

ZATWIERDZAM

STAROSTA

*Elżbieta Zabłocka*

SPRAWOZDANIE  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W BARTOSZYCACH ZA 2024R.

**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                                                                                                                                                                                   | 21.314/56.562 (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<br>- 1/2 etatu<br>- 2/5 etatu<br>- 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.                                                                                   |

*Elżbieta Zabłocka*

## **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,
- nieznajomość lub nieprzestrzeganie przepisów ustawy z 30 maja 2014r. o prawach konsumenta – w zakresie odpowiedzialności z tytułu 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 **671** porad konsumenckich oraz **114** porad o charakterze niekonsumenckim. **Łącznie 785 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 obuwie. W tej dziedzinie udzielono **169 porad**.

oraz

- kategorii urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego – **152 porady**.

W obu powyższych kategoriach sprzedawcy często przerzucali na konsumentów obowiązek udowodnienia przyczyn wadliwości reklamowanego towaru mimo istnienia ustawowego domniemania wadliwości towaru, jeżeli ujawni się ona w towarze w ciągu dwóch lat od daty zakupu – niezgodność towaru z umową czyli ustawowa odpowiedzialność sprzedawcy na podstawie art. 43c.1. ustawy o prawach konsumenta.

W zakresie sprzętu elektronicznego przekazywanego do sprzedawcy (zarówno jako do pośrednika w reklamacji gwarancyjnej oraz jako do bezpośrednio odpowiedzialnego w reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową) 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:

- usług ubezpieczeniowych – **61 porad**;

- usług telekomunikacyjnych – **53 porady**;

- usług finansowych – **50 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 spółdzielni, sprawy dotyczące interpretacji 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 2024r. 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. Konsumenci 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 59 wystąpień do przedsiębiorców. Wystąpienia miały formę pisemnych mediacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem (*sprawy prowadzone pod numerami: RzK.732.1.2024 lub RzK.732.2.2024*).

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;
- odzieży i obuwia;
- usług ubezpieczeniowych.

Przedmiotową strukturę wystąpień kierowanych do przedsiębiorców w 2024r. 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, Plus) -3 ;

- współdziałanie z Rzecznikiem Finansowym – 1 (oraz udział w spotkaniu zorganizowanym dla konsumentów z terenu powiatu przez Pełnomocnika Terenowego Rzecznika Finansowego w Olsztynie – BDK Bartoszyce – 18.09.2024r.);
- współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów – 1;
- współdziałanie z Urzędem Komunikacji Elektronicznej – 1;
- współdziałanie z operatorem Vectra – 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 3 sprawach Rzecznik udzielił konsumentom pomocy w samodzielnym dochodzeniu przez nich roszczeń przed Sądem Cywilnym.

Rzecznik służył pomocą prawną przygotowując pozwы 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 pozwы, 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.

Rok 2024r. to początek serii audycji prezentowanych w TV Bart-Sat z cyklu: „Konsumenckie Dylematy”:

09.10.2024r. I audycja, pt. „Rodzaje sprzedaży”

06.11.2024r. II audycja, pt. „Do kogo z reklamacją, do gwaranta, do sprzedawcy?”;

04.12.2024r. III audycja, pt. „Zwrot towaru a...zwrot towaru”.

Audycje prezentowane także na antenie Radia Bartoszyce.

Rzecznik prowadził edukację senioralną, tj.

**30 stycznia 2024r.** – szkolenie w Centrum Barka dla Uniwersytetu Trzeciego Wieku w Górowie Iławeckim, pt. „Senior na zakupach”;

**22 lutego 2024r.** – szkolenie w MOPSie w Bartoszycach dla seniorów Dziennego Domu Senior + - pt. „Nieautoryzowane transakcje płatnicze”;

**14 marca 2024r.** – szkolenie dla seniorów w MOPSW Bisztynek, pt. „Senior na zakupach, jak być świadomym konsumentem”;

**10 grudnia 2024r.** – 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.

Rzecznik prowadził także edukację młodzieży:

**13 grudnia 2024r.** – we współpracy z Pełnomocnikiem Terenowym Rzecznika Finansowego w Olsztynie – szkolenie w BDK Bartoszyce dla młodzieży szkół średnich – cyberbezpieczeństwo i ubezpieczenia;

