

SPRAWOZDANIE

z działalności

**Miejskiego Rzecznika Konsumentów
w Białej Podlaskiej**

za rok 2025

Opiniuję:

.....

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

Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej realizuje zadania miasta Biała Podlaska na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2025 r. poz.1714 t.j.) oraz innych przepisów szczególnych.

Przepisy cyt. ustawy określają, m.in. rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów oraz funkcję i kompetencje zarówno powiatowego jak i miejskiego rzecznika konsumentów w urzędzie. W myśl przepisów w/w ustawy, rzecznika konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze urzędu miasta, a w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany prezydentowi miasta o czym stanowi przepis art. 40 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i § 5 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Biała Podlaska, zgodnie z którym pełni on również bezpośredni nadzór nad działalnością Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Do zadań oraz kompetencji rzecznika, m.in. należy:

- 1) bezpłatne poradnictwo i informacja prawna w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 2) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 3) wstępowanie za zgodą konsumentów do toczących się postępowań,
- 4) wytaczanie powództw na rzecz ochrony zbiorowych interesów konsumentów,
- 5) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcji Handlowej,

- 6) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany prawa miejscowego,
- 7) występowanie w charakterze oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów,
- 8) prowadzenie edukacji konsumenckiej.

Miejski Rzecznik Konsumentów jest wyodrębniony organizacyjnie w strukturze Urzędu Miasta Biała Podlaska gdzie realizuje swoje zadania.

W roku 2025 zadania rzecznika były wykonywane przez Jolantę Marczuk, która funkcję Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej sprawuje od dnia 01.05.2015 r.

Wykonując ustawowy obowiązek, na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej przedkłada sprawozdanie z wykonania zadań w 2025 roku.

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	LUBELSKIE
2. Miasto/Powiat	BIAŁA PODLASKA
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu.	54.267- na 31-12-2025 r.
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów.	JOLANTA MARCZUK
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze).	WYŻSZE MAGISTERSKIE – ADMINISTRACJA, PRAWO OCHRONY KONSUMENTÓW INP PAN - STUDIA PODYPLOMOWE
6. Wymiar etatu Rzecznika Konsumentów.	1 ETAT
7. Ilość osób zatrudnianych w Biurze albo u Rzecznika Konsumentów (podać ilość osób, wykształcenie oraz rodzaj zatrudnienia).	0
8. Nr telefonu i adres mailowy Rzecznika Konsumentów.	83-341-68-48 mrk@bialapodlaska.pl

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW.

Realizacja ustawowych zadań Rzecznika przedstawia poniższa tabela nr 1 – zestawienie **spraw załatwianych przez Miejskiego / Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2025 r.**

Lp.	Rodzaj spraw	Liczba spraw
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.	673
	W tym porady pisemne.	31
2.	Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę praw i interesów konsumentów. * Tylko z roku sprawozdawczego. Jest to ilość spraw według JRWA (nie jest to ilość pism wysyłanych do przedsiębiorców).	61
3.	Współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami.	4
5.	Sprawy sądowe cywilne ogółem.	0
5a.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.	0
5b.	Wstępowanie do toczących się postępowań.	0
5c.	Istotny pogląd w sprawie.	0
5d.	Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami.	3
6.	Sprawy karne ogółem.	0
6a.	Wnioski o ukaranie z art. 114 uokik.	0
7.	Edukacja konsumencka.	19

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

1.1. Poradnictwo bezpośrednie.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej, w roku 2025 realizowała powyższe zadanie poprzez: udzielanie porad konsumentom, w związku z naruszeniami ich interesów wynikających z różnego rodzaju wad towarów bądź nienależycie wykonywanych umów; udzielanie pomocy prawnej przy redagowaniu pism reklamacyjnych oraz odwołań od reklamacji; redagowanie odstąpień od umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, bądź poprzez udostępnianie konsumentom gotowych wzorów takich pism. Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej udzielała ponadto porad prawnych telefonicznie, które miały na celu wskazanie konsumentom trybu postępowania w danej sprawie, bądź kierowaniu ich do właściwych instytucji w sytuacji gdy sprawa nie podlegała kompetencjom rzecznika. Zakres zgłaszanych spraw do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej dotyczył głównie realizacji uprawnień konsumentów, wynikających z tytułu niezgodności towarów konsumpcyjnych z umową. Sprawy dotyczyły również różnych usług świadczonych na rynku telekomunikacyjnym, energetycznym i wodnym, a także w zakresie bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji oraz konserwacji, czy też spraw związanych z rynkiem nieruchomości.

W roku 2025 r. Rzecznik udzieliła mieszkańcom miasta Biała Podlaska **673** porad. Z zakresu prawa konsumenckiego było **569**, z czego najwięcej, bo aż **383** dotyczyło umów zawieranych w lokalu/bez znaczenia. Umów zawieranych na odległość było **135** a poza lokalem przedsiębiorstwa **51**.

Dokonując podziału na sprzedaż oraz usługi, najwięcej porad Rzecznik udzieliła w sprawach wad urządzeń gospodarstwa domowego, elektronicznych i sprzętu komputerowego – **122** oraz wad odzieży i obuwia – **58** a następnie meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu – **29**.

W przypadku usług największą ilość stanowiły porady z zakresu bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji – **127** a następnie usługi telekomunikacyjne - **38** oraz usługi finansowe - **31**.

Ze wszystkich udzielonych porad największą ilość stanowiły sprawy dotyczące wad towarów jak i nienależytego wykonania umowy (**307**) oraz inne (**148**). Następnie porady z zakresu rozwiązania umowy, odstąpienia, wypowiedzenia czy też wygaśnięcia (**102**).

