej oraz wniosku o kontrolę wykonywania obowiązków służbowych
2. rażącego nienależytego wykonywania obowiązków służbowych, świadomego wprowadzenia Pani w błąd oraz blokowania dostępu do dokumentacji przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów
3. bezczynności oraz rażącego naruszeni prawa przez podinspektora w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz celowego wprowadzenia w błąd

uznając przedstawione przez Panią zarzuty za uzasadnione w części.

UZASADNIENIE

Po przeanalizowaniu całości dokumentacji, którą prowadzi Powiatowy Rzecznik Konsumentów pod znakiem RK.732.101.2025 informuję, co następuje.

W dniu 16 października 2025r. zgłosiła się Pani do Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów o pomoc prawną w związku z nienależycie wykonaną usługą fryzjerską dot. przedłużania włosów. Po zapoznaniu się z Pani problemem oraz dokumentacją w sprawie, rzecznik w ramach wykonywanych zadań z art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów udzielił Pani informacji prawnej o obowiązujących przepisach prawa, dokonał oceny faktycznych możliwości dochodzenia przedstawionego roszczenia i podjął decyzję o skierowaniu wystąpienia do przedsiębiorcy.

W ramach poradnictwa konsumenckiego została Pani poinformowana zarówno przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów Panią Annę Kłusek, jak i Pana Marcina Matuszewskiego podinspektora w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów, o zadaniach oraz procedurze dochodzenia roszczeń. Otrzymała Pani w Biurze protokół przyjęcia skargi konsumenckiej wraz z ważnymi dla konsumentów informacjami dot. m.in. procedury działania rzecznika, czasu oczekiwania, sposobu komunikacji z Biurem rzecznika, chronologicznego rozpatrywania wniosków oraz klauzulę RODO. Zapoznanie się z powyższym potwierdziła Pani składając podpis.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wszczął postępowanie w dniu 22 grudnia 2025 r., które zostało zarejestrowane pod sygn. RK.732.101.2025. W wyniku działań podejmowanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów, działając w imieniu przedsiębiorcy radca prawny pismem z dnia 13 stycznia 2026r. ustosunkował się do pisma rzecznika i przedstawił propozycję przyznania Pani vouchera o wartości 500 złotych. Kolejnym etapem postępowania było przyjęcie w Biurze w dniu 21 stycznia 2026r. oświadczenia, w którym odniosła się Pani do przedstawionego stanowiska radcy prawnego i przedstawiła swoje oczekiwania.

W dniu 27 marca 2026r. miała miejsce Pani wizyta w Biurze podczas, której została Pani poinformowana, że Rzecznik wystąpi ponownie do przedsiębiorcy z pismem. Na tym etapie postępowania została Pani również poinformowana, że kolejnym krokiem będzie możliwość skierowania wniosku do Inspekcji Handlowej w Kielcach, która jest właściwa w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego. Rzecznik oświadczył, że w zgłoszonej sprawie nie wystąpi z powództwem w sprawie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów ponownie wystąpił z pismem do wykonawcy usługi dołączając poprawiony przez Panią protokół przyjęcia skargi konsumenckiej wraz z oświadczeniem i podkreślił, że pismo ma charakter przedsądowy. Pismem z dnia 21 kwietnia 2026r. pełnomocnik wykonawcy usługi, w celu polubownego zakończenia sporu, zaproponował voucher o wartości 1000 złotych do zrealizowania w salonie fryzjerskim.

Kolejno mailem z dnia 4 maja 2026 r. zawnioskowała Pani o przesłanie drogą mailową wskazanych w jego treści akt sprawy. W toku prowadzonej korespondencji mailowej z Panem Marcinem Matuszewskim podinspektorem w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów, w mailu z dnia 5 maja 2026 r. podała Pani adres do e-doręczeń, aby w ten sposób przesłana została wnioskowana przez Panią dokumentacja. W kolejnej wiadomości mail z dnia 7 maja 2026 r. powołując się na art. 15, 12 ust. 3 RODO wnioskuje Pani o udostępnienie nagrań z rozmów telefonicznych prowadzonych przez Panią z Biurem Rzecznika Konsumentów oraz o pisemne potwierdzenie zakończenia prowadzenia sprawy wskazując 14 dniowy termin na załatwienie sprawy.

