

ZATWIERDZAM
STAROSTA

J. Zbigniew Nadolny

SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W BARTOSZYCACH ZA 2023R.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Szczegółowe zadania Rzecznika Konsumentów określone są w art. 42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r., Nr 50, poz. 331) Powiatowy Rzecznik Konsumentów organizacyjnie i w zakresie prawa pracy podlega Staroście, a w zakresie wykonywanych zadań podlega ustawie z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Struktura Biura Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Warmińsko-Mazurskie
2. Miasto /Powiat	Bartoszyce/Powiat Bartoszycki
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	23.482/56.562 (ostatnie dostępne dane GUS)
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Monika Biculewicz
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe (Zarządzanie i administracja). Podyplomowe na Wydziale Prawa i Administracji
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	Tak (suplement: dodatkowo Rzecznik wykonuje obowiązki Pełnomocnika Ochrony Informacji Niejawnych)
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- 3/5 etatu - 1/2 etatu - 2/5 etatu - inne, np. dyżury
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	-
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	Ok. 130 tys zł.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

Ochrona konsumentów obejmuje działania na wielu płaszczyznach, zadania stawiane w tym zakresie wymagają dobrej znajomości przepisów prawnych z różnych dziedzin. Bezpośredni kontakt z konsumentem wymaga kompetencji i umiejętności stosowania różnorodnych metod i przepisów, gdyż jest to często „trudny klient” oczekujący natychmiastowej pomocy.

Głównym celem podejmowanych w tym zakresie działań jest rozwijanie świadomości konsumentów, wyrabianie ich krytycznego zmysłu, tak by mogli w sposób racjonalny dokonywać wyborów i właściwie reagować na naciski handlowe i skutecznie egzekwować swoje roszczenia.

a) ogólna charakterystyka problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci:

- przewlekłość w załatwianiu reklamacji,
- załatwianie reklamacji niezgodnie z wyborem uprawnienia wskazanego przez klienta, tj. najczęściej zamiana zgłoszonego żądania z wymiany na naprawę – często bez zgody uzyskania zgody konsumenta na zmianę żądania,
- odmowa rozpatrzenia reklamacji oraz braku pisemnego uzasadnienia tej odmowy,
- odrzucanie reklamacji z powodu braku paragonu,
- nieznanie lub nieprzestrzeganie przepisów ustawy z 30 maja 2014r. o prawach konsumenta – w zakresie odpowiedzialności z tytułu rękojmi/niezgodności towaru z umową zarówno przez konsumentów jak i sprzedawców,
- brak pełnego zrozumienia treści zawieranych umów oraz bezkrytyczne poleganie na reklamie i zapewnieniach przedsiębiorców, w szczególności instytucjach tzw. zaufania publicznego czyli np. bankach,
- niewłaściwa jakość usług, w szczególności brak umowy na wykonanie usługi,
- niedotrzymanie określonego w umowie terminu wykonania usługi.

b) charakter udzielonej pomocy prawnej (porady telefoniczne, pisemne pomoc bezpośrednia w biurze rzecznika)

W okresie sprawozdawczym Rzecznik udzielił 658 porad konsumenckich oraz 73 porad o charakterze niekonsumenckim. **Łącznie 731 porad.**

Porady Rzecznika to przede wszystkim udzielenie informacji na temat przysługujących konsumentom praw. Jednakże znaczna liczba konsumentów wymagała pomocy w całym procesie reklamacyjnym. Pomoc prawna Rzecznika nie ograniczała się zatem jedynie do udzielania informacji, ale bardzo często przejawiała się w redagowaniu i sporządzaniu pism – zgłoszeń reklamacyjnych, odwołań, wezwań do przedsiębiorców, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, pism procesowych – pozwów, apelacji, zażaleń, sprzeciwów od nakazów zapłaty itp.