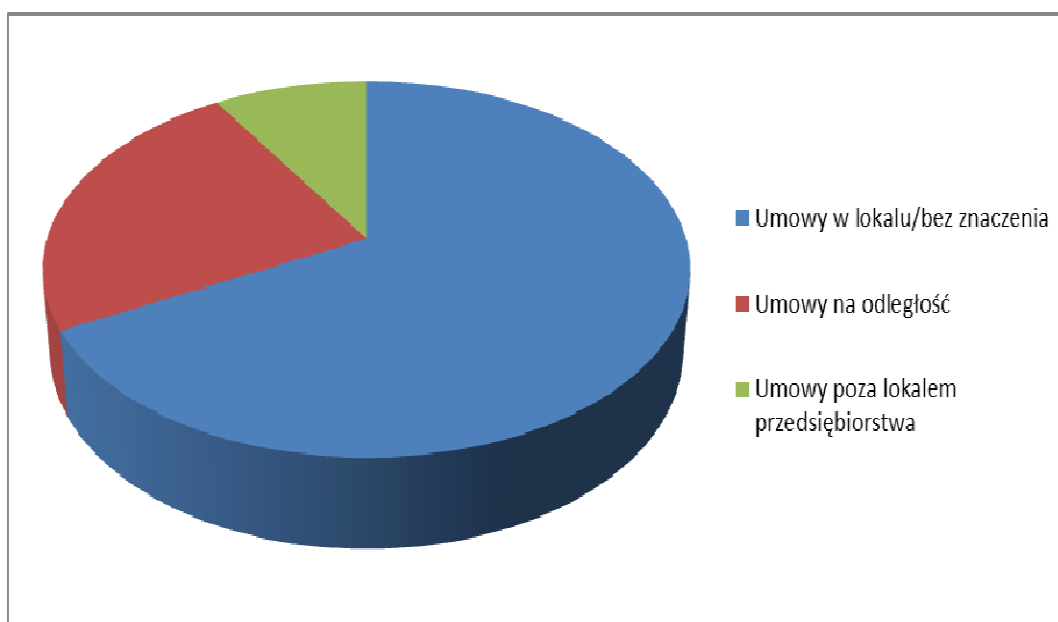
W 2025 r. do Rzecznika zgłaszali się również konsumenci w sprawach ogólnych oraz niekonsumenckich. Tak też tabela sprawozdawcza uwzględnia **42** przypadków udzielenia informacji ogólnych oraz **62** przypadków tzw. niekonsumenckich, które wymagały skierowania konsumenta do odpowiedniej instytucji lub urzędu (**Tabele poniżej**).

PORADY I INFORMACJE

Etykiety wierszy	Rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				Wady towarów nienależyte wykonanie umowy				Warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne			Inne			Suma końcowa	
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		
Odzież i obuwie	1	18		19	24	12		36		1	1		2		2	58
Meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		3	2	5	20	2		22				1		1	2	29
Urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	6	4	9	21	74	21		95				2	2	2	6	122
Samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria		3		3	12	3		15								19
Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		1		1												1
Produkty związane z opieką zdrowotną		5	5	10	3			3					2	1	3	16
Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		1	3	7		10						1	1	12
Inne		1		1	4	3		7					1		1	9
Związane z rynkiem nieruchomości	3			3	2			2	3		3	4			4	12
Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	4	4	5	13	71	2	10	83	2		2	21	1	7	29	127
Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					3			3								3
Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					7			7								7
Finansowe	1	1		2	1			1	2		2	15	11		26	31
Ubezpieczeniowe	2	1	2	5					1	1	2	9	2	1	12	19
Pocztowe i kurierskie					1	4		5								5
Telekomunikacyjne	4	2		6	5			5	2		2	24	1		25	38
Transportowe												2			2	2
Turystyka i rekreacja	1	4		5		2		2					2		2	9
Sektor energetyczny i wodny	2	1		3	4			4				20		1	21	28
Edukacyjne	1			1									1		1	2
Inne	2	1		3	7			7				7	2	2	11	21
Suma końcowa	27	50	25	102	241	56	10	307	10	2	12	105	27	16	143	569
Informacje ogólne																42
Niekonsumentckie																62
Suma końcowa	27	50	25	102	241	56	10	307	10	2	12	105	27	16	143	673

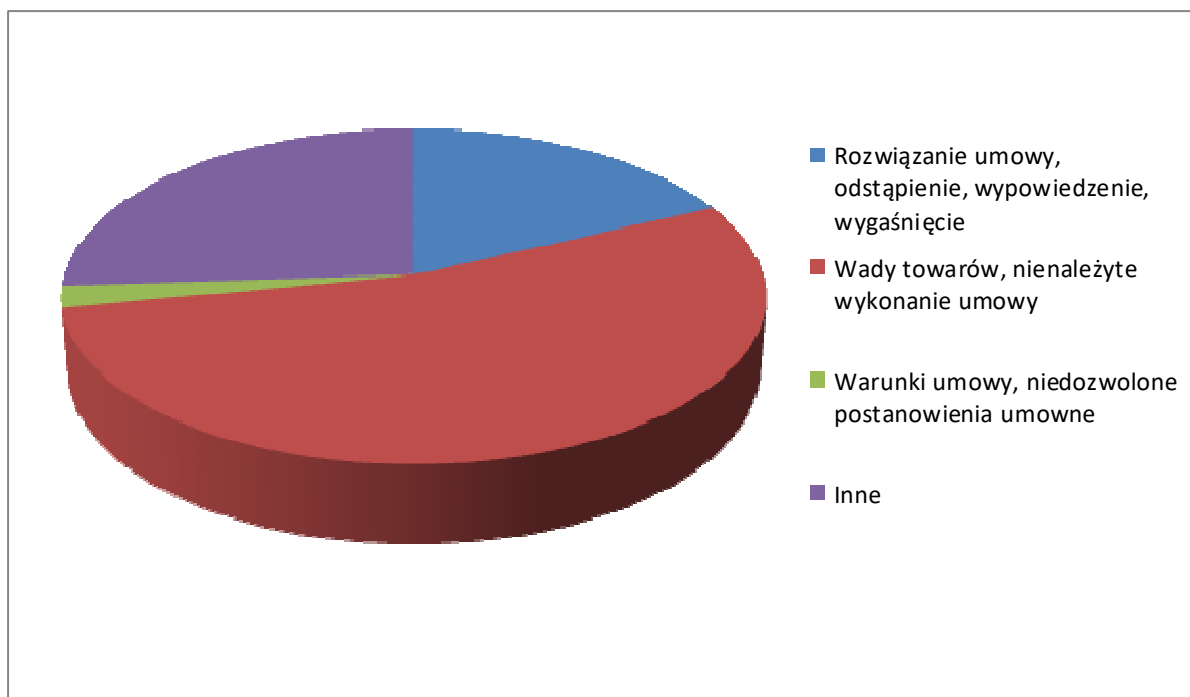
Podział ze względu na rodzaj zawarcia umowy