Wobec powyższego w dniu 28 maja 2026 r. zgodnie z Pani wnioskiem całość wnioskowanej dokumentacji została przesłana przez Panią Annę Kłusek Powiatowego Rzecznika Konsumentów, na wskazany przez Panią w dniu 5 maja 2026 r., adres do e-doręczeń. Kolejno w dniu 1 czerwca 2026 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów odpowiedział na kolejny wniosek z dnia 7 maja 2026 r.

Powyższe wskazuje, że zarzut „rażącej beczynności organu z premedytacją” nie znajduje potwierdzenia w obowiązującym stanie faktycznym i prawnym.

Jak wykazano powyżej, na kolejne wnioski z dnia 5 maja 2026 r. oraz z dnia 7 maja 2026 r. otrzymała Pani odpowiedź kolejno w dniu 28 maja 2026 r. oraz 1 czerwca 2026 r. czyli zgodnie z zasadami określonymi w kpa, z którymi załatwienie sprawy powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie miesiąca od dnia wszczęcia postępowania. W tym miejscu pragnę podkreślić, że zgodnie z stanowiskiem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Departament Ochrony Interesów Konsumentów w Warszawie cyt. „Rzecznik Konsumentów nie ma kognicji do rozstrzygania indywidulanych spraw konsumentów w drodze decyzji administracyjnych, dlatego Rozdział 7 kpa „Załatwianie spraw” nie znajduje zastosowania do działań rzecznika konsumentów”.

Bez wątplenia jednak Powiatowy Rzecznik Konsumentów jako pracownik samorządowy powinien rozpatrywać sprawy bez zbędnej zwłoki.

Kolejno odnosząc się do Pani zarzutu dotyczącego beczynności w przekroczeniu terminów na wniosek z dnia 7 maja 2026 r. Informuję, że w wiadomości mail z dnia

7 maja 2026 r. powołując się na art. 15, 12 ust. 3 RODO wnioskuję Pani o udostępnienie nagrań z rozmów telefonicznych prowadzonych przez Panią z Biurem Rzecznika Konsumentów oraz o pisemne potwierdzenie zakończenia prowadzenia Pani sprawy wskazując 14 dniowy termin na załatwienie sprawy. Odpowiedź na przedmiotowy wniosek otrzymała Pani w dniu 1 czerwca 2026r. Odnosząc się do przytoczonych przez Panią przepisów w oparciu, o które wnioskowała Pani o przesłanie informacji informuję, że cyt. „Administrator bez zbędnej zwłoki – a w każdym razie w terminie miesiąca od otrzymania żądania – udziela osobie, której dane dotyczą, informacji o działaniach podjętych w związku z żądaniem (...)”.

Tym samym wniosek został rozpatrzony w terminach zgodnych z trybem w jakim został złożony. Natomiast w treści pisma „uzupełnienie do skargi” powołuje się Pani na wniosek złożony w tej sprawie w trybie dostępu do informacji publicznej. Co jest niezgodne ze stanem faktycznym i prawnym.

Odnosząc się do zarzutów wywierania presji telefonicznej przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów, informuję że p. Marcin Matuszewski podinspektor w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w dobrej wierze podejmował próbę telefonicznego kontaktu z Panią w celu doprecyzowania ustaleń w sprawie. W działaniu Pana Marcina Matuszewskiego trudno doszukiwać się działania mającego na celu świadome i z premedytacją wywieranie na Pani presji czy utrudnianie wykonywania przez Panią obowiązków służbowych.

Jednocześnie zgadzam się z Panią, że pracownik urzędu powinien nawiązać z Panią kontakt w formie wskazanej przez Panią w korespondencji mailowej prowadzonej przez Panią z Biurem Powiatowego Rzecznika Konsumentów od dnia 4 maja 2026 r.