Zainteresowanym udostępniano teksty odpowiednich aktów prawnych, broszur, orzecznictwa o tematyce konsumenckiej. Prowadzono też informację o zadaniach, strukturze i kompetencjach instytucji i organów działających na rzecz ochrony konsumentów.

Najwięcej porad w zakresie umowy sprzedaży dotyczyło:

- kategorii odzież i obuwiu. W tej dziedzinie udzielono **126 porad.**

oraz

- kategorii urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego – **96 porad.**

W obu powyższych kategoriach sprzedawcy często przerzucali na konsumentów obowiązek udowodnienia przyczyn wadliwości reklamowanego towaru mimo istnienia ustawowego domniemania wadliwości towaru (art. 556(2) kodeksu cywilnego), jeżeli ujawni się ona w towarze przed upływem roku od daty jego zakupu-rękojmią, oraz art. 43c.1. ustawy o prawach konsumenta, przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową ujawniony w ciągu dwóch lat od zakupu – niezgodność towaru z umową (*w roku 2023 obowiązywały przepisy przejściowe*).

W zakresie sprzętu elektronicznego przekazywanego do sprzedawcy (zarówno jako do pośrednika w reklamacji gwarancyjnej oraz jako do bezpośrednio odpowiedzialnego w reklamacji z tytułu rękojmi) konsumenci często zgłaszali wątpliwość co do rzetelnej oceny reklamowanego sprzętu dokonywanej przez serwisy. Pogłębiał to fakt, braku możliwości sprawdzenia przez konsumentów, w warunkach domowych, czy a jeśli tak to jakich czynności dokonał serwis w reklamowanym urządzeniu.

Barierą, jaką zgłaszali konsumenci, w dalszym dochodzeniu roszczeń reklamacyjnych, po odrzuceniu reklamacji, były wysokie koszty opinii/ekspertyzy, ograniczona ilość biegłych, a także czasami brak zgody autoryzowanych serwisów na wykonanie odpłatnej ekspertyzy na indywidualne zlecenie konsumenta.

Najwięcej porad w zakresie usług dotyczyło:

- sektora energetycznego i wodnego – **37 porad;**

- usług ubezpieczeniowych – **35 porad;**

- usług telekomunikacyjnych – **29 porad.**

Realizując zadanie powiatu, jakim jest „ochrona konsumentów” Rzecznik udziela porad prawnych jedynie mieszkańcom powiatu bartoszyckiego. Na posiedzeniu w dniu 5 września 2011r. Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów podjęła uchwałę nr 1/2011 o treści: „Członkowie Rady przyjmują zasadę, że Rzecznicy Konsumentów podejmują działania na rzecz konsumentów zamieszkujących w mieście lub w powiecie, który jest miejscem działania rzecznika. Przy podejmowaniu decyzji o interwencji w sprawie konsumenta Rzecznik bierze pod uwagę miejsce zamieszkania konsumenta, a nie jego miejsce zameldowania”.

Stanowisko wyrażone w ww. uchwale podzielił Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w piśmie z dnia 9 grudnia 2011r.

Do Rzecznika zgłaszali się również konsumentki spoza powiatu bartoszyckiego. Biorąc pod uwagę dobro konsumenta i ogólnie pojętą edukację konsumencką Rzecznik udzielał porad również i tym konsumentom, natomiast nie podejmował interwencji z uwagi na brak właściwości miejscowej.

Ponadto w omawianym okresie wielu konsumentów zwracało się do Rzecznika ze swoimi problemami, niezwiązanymi z prawem konsumenckim. Zaliczały się do nich sprawy członków wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań, sprawy dotyczące interpretacji przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego, prawa spadkowego. W takich przypadkach Rzecznik udzielał ogólnej informacji, przedstawiał szkic pisma w sprawie oraz wskazywał instytucje właściwe do rozpatrzenia danej sprawy.

Rzecznik Konsumentów nie ma uprawnień kontrolnych, nie orzeka w sprawach, nie wydaje nakazów ani zakazów, nie nakłada kar.