Rodzaj umowy	Ilość
Umowy w lokalu/bez znaczenia	383
Umowy na odległość	135
Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa	51
Razem	569



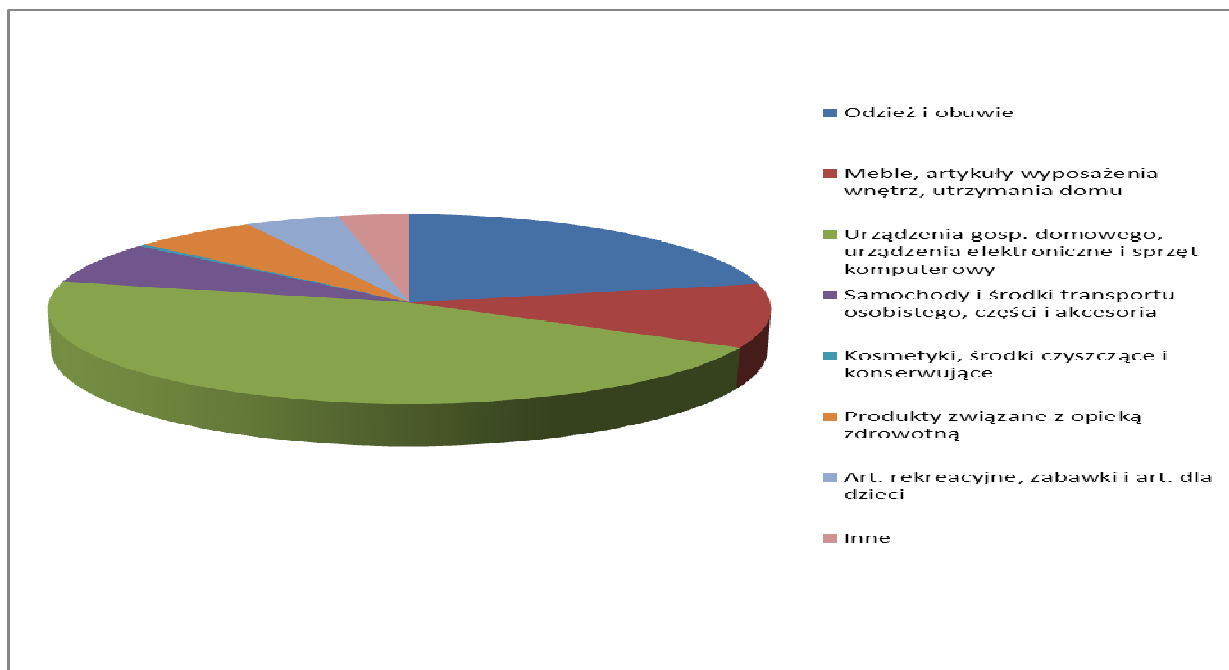
Podział ze względu na główny problem

Główny problem	Ilość
Rozwiązanie umowy, odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie	102
Wady towarów, nienależyte wykonanie umowy	307
Warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne	12
Inne	148
Razem	569