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

- 22 stycznia 2024r. – webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Dochodzenie roszczeń z ubezpieczeń OCV firm oraz innych podmiotów;
- 15 marca 2024r. – webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Uprawnienia kredytobiorcy konsumenta do przedterminowej spłaty i dalsze jego skutki;
- 15 marca 2024r. – webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Sankcja kredytu darmowego;
- 25 marca 2024r. - webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Dochodzenie roszczeń przed sądem z udziałem Rzecznika Finansowego;
- 27 marca 2024r. – szkolenie online organizowane przez UOKiK – Prawo telekomunikacyjne;
- 11 kwietnia 2024r. - webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Emocje w inwestowaniu – pułapki w jakie wpadają inwestorzy;
- 16 maja 2024r. - webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Obowiązki dystrybutora ubezpieczeń względem klienta;
- 27 maja 2024r. - webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Zastrzeżenie numeru PESEL a ochrona praw klienta podmiotów rynku finansowego;
- 7 czerwca 2024r. - webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Instytucjonalne formy zapobiegania nadmiernemu zadłużeniu we Francji;
- 12 czerwca 2024r. - webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Ubezpieczenia komunikacyjne dla wyjeżdżających za granicę;

- 13 czerwca 2024r. - webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Jak inwestować na rynku złota i srebra;
- 19 czerwca 2024r. - webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Cyberbezpieczeństwo podczas zawierania transakcji elektronicznych z podmiotami rynku finansowego;
- 25 czerwca 2024r. – webinarium organizowane przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego – Najnowsze sposoby działania cyberoszustów;
- 19 lipca 2024r. – udział online w konferencji zorganizowanej przez Pełnomocnika Rzecznika Finansowego w Olsztynie we współpracy z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Olsztynie;
- 29 sierpnia 2024r. – webinarium organizowane przez UOKiK – Ochrona konsumenta na rynku usług finansowych;
- 24 września 2024r. – webinarium organizowane przez KNF – Rynek OTC instrumentów pochodnych w Polsce (tzw. rynek FOREX);
- 7 października 2024r. – webinarium organizowane przez KNF – Najnowsze sposoby działania cyberoszustów – czyli jak nie dać się okraść w internecie;
- 17 października 2024r. – webinarium organizowane przez UOKiK – Konsument na rynku usług developerskich;
- 17 grudnia 2024r. – seminarium organizowane przez UOKiK – Działania Prezesa UOKiK na rynku przesyłek kurierskich.

Udział w sesji majowej Rady Powiatu Bartoszyckiego, na której Rzecznik przedstawił sprawozdanie za rok 2023r.

Przygotowanie informacji do Raportu o stanie powiatu za rok 2023.

## 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**

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 złożoność 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. odmowa przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego w powołaniu na rozmaite przyczyny, nieznające 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 niezgodności towaru z umową i przekazaniu sprawy, wbrew woli konsumenta, na drogę gwarancyjną, a tym samym uwolnieniu się od odpowiedzialności sprzedawcy i przerzuceniu 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. TABELLE 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.

Bartoszyce, 17.03.2025r.