Ilość i rodzaj bezpłatnych porad konsumenckich i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów udzielonych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2023r. ilustruje **tabela nr 1**.

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów – brak.

W omawianym okresie Rzecznik nie zgłaszał projektów uchwał, ponieważ nie było takiej potrzeby. Konsumentki również nie sygnalizowali potrzeb w tym zakresie.

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

Podstawową formą działania Rzecznika są wystąpienia pisemne do przedsiębiorcy. W okresie sprawozdawczym Rzecznik opracował **61** wystąpień do przedsiębiorców. Wystąpienia miały formę pisemnych mediacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem (*sprawy prowadzone pod numerami: RzK.732.1.2023 lub RzK.732.3.2023*).

Interwencja Rzecznika następowała najczęściej na wniosek konsumenta o sporządzenie wystąpienia do przedsiębiorcy w określonej sprawie.

Najczęściej sprawy dotyczyły:

- urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektrycznych i sprzętu komputerowego;
- mebli, artykułów wyposażenia wnętrz
- usług finansowych;
- usług kurierskich.

Przedmiotową strukturę wystąpień kierowanych do przedsiębiorców w 2023r. ilustruje **tabela nr 2**.

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

- współdziałanie z koordynatorami operatorów telekomunikacyjnych (T-mobile, Orange) - 3;
- współdziałanie z Rzecznikiem Finansowym – 1;
- współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów – 1;
- współdziałanie z Europejskim Centrum Konsumenckim – 1.

Ponadto stałe kontakty z Rzecznikami z miast, powiatów z regionu jak również kraju pozwalały na szybkie interwencje w zgłaszanych przez konsumentów skargach.

Przedmiotową strukturę współpracy ilustruje **tabela nr 3. (suplement: tabela nr 3 obejmuje również działania zawarte w pkt. 7 niniejszego sprawozdania).**

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

W 5 sprawach Rzecznik udzielił konsumentom pomocy w samodzielnym dochodzeniu przez nich roszczeń przed Sądem Cywilnym.

Rzecznik służył pomocą prawną przygotowując pozwycy i wszelkiego rodzaju pisma procesowe związane z toczącymi się postępowaniami sądowymi oraz na bieżąco, podczas wizyty konsumenta w biurze, sporządzał różnego rodzaju pisma procesowe, których złożenie konieczne było w toczącym się postępowaniu. Były to: wnioski o nadanie klauzuli wykonalności i wydanie odpisu wyroku wraz z uzasadnieniem, przewrócenie terminu, zwolnienie z kosztów sądowych, odpowiedzi na pozwycy, sprzeciwy od nakazów zapłaty.

Przedmiotową strukturę ilustruje **tabela nr 4**.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Na tablicy propagującej ochronę konsumentów w siedzibie Starostwa Powiatowego, konsumenci mogli znaleźć lekturę dotyczącą bieżących zagadnień z zakresu ochrony konsumenckiej, podstawowe definicje i porady oraz wzory reklamacji. Ponadto przy okazji porad osobistych Rzecznik wydawał konsumentom publikacje i broszury z zakresu prawa konsumenckiego otrzymywane bezpłatnie z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Komisji Nadzoru Finansowego.

Rzecznik prowadził edukację senioralną, tj.

14 listopada 2023r. – w ramach porozumienia dotyczącego współpracy, podejmowania wspólnych działań na rzecz osób starszych w ramach partnerskiej

realizacji programu „Akademia Seniora” Rzecznik przeprowadził 1 szkolenie dla osadzonych 60+ w Zakładzie Karnym w Kamińsku;

29 czerwca 2023r. – w ramach współpracy i podejmowania wspólnych działań na rzecz osób starszych Rzecznik przeprowadził 1 szkolenie w MOPSie w Bartoszycach dla seniorów Dziennego Domu Senior + - pt. „Senior na zakupach”.

