



STAROSTWO POWIATOWE W HAJNÓWCE
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
17-200 Hajnówka, ul. A. Zina 1, tel. (+48 85) 682 30 45, fax 682 42 20
e-mail: rzecznik@powiat.hajnowka.pl

RK.732.1.2026

Hajnówka, dnia 19 marca 2026 r.

Pan
Jan Korcz
Przewodniczący Rady
Powiatu Hajnowskiego

Odpowiadając na pismo znak:BR.0002.2(20).2026 z dnia w załączeniu przedkładam sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Hajnówce za rok 2025. Sprawozdanie stanowi wykonanie art.43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2025 r.poz.1714 t.j.) na podstawie którego powiatowy rzecznik konsumentów przedkłada w terminie do 31 marca staroście do zatwierdzenia sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
Danuta Ługowej



STAROSTWO POWIATOWE W HAJNÓWCE
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
17-200 Hajnówka, ul. A. Zina 1, tel. (+48 85) 682 30 45, fax 682 42 20
e-mail: rzecznik@powiat.hajnowka.pl

***SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W HAJNÓWCE ZA 2025 ROK***

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2025 r. poz. 1714 t.j.), na podstawie którego powiatowy rzecznik konsumentów przedkłada w terminie do 31 marca staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

ZATWIERDZAM

STAROSTA
Andrzej Skiepmo

Hajnówka, dnia 16 marca 2026 r.

**I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE
DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW.**

**Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Hajnówce**

za rok 2025

KRÓTKI OPIS.

**Struktura biura rzecznika,
stan kadrowy.**

SPRAWOZDANIE z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Hajnówce za rok 2025	
1. Województwo	Podlaskie
2. Miasto/Powiat	Hajnówka
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu.	38 237
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów.	Danuta Ługowej
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze).	Wyższe administracyjne
6. Wymiar etatu Rzecznika Konsumentów.	1/2
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.	85 6823045 rzecznik@powiat.hajnowka.pl
--	--

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW.

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

Lp.	Rodzaj spraw	Liczba spraw
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.	318
	W tym porady pisemne.	84
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).	38
3.	Współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami.	3
5.	Sprawy sądowe cywilne ogółem.	
5a.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.	
5b.	Wstępowanie do toczących się postępowań.	
5c.	Istotny pogląd w sprawie.	
5d.	Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami.	8
6.	Sprawy karne ogółem.	

6a.	Wnioski o ukaranie z art. 114 uokik.
7.	Edukacja konsumentcka.

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

1.1. Poradnictwo bezpośrednie.

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

Etykiety wierszy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne			d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			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	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	
a. art. żywnościowe	7	7		1			1			6			7
b. odzież i obuwie				14	2	1	21			2			37
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	2	3		5			12			1	1	3	22
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	9	7		16	7	1	16			7	1		41

Liczba z A. sposób zawarcia umowy	Etykiety kolumn	a. rozwiązanie umowy, odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie	b. wady towarów, nienależyte wykonanie umowy	c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne	b. na odległość	c. poza lokalnym	a. w lokalu / bez znaczenia	b. wady towarów, nienależyte wykonanie umowy	c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne	d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnej	Suma końcowa
Etykiety wierszy	a w lokalu / bez znaczenia	c poza lokalnym	b na odległość	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalnym	a w lokalu / bez znaczenia	c poza lokalnym	d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnej <td>Suma</td> <td></td>	Suma	
a. art. żywnościowe											7
b. odzież i obuwie	7	14	2		2	1					37
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	2	5							1	5	22
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	9	16	7	1	7	1	1			8	41
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	10	16									44
f. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		2	3		3						7

g. produkty związane z opieką zdrowotną	2	1	14	1	2	3	1	1	1	2	1	3	21
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	2		3										3
j. związane z rynkiem nieruchomości			2				1			1		1	4
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	3		3	6		6					1	1	10
l. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia											1	1	1
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu		1	2										2
n. finansowe	4		5				2			2	2	1	12
o. ubezpieczeniowe	2		2				1		1	2	5	5	9
p. pocztowe i kurierskie					1	3	6			6	4	3	16
r. telekomunikacyjne	5	5	11	4	2	6	1		1	2	10	17	36
s. transportowe		1	1	2		2					1	1	4
t. turystyka i rekreacja	1		1							2		3	4
u. sektor energetyczny i wodny	1	1	5	1		7		5	5	2	1	6	26
x. edukacyjne	4		4				6		6	1	1	2	12

Suma końcowa	52	31	23	106	67	17	9	93	19	1	6	26	57	19	17	93	318
-----------------	----	----	----	-----	----	----	---	----	----	---	---	----	----	----	----	----	-----

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

Opisane problemów pojawiających się na rynku i/albo (według wyboru Rzecznika) dołączenie dotychczasowej tabeli stosowanej w sprawozdaniach. Można też wskazać kwotowo sumę, którą konsumenci uzyskali dzięki pomocy Rzecznika, skuteczność w złożonych sprawach. WAŻNE! w jednej sprawie może być kilka wystąpień i w zestawieniu bierzemy pod uwagę sprawę według JRWA (nie ilość pism do przedsiębiorców).

