



Minister Finansów i Gospodarki

Znak pisma: DMP-II.054.3.2026
Warszawa, 22 lipca 2026 r.

Pan Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Dotyczy: interpelacji nr 17263 w sprawie utrudnionego kontaktu klientów z placówkami handlowymi wielkopowierzchniowych sieci handlowych oraz ograniczonego dostępu klientów do toalet w sklepach sieci detalicznych

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr 17263 Pana Posła Jana Warzechy w sprawie utrudnionego kontaktu klientów z placówkami handlowymi wielkopowierzchniowych sieci handlowych oraz ograniczonego dostępu klientów do toalet w sklepach sieci detalicznych, proszę o przyjęcie poniższej odpowiedzi, która powstała we współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Głównym Inspektorem Sanitarnym.

Odnosząc się do poruszonej w interpelacji kwestii utrudnionego kontaktu klientów z placówkami handlowymi wielkopowierzchniowych sieci handlowych, należy zwrócić uwagę, że obowiązujące przepisy ustawy o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 1796 ze zm. - dalej: upk) przewidują dla przedsiębiorców obowiązki informacyjne w zakresie prezentowania konsumentom swoich danych kontaktowych.

W przypadku umów zawieranych w lokalu przedsiębiorcy, zgodnie z art. 8 pkt 2 upk, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta, o ile informacje te nie wynikają już z okoliczności, w sposób jasny i zrozumiały między innymi o swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, numerze, pod którym został zarejestrowany, adresie, pod którym prowadzi przedsiębiorstwo, numerze telefonu przedsiębiorstwa. Takie dane powinny być udostępniane np. na paragonie, tabliczce informacyjnej w sklepie, regulaminie lub ulotce.

Obowiązujące przepisy nakładają zatem na przedsiębiorców zawierających z konsumentami umowy w lokalu przedsiębiorcy obowiązek udostępniania konsumentom ww. określonych informacji. Nie nakazują one jednak tworzenia osobnych linii telefonicznych dla każdego sklepu stacjonarnego z osobna.

Jednocześnie pragnę wskazać, że z informacji przekazanych przez Prezesa UOKiK nie odnotowano sygnałów konsumentów wprost wskazujących na utrudniony kontakt telefoniczny z poszczególnymi stacjonarnymi placówkami handlowymi.

Odnosząc się do kwestii braku dostępności toalet dla klientów w części sklepów wielkopowierzchniowych i dyskontowych, uprzejmie informuję, że zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa wymogi w zakresie urządzenia ogólnodostępnych ustępów publicznych w budynkach użyteczności publicznej zostały określone w przepisach techniczno-budowlanych tj. rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia

2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. z 2022 r. poz. 1225 z późn. zm.).

Zgodnie z § 84 ust. 1 ww. rozporządzenia, w budynku użyteczności publicznej i zakładu pracy należy urządzić ustępy ogólnodostępne. Jednocześnie w myśl § 84 ust. 1a ww. rozporządzenia, ustępów ogólnodostępnych, o których mowa w ust. 1, nie urządza się w budynku obsługi bankowej, handlu lub usług o powierzchni użytkowej do 100 m² włącznie.

Przepisy ww. rozporządzenia mają zastosowanie w zakresie określonym w § 2 ust. 1 przedmiotowego rozporządzenia tj. przy projektowaniu, budowie i przebudowie oraz przy zmianie sposobu użytkowania budynków oraz budowli nadziemnych i podziemnych spełniających funkcje użytkowe budynków, a także do związanych z nimi urządzeń budowlanych, z zastrzeżeniem § 135 ust. 10 oraz § 207 ust. 2 ww. rozporządzenia.

Zgodnie z art. 81 ust. 1 pkt 1 lit. c ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U. z 2026 r. poz. 524, 605, 646), do podstawowych obowiązków organów administracji architektoniczno-budowlanej i nadzoru budowlanego należy nadzór i kontrola nad przestrzeganiem przepisów prawa budowlanego, a w szczególności zgodności rozwiązań architektoniczno-budowlanych z przepisami techniczno-budowlanymi oraz zasadami wiedzy technicznej. Dodatkowo, zgodnie z art. 20 ust. 1 ww. ustawy Prawo budowlane, do podstawowych obowiązków projektanta należy opracowanie projektu budowlanego w sposób zgodny z wymaganiami ustawy, ustaleniami określonymi w decyzjach administracyjnych dotyczących zamierzenia budowlanego, obowiązującymi przepisami oraz zasadami wiedzy technicznej.

Dodatkowo informuję, że w MRiT trwają prace nad wydaniem nowego rozporządzenia regulującego przepisy techniczno-budowlane dla budynków, w którym zakłada się doprecyzowanie przepisu o wskazanie, że ustęp ogólnodostępny musi być również dostępny dla osób niebędących pracownikami danego budynku.

Z upoważnienia, z wyrazami szacunku

Michał Jaros

Sekretarz Stanu

/ kwalifikowany podpis elektroniczny /

w Ministerstwie Rozwoju i Technologii