W omawianym okresie Rzecznik wziął udział w następujących szkoleniach i webinarium - online:

- 18 stycznia 2023r. – szkolenie – organizator UOKiK – szkolenie z Dyrektywy Omnibus część 1;
- 18 stycznia 2023r. – webinarium – cyberprzestępczość;
- 14 marca 2023r. – webinarium – organizator – Rzecznik Finansowy – Konsumentki spory z ubezpieczycielami;
- 20 marca 2023r. – szkolenie – organizator UOKiK – szkolenie z Dyrektywy Omnibus część 2;
- 21 marca 2023r. – webinarium – organizator – Rzecznik Finansowy – Odsetki to nie wszystko. Ile naprawdę kosztuje kredyt konsumencki;
- 24 marca 2023r. – webinarium – organizator - Rzecznik Finansowy – Podstawowe problemy uczestników OFE;
- 29 marca 2023r. – webinarium – Organizator UOKiK – Reklamacja na nowych zasadach;
- 19 kwietnia 2023r. – webinarium – organizator UOKiK – Asertywność na pokaz;
- 18 maja 2023r. – webinarium – organizator UOKiK – O cenie na przecenie;
- 6 czerwca 2023r. – webinarium- organizator – Rzecznik Finansowy – Kredyt konsumencki i hipoteczny;
- 30 czerwca 2023r. – webinarium – organizator – Rzecznik Finansowy – Ubezpieczenia podróży bez tajemnic;
- 26 lipca 2023r. – webinarium – organizator UOKiK – Wakacje a komplikacje;
- 24 sierpnia 2023r. – webinarium – organizator UOKiK – Dark patterns;
- 7 września – szkolenie – organizator UOKiK – Rozszerzenie ochrony konsumentów, część 1/3);
- 14 września 2023r. – szkolenie - organizator UOKiK – Regulacje w zakresie treści usług cyfrowych, część 2/3);
- 21 września 2023r. – szkolenie – organizator UOKiK – Niezgodność towaru z umową, część 3/3;
- 12 października 2023r. – webinarium – organizator Rzecznik Finansowy – Postępowanie pozasądowe przy Rzeczniku Finansowym – jak skutecznie i tanio rozwiązać spór z instytucją finansową?;
- 22 listopada 2023r. – szkolenie – organizator UOKiK – U fryzjera, mechanika, w pralni...czyli jak skutecznie reklamować usługi?;
- 28 listopada 2023r. – webinarium – organizator Rzecznik Finansowy – Sankcja kredytu darmowego;

- 7 grudnia 2023r. – webinarium – organizator Rzecznik Finansowy – Nieautoryzowane transakcje płatnicze. Co zrobić, by odzyskać utracone pieniądze;

Udział w sesji majowej Rady Powiatu Bartoszyckiego, na której Rzecznik przedstawił sprawozdanie za rok 2022r.

Przygotowanie informacji do Raportu o stanie powiatu za rok 2022.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- niedozwolone postanowienia umowne – **brak**
- z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym- **brak**;
- z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym - **brak**
- z art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)

Na podstawie art. 42 ust. 4 Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Zgodnie z art. 114 ust. 1 w/w ustawy nieudzielenie odpowiedzi Rzecznikowi jest wykroczeniem, zagrożonym karą grzywny, nie mniejszą niż 2.000 zł. Obecnie rzadko się zdarza, żeby przedsiębiorca nie udzielił Rzecznikowi wyjaśnień. W omawianym okresie Rzecznik nie kierował przedmiotowych zawiadomień.

- podejmowanie działań wynikających z art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) – **brak**.