W związku z powyższym p. Marcin Matuszewski oraz p. Anna Khusek w rozmowie wyjaśniającej sprawę zostali pouczeni i zobowiązani do bezwzględnego stosowania formy kontaktu z osobami korzystającymi z usług Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów, który jest zgodny z oczekiwaniami konsumenta przy założeniu, że forma ta pozostaje w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie rozpatrywania skarg konsumenckich.

Ponadto, pracownicy zostali pouczeni i zobowiązani do bezwzględnego przestrzegania obowiązku wysyłania korespondencji w systemie e – doręczeń w sytuacji, gdy konsument taki adres posiada i poinformuje o tym fakcie Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Odnosząc się do zarzutu wprowadzenia Pani w błąd w trakcie rozmowy telefonicznej co do rejestrowania rozmów telefonicznych informuję, że rozmowy telefoniczne prowadzone przez panią Annę Khusek Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz przez pana Marcina Matuszewskiego podinspektora w Burze nie są rejestrowane poprzez ich nagrywanie o czym została Pani poinformowana w piśmie z dnia 26 maja 2026 r. oraz w piśmie z dnia 1 czerwca 2026 r. Informacja, którą otrzymała Pani od pana Marcina Matuszewskiego w przedmiocie rejestrowania rozmów telefonicznych odnosiła się do faktu, że rozmowy telefoniczne rejestrowane są w wewnętrznym, prowadzonym w formie papierowej, rejestrze zgłoszeń spraw (telefoniczne i osobiste zgłoszenia), który prowadzony jest w celach dowodowym oraz sprawozdawczych.

Ponadto, ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika, że nieprawdziwy jest Pani zarzut jakoby nie stawiała się Pani w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w dniu 27 marca 2026 r. Potwierdzeniem czego jest fakt odnotowania Pani wizyty w tym dniu w wewnętrznym rejestrze zgłoszeń spraw (telefoniczne i osobiste zgłoszenia) – zanonimizowany skan z rejestru PRK w załączeniu. Jednocześnie informuję, że tutejszy urząd nie prowadzi rejestru wejść i wyjść interesantów korzystających z usług tut. urzędu a Powiatowy Rzecznik Konsumentów, z każdej wizyty konsumenta nie sporządza notatki służbowej oraz wizyty nie są potwierdzane podpisem konsumenta.

Co do jednoznacznego doprecyzowania, kiedy i w jakiej formie została Pani poinformowana o zakończeniu sprawy w załączeniu przesyłam oświadczenie Pani Anny Kłusek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w tej sprawie.

Mając powyższe na uwadze rozstrzygnięto jak na wstępie.

Starosta Starachowicki
/-/ Piotr Babicki

Pouczenie

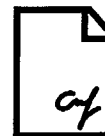
Stosownie do art. 239 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego w przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

Załączniki:

1. Oświadczenie Powiatowego Rzecznika Konsumentów RK.732.7.2026.
2. Skan rejestru PRK

Otrzymują:

1. Adresat
2. aa



Wysłano: 06 maj 2026, 16:56:13

Otrzymano: 06 maj 2026, 16:56:13

Skrzynka: m.matuszewski@powiat.starachowice.pl

Od: kinga244@op.pl

Do: m.matuszewski@powiat.starachowice.pl

Temat: Re: Re: Adres do doręczeń elektronicznych – prośba o przesłanie akt sprawy

W dniu 2026-05-06 14:36:15 użytkownik m.matuszewski@powiat.starachowice.pl napisał:

Dzień dobry,

w odpowiedzi na Pani e maila informuję : Pisma Powiatowego Rzecznika Konsumentów wraz z odpowiedziami zostaną przesłane za pośrednictwem adresu do e-doręczeń, który Pani przekazała w wiadomości email (nadmieniam, że Pani miała wysyłane wystąpienia Rzecznika i odpowiedzi do "wiadomości").

Dokumentację, którą Pani wniosła do protokołu skargi konsumenckiej posiada Pani w oryginałach, gdyż Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonał kserokopię z dostarczonych dokumentów.