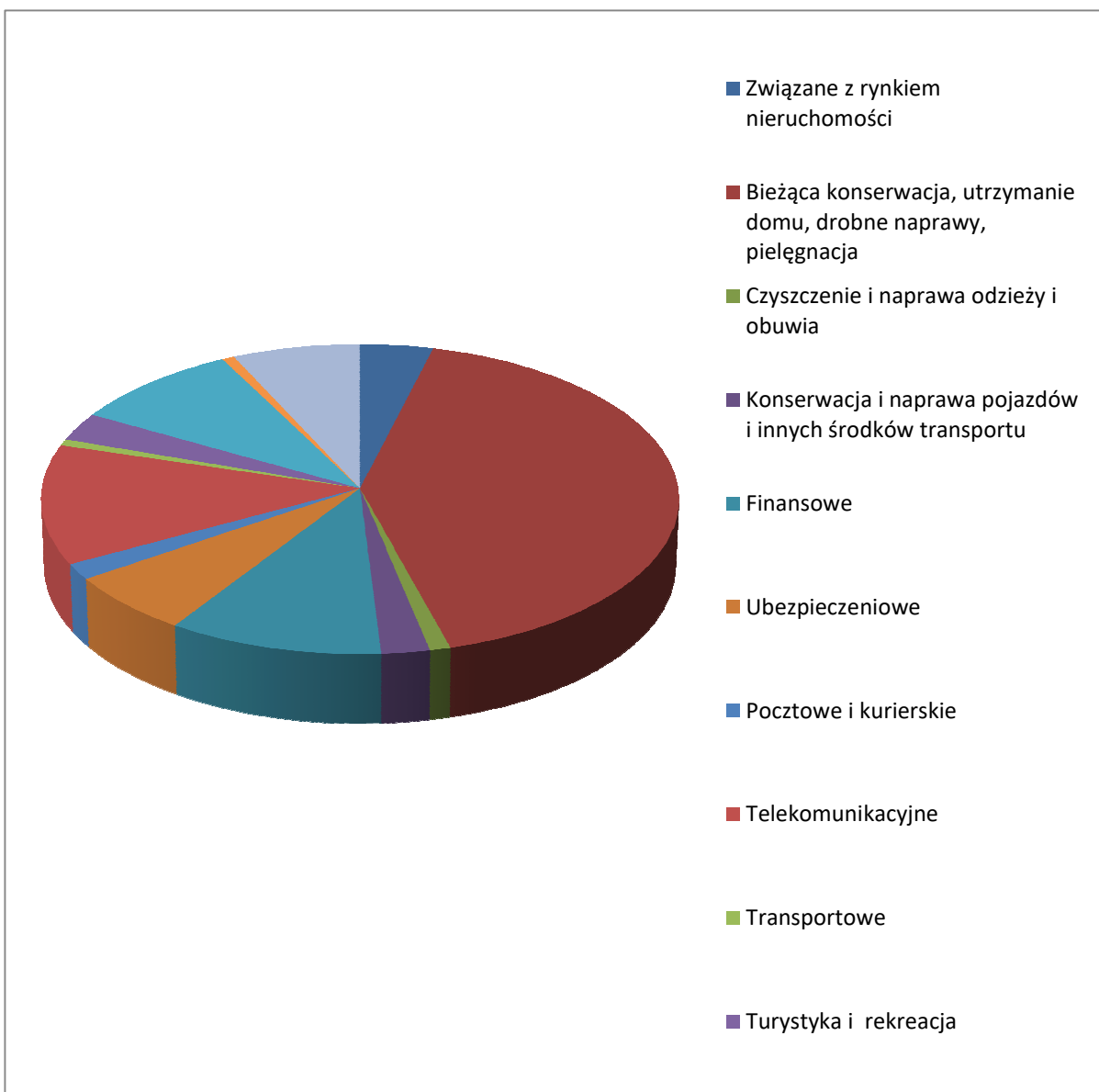
Podział ze względu na informacje sektorowe – SPRZEDAŻ

Informacje sektorowe - SPRZEDAŻ	Ilość
Odzież i obuwie	58
Meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	29
Urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	122
Samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	19
Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1
Produkty związane z opieką zdrowotną	16
Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	12
Inne	9
Razem	266



Podział ze względu na informacje sektorowe – USŁUGI

Informacje sektorowe - USŁUGI	Ilość
Związane z rynkiem nieruchomości	12
Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	127
Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	3
Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	7
Finansowe	31
Ubezpieczeniowe	19
Pocztowe i kurierskie	5
Telekomunikacyjne	38
Transportowe	2
Turystyka i rekreacja	9
Sektor energetyczny i wodny	28
Edukacyjne	2
Inne	21
Razem	304



1.2. Poradnictwo pisemne.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej, w roku 2025 realizowała powyższe zadanie poprzez: udzielanie porad konsumentom, w związku z naruszeniami ich interesów wynikających z różnego rodzaju wad towarów bądź nienależycie wykonywanych umów; udzielanie pomocy prawnej przy redagowaniu pism reklamacyjnych, odwołań od reklamacji; redagowanie odstąpień od umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, sporządzanie wezwań do zapłaty, bądź poprzez udostępnianie konsumentom gotowych wzorów takich pism (Tabela poniżej).

Etykiety wierszy	Rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			Wady towarów nienależyte wykonanie umowy			Inne		Suma końcowa
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia		
Odzież i obuwie		2		2	1	1	2		4
Meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu					2		2		2
Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	1	2	4	3		3		7
Samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria					1	1	2		2
Inne		1		1					1
Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1			1	4	1	5		6
Pocztowe i kurierskie						1	1		1
Telekomunikacyjne								3	3
Transportowe								1	1
Turystyka i rekreacja		1		1					1
Sektor energetyczny i wodny								1	1
Suma końcowa	2	5	2	9	11	4	15	5	5
Informacje ogólne									0
Niekonsumentkie									2
Suma końcowa	2	5	2	9	11	4	15	5	5
									31

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

W roku 2025 do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej, o podjęcie działań w sprawach z zakresu ochrony interesów konsumentów wpłynęło **65** wniosków. W **4** przypadkach wnioski wycofano bądź pozostawiono bez rozpoznania z uwagi na wcześniejsze rozwiązanie sporu. Natomiast w **61** przypadkach Rzecznik podjęła interwencję pisemną, gdyż nie wszystkie porady i informacje prawne udzielane konsumentom były wystarczające do wyjaśnienia i ostatecznego załatwienia sprawy.

Większość wystąpień, a dokładnie **44** dotyczyło wad towarów i nienależytego wykonania umowy. W tych przypadkach umowy były najczęściej zawierane w lokalu/bez znaczenia - **34**.

Z tytułu rozwiązania umów, odstąpienia, wypowiedzenia, czy też wygaśnięcia wystąpięń było **10** oraz w kategorii „inne” – **7**. W **16** przypadkach wystąpienia dotyczyły umów sprzedaży z branży odzieżowej i obuwniczej. Następną kategorią były sprawy z zakresu bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji – **9** oraz sprawy dot. urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego - **9**.