Przedmiotową strukturę ilustruje **tabela nr 3 (suplement: tabela nr 3 obejmuje również współpracę zawartą w pkt. 4 niniejszego sprawozdania).**

III. PODSUMOWANIE I WNIOSKI KOŃCOWE

Z dniem 01.01.2023r. weszły w życie zmiany w polskim prawie (m.in. ustawie o prawach konsumenta, ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawie o informowaniu o cenach towarów i usług, Kodeksie cywilnym) wynikające z implementacji trzech unijnych dyrektyw: Omnibus, Towarowej oraz Cyfrowej. Dodatkowo z inicjatywy Prezesa UOKiK wprowadzono regulacje, które mają ukrócić nieuczciwe praktyki na pokazach handlowych. Rok 2023r. był więc rokiem obowiązywania przepisów przejściowych. Dla zakupów poczynionych przed 01.01.2023r. obowiązywały m.in. przepisy o rękojmi, a dla towarów kupionych po 01.01.2023r. przepisy o niezgodności towaru z umową. Wymagało to szczególnej

uwagi i staranności w udzielaniu porad konsumenckich i podejmowaniu interwencji na wniosek konsumenta.

Specyfika spraw prowadzonych przez Rzecznika jest dalece odmienna od spraw administracyjnych. Każda sprawa jest inna i wymaga odmiennej analizy prawnej. Ponadto do Rzecznika, w okresie sprawozdawczym, jak i w poprzednich okresach, najczęściej trafiały osoby starsze, często nieporadne życiowo, którym trzeba było poświęcić dużo czasu, tłumacząc ich sytuację prawną. Niejednokrotnie taka osoba potrzebowała, by za nią napisać pismo do przedsiębiorcy, gdyż ze względu na wiek i zawiłości prawne nie była w stanie tego samodzielnie uczynić.

W oparciu o ilość spraw, należy uznać, że instytucja Rzecznika odgrywa istotną rolę w kształtowaniu świadomości konsumentów w zakresie przysługujących im praw jak również możliwości egzekwowania tych praw.

Mniej świadomi swoich obowiązków ustawowych przedsiębiorcy nadal wykazują podstawowe błędy w zakresie obsługi klienta, jak np. brak wydania potwierdzenia zawarcia transakcji w postaci paragonu, rachunku bądź faktury czy odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego w powołaniu na rozmaite przyczyny, nieznajdujące zupełnie oparcia w obowiązujących przepisach prawa (np. chwilowy brak kierownika sklepu).

Doświadczeni uczestnicy rynku, jak niektóre sieci handlowe, podejmują natomiast bardziej wyrafinowane działania polegające na wykorzystaniu braku świadomości konsumenta odnośnie przysługujących mu uprawnień. Niewiedza ta najczęściej wykorzystywana jest w zakresie odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego konsumenta opartego na rękojmi/niezdgodności towaru z umową i przekazaniu sprawy, wbrew woli konsumenta, na drogę gwarancyjną, a tym samym uwolnieniu się od odpowiedzialności sprzedawcy i przerwaniu jej na inny, niezależny podmiot.

Nadal niezmiennie ważne jest edukowanie mieszkańców powiatu bartoszyckiego w kwestii praw konsumenckich. Podejmowane w tym zakresie działania winny zwłaszcza uwrażliwiać konsumentów na konieczność czytania umów, a także dokumentów, które stanowią do nich załączniki – przed ich podpisaniem oraz domagania się przekazania do ich dyspozycji tych dokumentów.

IV. TABELE NR 1, 2, 3, 4.

Suplement: Wykazane w tabelach sprawozdania (ewentualne) „sprawy inne” dotyczyły porad obejmujących sferę problemów społecznych, niekoniecznie konsumenckich, również i takich, których mieszkańcy czuli się bezradni i zagubieni, względnie nie znajdowali właściwego zrozumienia w różnych instytucjach.

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW

Monika Biculewicz

Bartoszyce, 29.02.2024r.