Liczba z A. sposób zawarcia umowy	Etykiety kolumn	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie e, wygaśnięcie	b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy	b na odległość	c poza lokale m	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie e, wygaśnięcie Suma	b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy Suma	c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne	c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne Suma	d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawne	d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawne Suma	Suma końcowa
Etykiety wierszy	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokale m	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie e, wygaśnięcie Suma	b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy Suma	c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne	c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne Suma	d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawne	d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawne Suma	Suma końcowa
b. odzież i obuwie	1	1		5		2	5			3		10
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu				1			1			1		2
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	3		3	1	4	4		2	2		10
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria				1			1					1
g. produkty związane	1		4			5						5

	wypowiedzenie, wygaśnięcie	wykonanie umowy	wypowiedzenie, wygaśnięcie	wykonanie umowy	wady czynności pr
b. odzież i obuwie		2			2
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			2		4
e. samochody i środki transportu				1	1
osobistego, części i akcesoria	1				
j. związane z rynkiem nieruchomości	1				1
Suma końcowa	2	2	4	2	8

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Realizując zadania edukacyjno-informacyjne rzecznik skupił się także na działalności informacyjnej podczas bezpośredniego kontaktu z konsumentami oraz udzielając porad telefonicznych i mailowych. W kwestii działalności edukacyjnej rzecznik udostępnił na stronie powiatu, materiały informacyjno-edukacyjne.

6. Inne sprawy.

Rzecznik w roku 2025 jeden raz udzielił informacji na wniosek o udostępnienie informacji publicznej.

Kwota odzyskanych należności w 2025 r. oscyluje w granica ok. **84 300,00 zł.**

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Aby standardy ochrony konsumentów wzrastały, należy większy nacisk nałożyć na edukację społeczeństwa w tym zakresie, jak również tworzyć prawo tak, aby uniemożliwić powstawanie patologii, przy jednoczesnym braku skutecznych instrumentów prawnych. Aby zahamować ten proceder powinny pójść za tym rozwiązania systemowe a Rzecznik powinien dostać duże wsparcie aby móc samodzielnie rozwiązać problememy w ramach swojej kompetencji.

Należy zaznaczyć, że potrzeby i oczekiwania konsumentów w tym zakresie systematycznie rosną i będą stale się zwiększać. Jest to po części związane ze wzrostem świadomości prawnej samych konsumentów w sensie lokalizacji podmiotu, który może udzielić im pomocy prawnej.

Z drugiej strony przedsiębiorcy, w walce o pozyskanie klienta stosują coraz bardziej wyrafinowane i skomplikowane metody i środki. Etyka biznesu i zasady uczciwej konkurencji to dla wielu z nich pojęcia nieznanne i abstrakcyjne.

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2025 roku dotyczyła ochrony praw i interesów konsumentów w indywidualnych sprawach, w których zainteresowani zwrócili się o pomoc lub poradę. Zdecydowana większość spraw zakończyła się dobrowolnym spełnieniem przez przedsiębiorców, uzasadnionych roszczeń konsumentów po uzyskaniu porady lub wskutek interwencji.

Zdaniem rzecznika rozsądny, ważny i świadomy swoich praw konsument, to osoba, która ma mniejsze szanse aby zostać oszukaną w wyniku nadużyć przez przedsiębiorców. Świadomy konsument to jeden z gwarantów, że z rynku powoli będą znikły nieuczciwe podmioty.

Zdaniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów należałoby także wzmocnić uprawnienia wynikające z art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. W chwili obecnej przepis ten jest zazwyczaj wykorzystywany jedynie w ponagleniach przesyłanych przez rzecznika do przedsiębiorców. Ze względu na to, iż czyn określony w art. 114 ust. 1 ww. ustawy w praktyce nie jest wykroczeniem na szkodę konsumentów, rzecznik nie może występować jako oskarżyciel publiczny, na podstawie art. 42 ust. 3 wymienionej ustawy. Praca rzecznika wymaga dużego i fachowego zaangażowania, skupienia, ciągłego dokształcania się, czytania nowelizowanych ustaw, co uniemożliwia mu praca na pół etatu. Dlatego rzecznik proponuje aby zatrudnienie odbywało się na całym etacie, bez konieczności łączenia innych zadań.

2. Wnioski dotyczące pracy/funkcjonowania rzeczników konsumentów.

Funkcjonowanie rzecznika konsumentów w powiecie zapewnia konsumentom kompletny, bieżący i stały dostęp do wsparcia prawnego, medyjnego, instytucjonalnego i psychologicznego w dochodzeniu swoich roszczeń. Taki stan rzeczy wynika z różnorodności skarg konsumentów, które obejmują bardzo różnicowane dziedziny życia.

Praca rzecznika w powiecie hajnowskim cieszy się popularnością wśród wielu mieszkańców powiatu. Świadczy o tym zainteresowanie poradami prawnymi z zakresu prawa konsumenckiego jak i ilością wystąpień.

Mieszkańcy potrzebują w sporze z przedsiębiorcą kontaktem z rzecznikiem „tu i teraz”, rzecznik dzieliący pracę z innymi obowiązkami służbowymi z innej dziedziny niż konsumencka, nie jest w stanie zapewnić natychmiastowej porady. Bywa, że taki konsument jest umawiany na dalszy termin w celu załatwienia sprawy.

Poza tym uważam, że praca rzecznika powinna być doceniona od strony higieny pracy, z uwagi na bardzo duże obciążenie psychiczne, na jakie jest rzecznik narażony każdego dnia przy przyjmowaniu konsumentów.

Praca rzecznika wymaga stałego podnoszenia swoich kwalifikacji z zakresu różnych dziedzin, w tym m.in. związanych z bankowością, rynkiem ubezpieczeniowym, rynkiem turystycznym, usługami przewozowymi, usługami internetowymi, odnawialnymi źródłami energii i innymi

usługami. Powiatowy Rzecznik Konsumentów utrzymuje stały kontakt z następującymi instytucjami: Rzecznik Finansowy, Federację Konsumentów oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