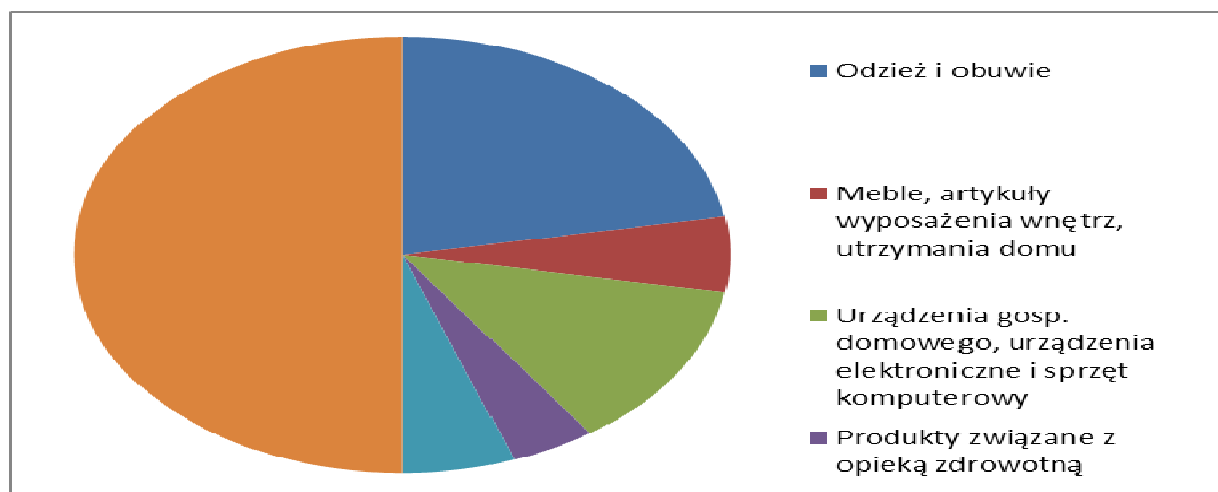
W przypadkach gdzie mediacje nie przyniosły oczekiwanych przez konsumentów rezultatów sprawy zostały wyjaśnione, a konsumentom zostało zapewnione poradnictwo (**Tabele poniżej**).

WYSTĄPIENIA DO PRZEDSIĘBIORCÓW

Etykiety wierszy	Rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				Wady towarów nienależyte wykonanie umowy				Inne		Suma końcowa	
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		
Odzież i obuwie		5		5	7	4		11				16
Meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu					3			3		1	1	4
Urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					7	2		9				9
Produkty związane z opieką zdrowotną		1	1	2	1			1				3
Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci					3	1		4				4
Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					8		1	9				9
Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					1			1				1
Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					2			2				2
Finansowe									2		2	2
Ubezpieczeniowe			1	1								1
Telekomunikacyjne	1			1	1			1	2		2	4
Transportowe						1		1				1
Turystyka i rekreacja						1		1		1	1	2
Sektor energetyczny i wodny		1		1					1		1	2
Inne					1			1				1
Suma końcowa	1	7	2	10	34	9	1	44	5	2	7	61

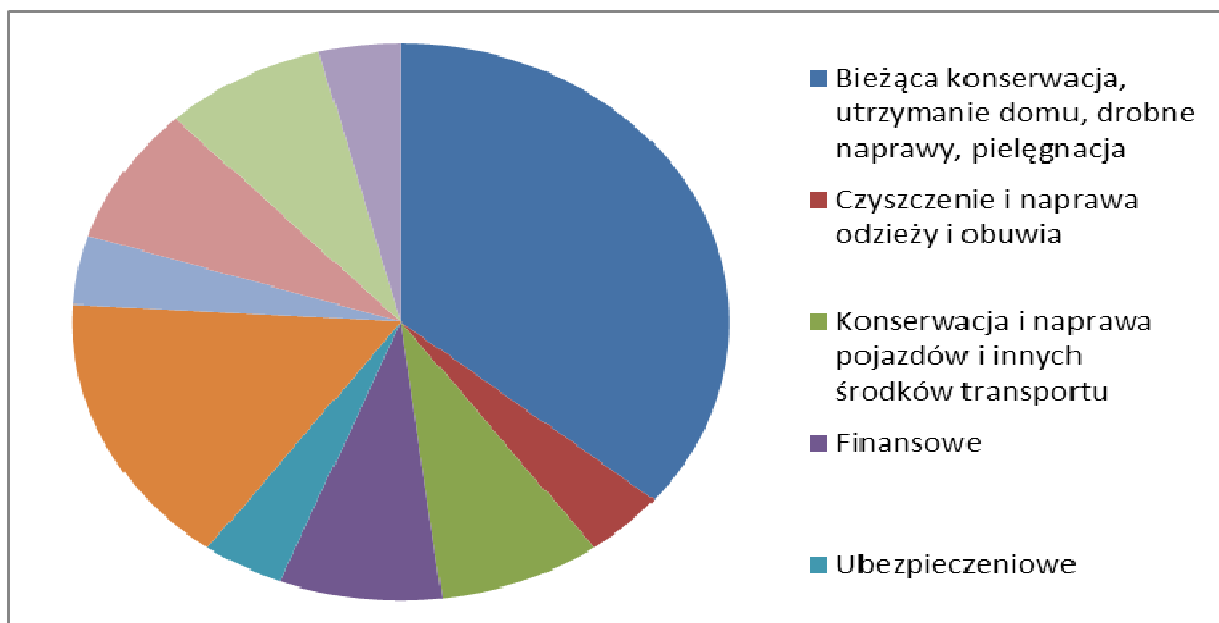
SPRZEDAŻ

INFORMACJE SEKTOROWE- SPRZEDAŻ	ILOŚĆ SPRAW
Odzież i obuwie	16
Meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	4
Urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	9
Produkty związane z opieką zdrowotną	3
Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	4
Suma końcowa	36