POWIATOWY RZECZNIK  
KONSUMENTÓW  
  
Monika Biculewicz

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

|                   |                                                                          | 1.1.osobiście i telefonicznie |              |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 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 lokalem | w lokalu bez                               | znaczenia | 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                                                         |                               | 2            |              | 3                                          |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 5            |
| b                 | odzież i obuwie                                                          | 6                             | 55           |              | 71                                         | 23        |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 155          |
| c                 | meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu                    | 3                             | 7            |              | 16                                         | 2         |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 28           |
| d                 | urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy | 8                             | 10           | 10           | 83                                         | 11        | 4            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 126          |
| e                 | samochody i środki transportu osobistego                                 | 7                             |              |              | 21                                         | 1         |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 29           |
| f                 | kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące                              |                               |              |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |              |
| g                 | produkty związane z opieką zdrowotną                                     |                               | 7            |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |              |
| h                 | art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci                              |                               | 1            |              | 3                                          | 5         |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 9            |
| i                 | inne                                                                     |                               | 1            |              | 2                                          |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 3            |
| USŁUGI:           |                                                                          |                               |              |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |              |
| j                 | związane z rynkiem nieruchomości                                         |                               | 1            |              | 5                                          |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 6            |
| k                 | bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja        |                               |              |              | 9                                          |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 9            |
| l                 | czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia                                   |                               |              |              | 2                                          |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 2            |
| m                 | konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu               |                               |              |              | 6                                          |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 6            |
| n                 | finansowe                                                                | 5                             |              |              | 31                                         | 1         | 1            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 38           |
| o                 | ubezpieczeniowe                                                          | 1                             |              |              | 51                                         |           | 1            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 53           |
| p                 | pocztowe i kurierskie                                                    |                               |              |              | 8                                          | 3         |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 11           |
| r                 | telekomunikacyjne                                                        | 11                            | 5            | 1            | 26                                         | 2         | 1            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 46           |
| s                 | transportowe                                                             |                               |              |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |              |
| t                 | turystyka i rekreacja                                                    | 1                             | 2            |              | 3                                          |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 6            |
| u                 | sektor energetyczny i wodny                                              |                               | 4            | 1            | 24                                         | 1         | 2            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 32           |
| w                 | związane z opieką i opieką zdrowotną                                     |                               |              |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |              |
| x                 | edukacyjne                                                               |                               | 2            |              |                                            | 2         |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 4            |
| y                 | inne                                                                     |                               |              |              | 1                                          |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 1            |
| RAZEM             |                                                                          | 42                            | 97           | 12           | 365                                        | 51        | 9            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       | 576          |
| informacje ogólne |                                                                          |                               |              |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |              |
| niekonsumenckie   |                                                                          |                               |              |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |              |
|                   |                                                                          |                               |              |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |              |

*Handwritten signature/initials*

**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 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 |       |
|                                   | <b>SPRZEDAŻ:</b>                                                         |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |
| a                                 | art. żywnościowe                                                         |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |
| b                                 | odzież i obuwie                                                          |                                   | 1            |              | 10                                         | 3            |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 14    |
| c                                 | meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu                      |                                   |              |              | 2                                          | 1            |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 3     |
| d                                 | urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy | 1                                 | 1            | 1            | 20                                         | 3            |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 26    |
| e                                 | samochody i środki transportu osobistego                                 | 2                                 |              |              | 6                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 8     |
| f                                 | kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące                              |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |
| g                                 | produkty związane z opieką zdrowotną                                     |                                   | 3            |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 3     |
| h                                 | art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci                              |                                   |              |              | 2                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 2     |
| i                                 | inne                                                                     |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |
|                                   | <b>USŁUGI:</b>                                                           |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |
| j                                 | związane z rynkiem nieruchomości                                         |                                   | 1            |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 1     |
| k                                 | bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja        |                                   |              |              | 1                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 1     |
| l                                 | czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia                                   |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |
| m                                 | konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu               |                                   |              |              | 2                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 2     |
| n                                 | finansowe                                                                | 1                                 |              |              | 11                                         |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 12    |
| o                                 | ubezpieczeniowe                                                          | 1                                 |              |              | 7                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 8     |
| p                                 | pocztowe i kurierskie                                                    |                                   |              |              | 1                                          | 1            |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 2     |
| r                                 | telekomunikacyjne                                                        | 3                                 | 1            |              | 3                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 7     |
| s                                 | transportowe                                                             |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |
| t                                 | turystyka i rekreacja                                                    |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |
| u                                 | sektor energetyczny i wodny                                              |                                   |              |              | 4                                          | 1            | 1            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 6     |
| w                                 | związane z opieką i opieką zdrowotną                                     |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |
| x                                 | edukacyjne                                                               |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |
| y                                 | inne                                                                     |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |       |
| <b>RAZEM</b>                      |                                                                          | 8                                 | 7            |              | 69                                         | 9            | 1            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 95    |
| informacje ogólne niekonsumenckie |                                                                          |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 1     |
|                                   |                                                                          | razem:                            |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 96    |