Z poważaniem

Marcin Matuszewski-podinspektor, Biuro PRK w Starostwie Powiatowym w Starachowicach.

Dzień dobry

w odpowiedzi na otrzymaną wiadomość uprzejmie proszę o doprecyzowanie przekazanych informacji dotyczących dokumentacji w prowadzonej sprawie.

Z przedstawionej odpowiedzi nie wynika jednoznacznie:

- jakie konkretnie pisma i dokumenty zostaną przekazane za pośrednictwem e-doręczeń,
- czy obejmują one całość akt sprawy, w tym wszelkie pisma i odpowiedzi znajdujące się w posiadaniu Rzecznika,
- czy istnieje możliwość uzyskania pełnej kopii dokumentacji zgromadzonej w sprawie.

Jednocześnie wskazuję, że protokół skargi konsumenckiej wraz z załączonymi dowodami w postaci zdjęć został przekazany do Państwa w oryginale. Zdjęcia stanowiły wywołane odbitki fotograficzne wykonane z aparatu. W związku z przekazaniem ich do akt sprawy nie posiadam obecnie ich oryginałów.

W związku z powyższym uprzejmie proszę o jednoznaczne wskazanie, jakie dokumenty z akt sprawy zostaną mi udostępnione oraz w jakim terminie zostaną przesłane.

Z poważaniem

Kinga Sitkiewicz



Wysłano: 07 maj 2026, 22:01:04

Otrzymano: 07 maj 2026, 22:01:04

Skrzynka: m.matuszewski@powiat.starachowice.pl

Od: kinga244@op.pl

Do: m.matuszewski@powiat.starachowice.pl

Temat: Wniosek o pilne udostępnienie pełnych akt sprawy, dostęp do danych osobowych oraz o pisemne uzasadnienie zakończenia sprawy

Szanowni Państwo,
na podstawie art. 15 Rozporządzenia RODO wnoszę o:

1. Udostępnienie nagrań rozmów telefonicznych

Proszę o informację, czy rozmowy telefoniczne prowadzone pomiędzy mną a Biurem Rzecznika Konsumentów zostały nagrane, a jeżeli tak – o przekazanie mi kopii wszystkich nagrań oraz informacji o:

- celu i podstawie prawnej ich przetwarzania,
- okresie przechowywania nagrań,
- odbiorcach danych (jeżeli byli).

2. Pisemne potwierdzenie zakończenia prowadzenia mojej sprawy

W dniu 04.05.2026 r. zostałam poinformowana telefonicznie o zakończeniu prowadzenia mojej sprawy.

W związku z powyższym wnoszę o:

- przesłanie pisemnego potwierdzenia zakończenia sprawy,
- wskazanie daty jej zakończenia,
- przedstawienie pełnego uzasadnienia decyzji o zakończeniu prowadzenia sprawy,
- wskazanie podstawy prawnej tej decyzji.

Zgodnie z art. 12 ust. 3 RODO oraz zasadą niezwłocznego załatwiania spraw publicznych (Kodeks postępowania administracyjnego), wnoszę o realizację niniejszego wniosku w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania oraz przekazanie informacji drogą elektroniczną.

Brak udzielenia odpowiedzi w tym terminie będzie skutkowało skierowaniem sprawy do: przełożonego Rzecznika Konsumentów, oraz do Urzędu Ochrony Danych Osobowych w zakresie naruszenia prawa dostępu do danych.

Z poważaniem
Kinga Sitkiewicz



Wysłano: 19 maj 2026, 15:19:59

Otrzymano: 19 maj 2026, 15:19:59

Skrzynka: m.matuszewski@powiat.starachowice.pl

Od: kinga244@op.pl

Do: m.matuszewski@powiat.starachowice.pl

Temat: Odpowiedź i sprostowanie do pisma z dnia 19.05.2026 r.