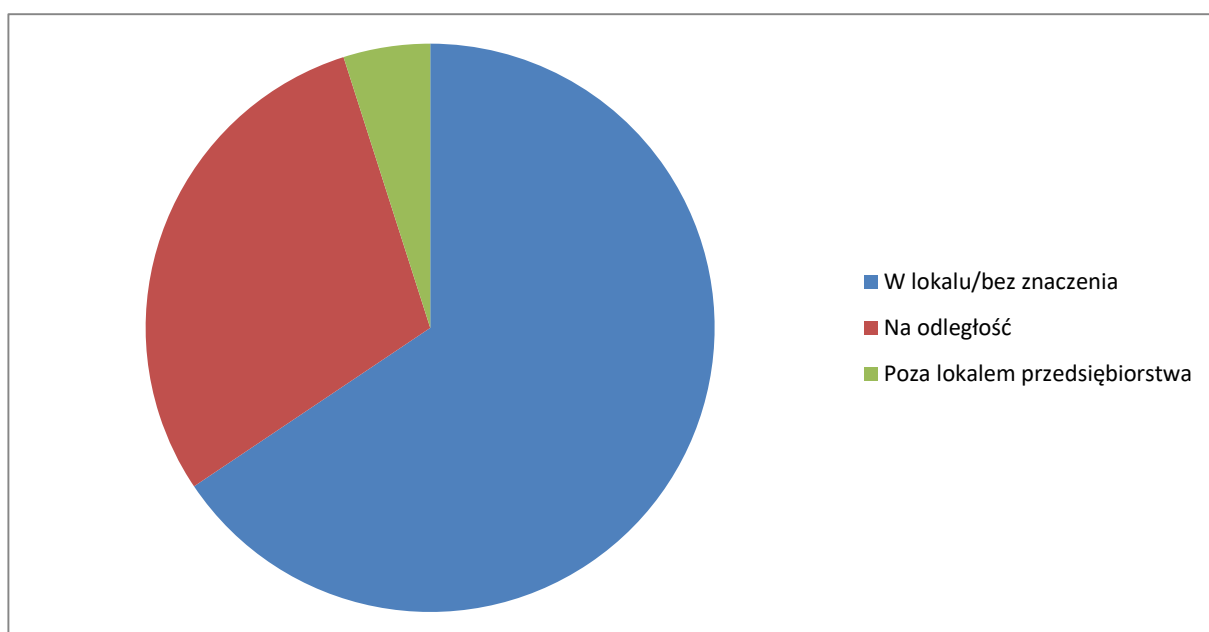
USŁUGI

INFORMACJE SEKTOROWE- USŁUGI	ILOŚĆ SPRAW
Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	9
Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	1
Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	2
Finansowe	2
Ubezpieczeniowe	1
Telekomunikacyjne	4
Transportowe	1
Turystyka i rekreacja	2
Sektor energetyczny i wodny	2
Inne	1
Suma końcowa	25



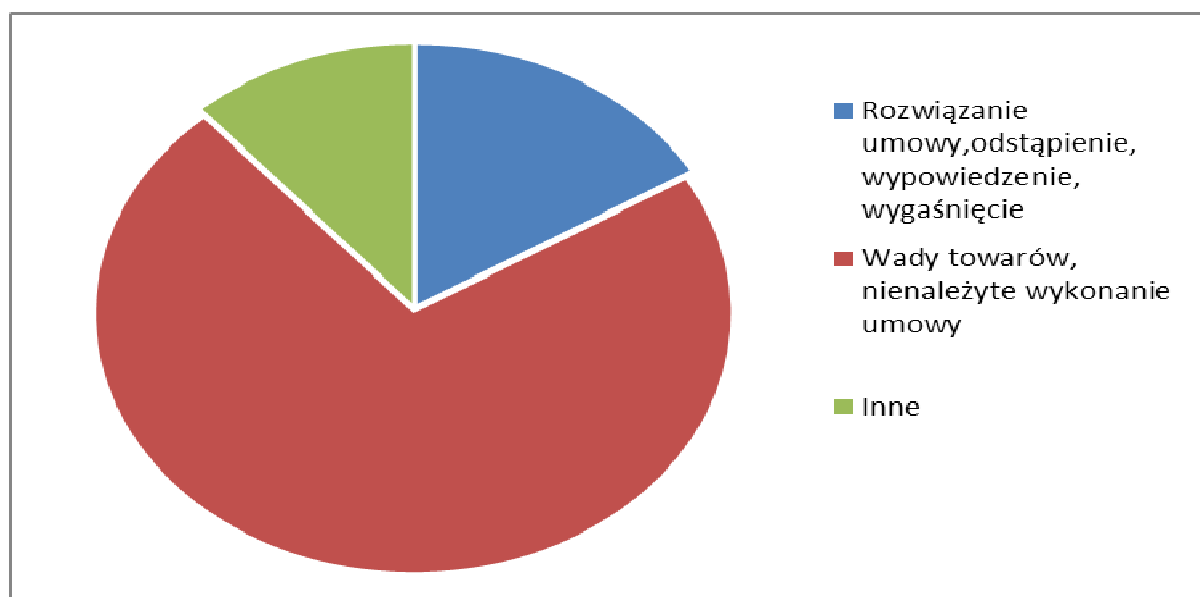
SPOSÓB ZAWARCIA UMOWY

SPOSÓB ZAWARCIA UMOWY	ILOŚĆ SPRAW
W lokalu/bez znaczenia	40
Na odległość	18
Poza lokalem przedsiębiorstwa	3
Suma końcowa	61



GŁÓWNY PROBLEM

GŁÓWNY PROBLEM	ILOŚĆ SPRAW
Rozwiązanie umowy, odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie	10
Wady towarów, nienależyte wykonanie umowy	44
Inne	7
Suma końcowa	61



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

Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej współdziałała z organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów wymienionymi poniżej.