**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 |  |  |  |  |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|-----------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------------|-------------------------------------------------|-----------------|---------------|-------|--|------|--|--|--|--|
|                   |                                                                          | w lokalu<br>bez   | na<br>odległość | poza<br>lokal | w lokalu<br>bez | na<br>odległość | poza<br>lokal                            | w lokalu<br>bez | na<br>odległość | poza<br>lokal | w lokalu<br>bez | na<br>odległość                                     | poza<br>lokal | w lokalu<br>bez | na<br>odległość | poza<br>lokal | w lokalu<br>bez                                 | na<br>odległość | poza<br>lokal | RAZEM |  |      |  |  |  |  |
|                   |                                                                          |                   |                 |               |                 |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               |       |  |      |  |  |  |  |
|                   | SPRZEDAŻ:                                                                |                   |                 |               |                 |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               |       |  |      |  |  |  |  |
| a                 | art. żywnościowe                                                         |                   | 1               |               |                 |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               | 1     |  |      |  |  |  |  |
| b                 | odzież i obuwie                                                          |                   | 4               |               | 3               | 1               |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               | 8     |  |      |  |  |  |  |
| c                 | meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu                    |                   | 2               |               | 4               |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               | 6     |  |      |  |  |  |  |
| d                 | urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy |                   | 2               | 2             | 11              | 1               |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               | 16    |  |      |  |  |  |  |
| e                 | samochody i środki transportu osobistego                                 |                   |                 |               | 3               |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               | 3     |  |      |  |  |  |  |
| f                 | kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące                              |                   |                 |               |                 |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               |       |  |      |  |  |  |  |
| g                 | produkty związane z opieką zdrowotną                                     |                   | 1               |               |                 |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               | 1     |  |      |  |  |  |  |
| h                 | art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci                              |                   |                 |               |                 | 2               |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               | 2     |  |      |  |  |  |  |
| i                 | inne                                                                     |                   |                 |               |                 |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               |       |  |      |  |  |  |  |
|                   | USŁUGI:                                                                  |                   |                 |               |                 |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               |       |  |      |  |  |  |  |
| j                 | związane z rynkiem nieruchomości                                         |                   |                 |               |                 |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               |       |  |      |  |  |  |  |
| k                 | bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja        |                   |                 |               | 5               |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               | 5     |  |      |  |  |  |  |
| l                 | czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia                                   |                   |                 |               |                 |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               |       |  |      |  |  |  |  |
| m                 | konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu               |                   |                 |               |                 |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               |       |  |      |  |  |  |  |
| n                 | finansowe                                                                |                   |                 |               | 3               |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               | 3     |  |      |  |  |  |  |
| o                 | ubezpieczeniowe                                                          |                   |                 |               | 8               |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               | 8     |  |      |  |  |  |  |
| p                 | pocztowe i kurierskie                                                    |                   |                 |               | 2               |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               | 2     |  |      |  |  |  |  |
| r                 | telekomunikacyjne                                                        |                   |                 |               | 1               | 1               |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               | 2     |  |      |  |  |  |  |
| s                 | transportowe                                                             |                   |                 |               |                 |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               |       |  |      |  |  |  |  |
| t                 | turystyka i rekreacja                                                    |                   |                 |               |                 | 1               |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               | 1     |  |      |  |  |  |  |
| u                 | sektor energetyczny i wodny                                              |                   |                 |               | 1               |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               | 1     |  |      |  |  |  |  |
| w                 | związane z opieką i opieką zdrowotną                                     |                   |                 |               |                 |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               |       |  |      |  |  |  |  |
| x                 | edukacyjne                                                               |                   |                 |               |                 |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               |       |  |      |  |  |  |  |
| y                 | inne                                                                     |                   |                 |               |                 |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               |       |  |      |  |  |  |  |
| RAZEM             |                                                                          |                   | 10              | 2             | 41              | 6               |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               |       |  |      |  |  |  |  |
| informacje ogólne |                                                                          |                   |                 |               |                 |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               |       |  |      |  |  |  |  |
| niekonsumenckie   |                                                                          |                   |                 |               |                 |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 |               |       |  |      |  |  |  |  |
|                   |                                                                          | razem:            |                 |               |                 |                 |                                          |                 |                 |               |                 |                                                     |               |                 |                 |               |                                                 |                 | 59            |       |  |      |  |  |  |  |

29-1  
JR

**Tabela 3.**  
**współdziałanie z innymi instytucjami**

By  
CR

**pomoc na drodze sądowej**

24  
13