W dniu 2026-05-19 13:28:21 użytkownik m.matuszewski@powiat.starachowice.pl napisał:

Dzień dobry,

informujemy: z uwagi na ilość spraw dokumentacja (którą Pani dysponuje) zostanie przesłana za pośrednictwem e-doręczenia w terminie możliwie najkrótszym. Ponownie informuję: Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie stosuje Kodeksu Postępowania Administracyjnego i nie ma określonego terminu na rozpatrzenie sprawy.

O zakończeniu postępowania została Pani poinformowana w biurze PRK i podczas rozmowy telefonicznej w dniu 4 maja 2026r.

Pismo o zakończeniu postępowania przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów zostanie skierowane do Pani listownie na adres wskazany w protokole skargi konsumenckiej.

Z poważaniem,

Marcin Matuszewski-podinspektor biuro PRK Starostwo Powiatowe w Starachowicach

Szanowny Panie Rzeczniku,

W nawiązaniu do wiadomości z dnia 19.05.2026 r., w pierwszej kolejności stanowczo prostuję nieprawdziwe informacje w niej zawarte: nigdy nie zostałam poinformowana o zakończeniu postępowania w biurze PRK.

Z racji mojego pobytu za granicą osobista wizyta w Państwa placówce była niemożliwa. W dniu 4 maja 2026 r. informacja o zakończeniu sprawy została mi przekazana wyłącznie i jednorazowo drogą telefoniczną. Twierdzenie o rzekomej wizycie w biurze stanowi rażące przekłamanie faktów.

Jednocześnie przypominam, że z uwagi na mój pobyt za granicą, jedynym skutecznym kanałem komunikacji i doręczeń jest wskazany przeze mnie adres e-Doręczeń.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy o doręczeniach elektronicznych, podmioty publiczne mają obowiązek doręczania pism na adres do doręczeń elektronicznych, jeżeli strona taki adres posiada i wskazała go w toku postępowania. Rozdzielanie dokumentacji i wysyłanie pisma kończącego postępowanie drogą tradycyjną (listowną) na adres w kraju, pod którym fizycznie nie przebywam, traktuję jako celowe utrudnianie mi dostępu do akt sprawy oraz jawne naruszenie przepisów o cyfryzacji administracji publicznej.

Fakt, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie stosuje Kodeksu Postępowania Administracyjnego (KPA) do meritum spraw konsumenckich, nie zwalnia Biura PRK z przestrzegania ogólnych przepisów prawa ustrojowego oraz prawa o e-Doręczeniach przez podmioty publiczne.

Wnoszę o niezwłoczne przesłanie CAŁOŚCI dokumentacji sprawy (w tym oficjalnego pisma kończącego) wyłącznie za pośrednictwem systemu e-Doręczenia. Wszelkie próby doręczenia papierowego na adres w Polsce będą nieskuteczne z wyłącznej winy urzędu.

Z poważaniem

Kinga Sitkiewicz



STAROSTWO POWIATOWE W STARACHOWICACH

Starachowice, dn. 26.05.2026 r.

IOD.1423.1.2026

Pani Kinga Sitkiewicz
ul. Zachodnia 1/36
27-200 Starachowice

Dotyczy: Odpowiedź na wniosek z dnia 22.05.2026 r. w sprawie zabezpieczenia nagrań rozmów telefonicznych

Szanowna Pani,

w odpowiedzi na wniosek z dnia 22 maja 2026 r., dotyczący zabezpieczenia oraz zablokowania możliwości usunięcia nagrań oraz rejestru rozmów telefonicznych, uprzejmie wyjaśniam, co następuje:

- 1. W kwestii nagrań rozmów:** Informuję, że Starostwo Powiatowe w Starachowicach nie prowadzi rejestracji dźwiękowej rozmów telefonicznych. Brak jest przepisów prawa, które nakładałyby na urząd obowiązek nagrywania prowadzonych rozmów. Wobec powyższego urząd nie podejmuje działań w tym zakresie, realizując zasadę minimalizacji danych, o której mowa w art. 5 ust. 1 lit. c RODO. Przedmiotowe nagrania nie zostały wytworzone, zatem ich zabezpieczenie jest technicznie i faktycznie niemożliwe.
- 2. W kwestii rejestru połączeń (metadanych):** W odpowiedzi na Pani wniosek informuję, iż podjęto działania w celu zabezpieczenia dostępnych w systemie telekomunikacyjnym metadanych (tzw. bilingów) dotyczących połączeń wskazanych w Pani piśmie (numer telefonu 731- 441-702). Dane te zostały wyłączone z procedur automatycznego usuwania (nadpisywania), co zabezpiecza je zgodnie z Pani wnioskiem.