W większości spraw wątpliwości Rzecznik konsultowała na bieżąco i telefonicznie z instytucjami ochrony konsumentów, tj. Inspekcją Handlową, Rzecznikiem Finansowym, Urzędem Regulacji Energetyki, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, oraz kierowała konsumentów w celu uzyskania porady, czy też złożenia odpowiednich wniosków. Niniejsza współpraca miała na celu przede wszystkim pozyskanie informacji prawnych od tych podmiotów.

W czerwcowym newsletterze (nr 12) Rzecznik Finansowy zachęcał do przekazywania informacji o niedostępnych usługach bankowych i finansowych. Na ten apel jako pierwszy odpowiedział

Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej, wykazując się czujnością oraz zaangażowaniem w ochronę praw konsumentów.

W ramach ścisłej i efektywnej współpracy z Koordynatorem ds. dostępności i osób z niepełnosprawnościami działającym w Urzędzie Miasta Biała Podlaska, Rzecznik przekazała do Biura Rzecznika Finansowego informację o niedostępności usługi bankowej, dot. BLIK.

Inicjatywa ta została zauważona i odnotowana w Newsletterze Rzecznika Finansowego nr 16 (grudzień 2025), co stanowi wyraz uznania dla podjętych działań. Jest to powód do satysfakcji i dumy dla miasta Biała Podlaska, potwierdzający, że wszyscy konsumenci – w tym osoby ze szczególnymi potrzebami – są objęci należytą opieką i ochroną instytucjonalną.

Podjęte działania świadczą o wysokim poziomie odpowiedzialności, sprawności organizacyjnej oraz rzetelnym wykonywaniu obowiązków przez samorząd, który konsekwentnie realizuje zadania w zakresie ochrony praw konsumentów.

4. Sprawy sądowe.

Wskazania wymaga, że wszelkie zgłaszane sprawy Rzecznik wnikliwie analizuje i stara się w sposób polubowny doprowadzić do rozwiązania sporu. Niezależnie od tego każdorazowo konsumenci są informowani o możliwości złożenia pozwu do sądu oraz pomocy Rzecznika konsumentów w tym zakresie. Ponadto są informowani o możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów, tzw. ADR.

Rzecznik w 2025 r. pomagała konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami przygotowując w miarę potrzeby projekty pozwów i pism procesowych. Na wnioski konsumentów, po przeanalizowaniu sytuacji prawnej Rzecznik sporządziła: projekt pozwu, zażalenie pozwanego na stwierdzenie prawomocności orzeczenia, sprzeciw od nakazu zapłaty.

W roku sprawozdawczym do Rzecznika nie wpłynęły inne wnioski o sporządzenie projektu pozwu. Nie było również zgłoszeń o wytoczenie powództwa oraz o wstąpienie do toczących się postępowań sądowych.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2025 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej realizował również zadania z zakresu edukacji konsumenckiej przeprowadzając wykłady w dniu:

- 1) 10-03-2025 r. spotkanie edukacyjne dla studentów Akademii Białskiej Nauk Stosowanych, im. Jana Pawła II Tematem wykładu były: "Zakupy w Internecie. Bezpieczeństwo i działania profilaktyczne"
- 2) 03-12-2025 r. spotkanie edukacyjne dla studentów Akademii Białskiej Nauk Stosowanych, im. Jana Pawła II Tematem wykładu były: "Bezpieczny Konsument w sieci"
- 3) 20-03-2025 r. dla uczniów Zespołu Szkół Zawodowych nr 1 w Białej Podlaskiej. Tematem były: „Bezpieczne zakupy w sieci i reklamacje towarów”. Wykładu wysłuchało 80 uczniów.
- 4) 16-06-2025 r. dla uczniów Akademickiego Liceum Ogólnokształcącego w Białej Podlaskiej. Tematem były: „Zagrożenia konsumenckie w Internecie”- wykładu wysłuchało 90 uczniów.
- 5) 22-09-2025 r. dla seniorów z Klubu Seniora Wola. Edukacja z zakresu ustawy o prawach konsumenta i kodeksu cywilnego. Omówienie zasad postępowania przy zawieraniu różnorodnych umów, w tym reklamacje konsumenckie.
- 6) 24-09-2025 r. dla seniorów z Klubu Seniora Zacisze w dniu Edukacja z zakresu ustawy o prawach konsumenta i kodeksu cywilnego. Omówienie zasad postępowania przy zawieraniu różnorodnych umów, w tym reklamacje konsumenckie.

Edukacja konsumencka winna być prowadzona od najmłodszych lat. Dlatego pod honorowym patronatem Prezydenta Miasta Biała Podlaska Michała Litwiniuka przy współpracy Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej Przedszkole Samorządowe nr 6 w Białej Podlaskiej zorganizowało już IV Międzyprzedszkolny Konkurs Plastyczny „**PRZEDSZKOLAK-MĄDRY KONSUMENT**”, mający na celu promowanie wśród dzieci zachowań ekologicznych podczas dokonywania zakupów. Co, kupować, aby być eko? Jak Kupować, aby ograniczyć ilość śmieci? Ile kupować, aby chronić środowisko? Takie działania mają wpływ na kształtowanie wśród dzieci postawy rozsądnego konsumenta, który dokonuje świadomych, przemyślanych zakupów, jak również na rozwijanie zainteresowań, uzdolnień i kreatywności dzieci a także integracja białskich przedszkoli. Podsumowanie konkursu odbyło się 7 marca 2025 r. w siedzibie Przedszkola Samorządowego nr 6 w Białej Podlaskiej.