Tabela 1.
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

		1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie														razem	
		rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	
SPRZEDAŻ:																	
a	art. żywnościowe				1												1
b	odzież i obuwie	1			14	3											18
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	2			8	4											14
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	3	4	3	19	1											30
e	samochody i środki transportu osobistego				2												2
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				2	1											3
i	inne		1		1												2
USŁUGI:																	
j	związane z rynkiem nieruchomości	1			2												3
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			1	2	3											6
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	1			2												3
n	finansowe	2		1	7			1			1						12
o	ubezpieczeniowe	4			5												9
p	pocztowe i kurierskie				3												3
r	telekomunikacyjne	6		1	5												12
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja																
u	sektor energetyczny i wodny	2		1	5	1											9
w	związane z opieką i opieką zdrowotną	1	2														3
x	edukacyjne		1														1
y	inne	1															1
RAZEM																	132
informacje ogólne																	
niekonsumentckie																	5
razem:																	137

Tabela 2.
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

	rozwiązanie umowy	wady towarów nienależyte wykonanie umowy					warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne					nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.					inne					RAZEM
		w lokalu	bez na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez na odległość	poza lokalem			
SPRZEDAŻ:																						
a	art. żywnościowe																					
b	odzież i obuwie			3		1	2													6		
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu	1			1	5														7		
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				1	8	1													10		
e	samochody i środki transportu osobistego						2													2		
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące						1													1		
g	produkty związane z opieką zdrowotną																					
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1				3	3													7		
i	inne			3																3		
USŁUGI:																						
j	związane z rynkiem nieruchomości																					
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					3														3		
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																					
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																					
n	finansowe			1		5														6		
o	ubezpieczeniowe	1				1														2		
p	pocztowe i kurierskie					3	1													4		
r	telekomunikacyjne			1		1														2		
s	transportowe																					
t	turystyka i rekreacja						3													3		
u	sektor energetyczny i wodny					3														3		
w	związane z opieką i opieką zdrowotną						1													1		
x	edukacyjne																					
y	inne						1													1		
RAZEM																						
informacje ogólne niekonsumenckie																						
razem:																				61		

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

																RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			inne			
	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
SPRZEDAŻ:																
a	art. żywnościowe															
b	odzież i obuwie															1
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu															
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy															
e	samochody i środki transportu osobistego															
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															
g	produkty związane z opieką zdrowotną															
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci															
i	inne															
USŁUGI:																
j	związane z rynkiem nieruchomości															
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja															1
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia															
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu															
n	finansowe															
o	ubezpieczeniowe															1
p	pocztowe i kurierskie															
r	telekomunikacyjne															3
s	transportowe															
t	turystyka i rekreacja															
u	sektor energetyczny i wodny															
w	związane z opieką i opieką zdrowotną															
x	edukacyjne															
y	inne															
	niekonsumenckie															
razem:															6	

h

CR

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

		4.1. udział RK w postępowaniach sądowych															RAZEM	
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem		
SPRZEDAŻ:																		
a	art. żywnościowe																	
b	odzież i obuwie																	
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu																	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																	
e	samochody i środki transportu osobistego																	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	
g	produkty związane z opieką zdrowotną																	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	
i	inne																	
USŁUGI:																		
j	związane z rynkiem nieruchomości																	
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																	
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																	
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																	
n	finansowe																	
o	ubezpieczeniowe																	
p	pocztowe i kurierskie																	
r	telekomunikacyjne																	
s	transportowe																	
t	turystyka i rekreacja																	
u	sektor energetyczny i wodny																	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																	
x	edukacyjne																	
y	inne																	
RAZEM																		
sprawy o ukaranie																		
															razem:			

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

		4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
SPRZEDAŻ:																	
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwie																
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu				1												1
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																
e	samochody i środki transportu osobistego																
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
i	inne																
USŁUGI:																	
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				2												2
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe																
o	ubezpieczeniowe	2															2
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne																
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja																
u	sektor energetyczny i wodny																
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																
x	edukacyjne																
y	inne																
RAZEM																	
sprawy o ukaranie																	
razem:																5	

H

R