Z poważaniem

Inspektor Ochrony Danych



Dokument podpisany
przez Andrzej Kostrzewa
Data: 2026.05.26
08:38:22 CEST

Administrator Danych Osobowych

**Piotr
Babicki**

Elektronicznie
podpisany przez
Piotr Babicki
Data: 2026.05.26
13:33:41 +02'00'

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
3/ konsumentka - [REDACTED]
[REDACTED]

24. III. 2026/

1/ konsumentka - [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

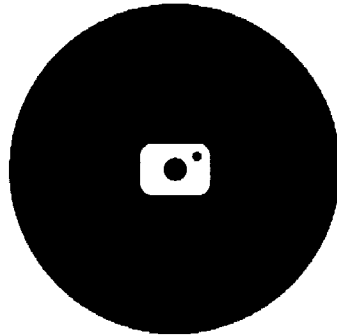
2/ konsumentka - [REDACTED]
[REDACTED]

3/ konsumentka - [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

4/ konsumentka - [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

5/ konsument - [REDACTED]
[REDACTED]

6/ konsumentka - Konsumentka poinformowała PRB o problemie
z wodą (10.1.2025) kontynuującą interwencję, w przypadku
neg. odp. pozostaje konsumentka zorientować
spr. do J.H. w kielask lub drogą p. sądową,
konsumentka zorientowała p. inform. ze z pismem to p. ostatecznym i PRB koniecznie p. w spr.



Rzecznik Konsumenta

4 12 76 09 30



Wyświetl szczegóły kontaktu

20 maja



09:01

Połączenie nieodebrane



08:59

Połączenie nieodebrane

< Historia

20 maja

 **09:01**
Połączenie nieodebrane/Komórkowy

 **08:59**
Połączenie nieodebrane/Komórkowy

14 maja

 **14:37**
Połączenie nieodebrane/Komórkowy

5 maja

 **15:04**
Połączenie nieodebrane/Komórkowy

 **13:52**
Połączenie nieodebrane/Komórkowy

 **13:16**
Odrzucone połączenie/Komórkowy

 **13:02**
Połączenie nieodebrane/Komórkowy

4 maja

 **09:56**
Połączenie przychodzące/Komórkowy/11 min 0 s



< Rzecznik Konsumenta × ⋮



RZECZNIK KONSUMENTA
+48412760930

Ostatnie

Znaleziono 15 ^

 Rzecznik Konsumenta (2) 20 maj

 Rzecznik Konsumenta 14 maj

 Rzecznik Konsumenta (2) 5 maj

 Rzecznik Konsumenta 5 maj

 Rzecznik Konsumenta 5 maj

 Rzecznik Konsumenta 4 maj

 Rzecznik Konsumenta 30 kwi

 Rzecznik Konsumenta 25 mar

 Rzecznik Konsumenta 9 mar

Komórkowy +48 41 276 09 30

Połączenie wychodzące, 2 min 43 s



< Rzecznik Konsumenta × ⋮

+48412760930

Ostatnie

Znaleziono 15 ^

-  Rzecznik Konsumenta (2) 20 maj
-  Rzecznik Konsumenta 14 maj
-  Rzecznik Konsumenta (2) 5 maj
-  Rzecznik Konsumenta 5 maj
-  Rzecznik Konsumenta 5 maj
-  Rzecznik Konsumenta 4 maj
-  Rzecznik Konsumenta 30 kwi
-  Rzecznik Konsumenta 25 mar

Komórkowy +48 41 276 09 30

Połączenie wychodzące, 4 min 38 s



-  Rzecznik Konsumenta 9 mar