Relacja w mediach: <https://bialapodlaska.pl/11213-biala-podlaska-podsumowanie-iv-miedzyprzedszkolnego-konkursu-plastyczno-konsumenckiego-przedszkolak-madry-konsument>

W ramach obchodów Światowego Dnia Konsumenta odbył się II Międzyszkolny Konkurs Edukacyjno-Informacyjny pod hasłem „**EKOLOGICZNIE KUPUJĘ - ZIEMIĘ RATUJĘ**”. Konkurs również został objęty Honorowym Patronatem Prezydenta Miasta Biała Podlaska i był adresowany do uczniów klas I- III szkół podstawowych z terenu miasta Biała Podlaska. Celem konkursu było rozwijanie wśród uczniów zainteresowań tematyką wiedzy konsumenckiej oraz wspieranie postaw odpowiedzialnego kupowania. Podsumowanie konkursu miało miejsce w dniu

12-03-2025 r., w Szkole Podstawowej nr 4 im. Kornela Makuszyńskiego w Białej Podlaskiej. Konkurs cieszył się ogromnym zainteresowaniem bo wpłynęło aż 128 pomysłowych i kreatywnych prac uczniów.

Relacja w mediach: <https://sp4bp.szkolnastrona.pl/art,883,podsumowanie-ii-miedzyszkolnego-konkursu-edukacyjno-informacyjnego-ekologicznie-kupuje-ziemie-ratuje>

W 2025 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej prowadził również warsztaty dla mieszkańców Białej Podlaskiej. Tematy warsztatów:

- 1) **Instytucjonalna pomoc konsumentom** – 04-02-2025 r.
- 2) **Bezpieczne zakupy w sieci i reklamacje towarów** – 04-03-2025 r.
- 3) **Reklamacje Towarów (rękojmia, niezgodność towaru z umową, gwarancja** – 22-10-2025 r.
- 4) **Bezpieczne finanse- nieautoryzowane transakcje płatnicze** - 19-11-2025 r.
- 5) **Zakupy przedsięwzięczne - nie tylko w sieci** - 10-12-2025 r.

Ponadto w dniu 16-12-2025 r., podczas przedsięwzięcznego spotkania integracyjnego seniorów pn. „Nim zabyłśnie pierwsza gwiazdka”- Posłuchaj dziadka to żywa tradycja... ,na zaproszenie Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej przedstawiciele Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Lublinie wygłosili prelekcję, pt. "Przedsięwzięczne zagrożenia w sieci".

Relacja na stronie UKE: <https://cik.uke.gov.pl/news/spotkanie-z-konsumentami-w-bialej-podlaskiej,614.html>

Rzecznik w 2025 r. gościł również na antenie Radia ESKA2 gdzie udzielił, m.in. porad związanych z obchodami Black Friday.

Oprócz spotkań i przeprowadzonych wykładów w różnych grupach społecznych Rzecznik, w ramach edukacji konsumenckiej przekazywał do szkół podstawowych i ponadpodstawowych oraz seniorów informacje o webinarach prowadzonych przez instytucje konsumenckie oraz rozpowszechniał materiały edukacyjne pozyskane z tych instytucji.

W celu ułatwienia mieszkańcom możliwości skorzystania z usług Rzecznika na stronie BIP Urzędu Miasta w Białej Podlaskiej publikowane są informacje w zakresie ochrony praw konsumentów.

6. Inne sprawy.

W 2025 r. Rzecznik udzielał odpowiedzi na zapytanie, dot. potencjalnie nieefektywnego gospodarowania środkami przez lokalnych dostawców wody wodociągowej (działających jako zakłady budżetowe lub spółki komunalne), które mogłyby skutkować nieuzasadnionym obciążeniem konsumentów kosztami usług wodociągowych. Także braku wdrażania narzędzi i praktyk umożliwiających kontrolę i optymalizację kosztów – np. analizy opłacalności działań

operacyjnych i inwestycyjnych, oceny kosztu cyklu życia infrastruktury wodociągowej lub stosowania sposobu oszczędzania kosztów znanego w międzynarodowej praktyce jako ELL IWA (Economic Level of Leakage), rozpowszechnianego przez International Water Association.

Zapytanie miało na celu zweryfikowanie czy, w świetle doświadczenia rzeczników konsumentów powyższe zagadnienie może stanowić przedmiot zainteresowania rzeczników konsumentów — jako potencjalne naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, zwłaszcza w warunkach monopolu naturalnego.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Dopracowanie przepisów prawa pozwalających na:

- 1) uznanie - po podwójnej awizacji - korespondencji skierowanej do przedsiębiorcy na adres z KRS lub CEIDG za skutecznie doręczoną,
- 2) modyfikacji art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. umożliwienie pozyskania przez rzecznika konsumentów nie tylko informacji i wyjaśnień od przedsiębiorcy ale i dokumentów w sprawie, np. umowy, czy ogólnych warunków umowy,
- 3) wpisanie rzecznika konsumentów do katalogu podmiotów zwolnionych z przedkładania Bankom i Ubezpieczycielom upoważnienia w celu pozyskania informacji i wyjaśnień w kierowanych sprawach konsumenckich,
- 4) delegowanie obowiązków przez rzecznika konsumentów na czas jego absencji, co pozwoli na nieustanną realizację zadań wynikających z zapisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i tym samym nie utrudni prawidłowego funkcjonowania instytucji rzecznika.

Zdaniem Rzecznika proponowane zmiany przepisów prawa przełożą się na sprawniejsze i efektywniejsze rozwiązywanie problemów konsumenckich.

2. Wnioski dotyczące pracy/funkcjonowania rzeczników konsumentów.

W 2025 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej w pełni realizowała zadania wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów udzielając poradnictwa w zakresie spraw konsumenckich oraz interweniując do przedsiębiorców w sporach o ochronę konsumentów.