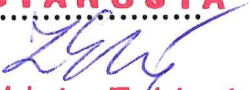


ZATWIERDZAM

**STAROSTA**  
  
**Elżbieta Zabłocka**

## SPRAWOZDANIE

z działalności

**Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
w Bartoszychach**

za rok 2025

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

**Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.**

|                                                                                                                                      |                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Województwo</b>                                                                                                                | Warmińsko-Mazurskie                                                                             |
| <b>2. Powiat</b>                                                                                                                     | Powiat Bartoszycki                                                                              |
| <b>3. Liczba mieszkańców powiatu.</b>                                                                                                | 52.000                                                                                          |
| <b>4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów.</b>                                                                                     | Monika Biculewicz                                                                               |
| <b>5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze).</b>                                                                                      | Wyższe (Zarządzanie i administracja).<br>Podyplomowe na Wydziale Prawa i Administracji          |
| <b>6. Wymiar etatu Rzecznika Konsumentów.</b>                                                                                        | 1 (suplement: dodatkowo Rzecznik wykonuje obowiązki Pełnomocnika Ochrony Informacji Niejawnych) |
| <b>7. Ilość osób zatrudnianych w Biurze albo u Rzecznika Konsumentów (podać ilość osób, wykształcenie oraz rodzaj zatrudnienia).</b> | -                                                                                               |
| <b>8. Nr telefonu i adres mailowy Rzecznika Konsumentów.</b>                                                                         | (89) 762-97-41, 533-653-144<br>rzecznik@powiat.bartoszyce.pl                                    |

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW.

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

| Lp. | Rodzaj spraw                                                                                                                                                                                                 | Liczba spraw               |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1.  | Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.                                                                                            | 742                        |
|     | W tym porady pisemne.                                                                                                                                                                                        | 144                        |
| 2.  | Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę praw i interesów konsumentów.<br>* Tylko z roku sprawozdawczego. Jest to ilość spraw według JRWA (nie jest to ilość pism wysyłanych do przedsiębiorców). | 76                         |
| 3.  | Współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami.                                                                                       | 10                         |
| 5.  | Sprawy sądowe cywilne ogółem.                                                                                                                                                                                | 3                          |
| 5a. | Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.                                                                                                                                                                    | -                          |
| 5b. | Wstępowanie do toczących się postępowań.                                                                                                                                                                     | -                          |
| 5c. | Istotny pogląd w sprawie.                                                                                                                                                                                    | -                          |
| 5d. | Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami.                                                                                                                                          | 3                          |
| 6.  | Sprawy karne ogółem.                                                                                                                                                                                         | -                          |
| 6a. | Wnioski o ukaranie z art. 114 uokik.                                                                                                                                                                         | -                          |
| 7.  | Edukacja konsumencka.                                                                                                                                                                                        | Cykl audycji w TV BART-SAT |

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

#### 1.1. Poradnictwo bezpośrednie.

Najwięcej porad w zakresie umowy sprzedaży dotyczyło:

- kategorii odzież i obuwie -**113 porad.**

oraz

- kategorii urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego – **114 porad.**

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.

Najwięcej porad w zakresie usług dotyczyło:

- usług finansowych – **35 porad**;
- sektor energetyczny i wodny – **33 porady**;
- usług ubezpieczeniowych – **29 porad**.

Ilość i rodzaj bezpłatnych porad konsumenckich i informacji prawnej (*osobistej, telefonicznej, elektronicznej*) w zakresie ochrony konsumentów udzielonych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2025r. ilustruje **tabela nr 1**.

## **1.2. Poradnictwo pisemne.**

Najwięcej porad w zakresie umowy sprzedaży dotyczyło:

- kategorii urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego – **40 porad**.

Najwięcej porad w zakresie usług dotyczyło:

- usług finansowych – **26 porad**.

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.

Problem, który pojawił się jeszcze w 2024r., a w 2025r. również mocno się zaznaczył to były to skargi konsumentów dotyczące sprzedaży i montażu instalacji fotowoltaicznej (często powiązane z Programem Czyste powietrze). Skargi dotyczyły różnych etapów umów. Od problemów z odstąpieniem od umowy zawartej poza lokalem (przed wykonaniem usługi montażu), poprzez przewlekłość wykonywania usługi montażu i późniejszych reklamacji, które wynikały z wadliwości, jaka ukazywała się w instalacji podczas użytkowania.

Ilość i rodzaj bezpłatnych porad konsumenckich i informacji prawnej (*pisemnej*) w zakresie ochrony konsumentów udzielonych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2025r. ilustruje **tabela nr 1**.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik opracował **76** wystąpień do przedsiębiorców. Wystąpienia miały formę pisemnych mediacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem (*sprawy prowadzone pod numerami: RzK.732.1.2025 lub RzK.732.2.2025*). Interwencja Rzecznika następowała najczęściej na wniosek konsumenta o sporządzenie wystąpienia do przedsiębiorcy w określonej sprawie lub z urzędu.

Najczęściej sprawy dotyczyły:

- urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektrycznych i sprzętu komputerowego;
- odzieży i obuwia;
- sektora energetycznego i wodnego.

Przedmiotową strukturę wystąpień kierowanych do przedsiębiorców w 2025r. ilustruje **tabela nr 2**.

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

Rzecznik współpracował z instytucjami konsumenckimi takimi jak UOKiK, Rzecznik Finansowy (*udział w spotkaniu zorganizowanym dla rzeczników konsumentów z terenu województwa warmińsko-mazurskiego przez Pełnomocnika Terenowego Rzecznika Finansowego w Olsztynie – Inspekcja Handlowa w Olsztynie – 13.06.2025r.*), Europejskie Centrum Konsumenckie czy Inspekcje Handlowe ale także z koordynatorami operatorów telekomunikacyjnych. Ta współpraca to przekazywanie spraw niebędących w kompetencji rzecznika (opracowywanie konsumentom odpowiednich wniosków wraz z przygotowaniem dokumentów towarzyszących), zaproszenia na bezpłatne szkolenia online webinaria (w ubiegłym roku było ich 15) oraz bezpłatne materiały informacyjne, broszury, plakaty, ulotki, które następnie przekazywałam konsumentom podczas wizyt w biurze lub podczas szkoleń prowadzonych dla seniorów.

Przedmiotową strukturę współpracy ilustruje **tabela nr 3**.

## **4. Sprawy sądowe.**

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 pozwy, sprzeciwy od nakazów zapłaty.

Przedmiotową strukturę ilustruje tabela nr 4.

## 5. 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.

Edukacja senioralna, tj.

05 marca 2025r. – szkolenie w Bibliotece Miejskiej w Bartoszycach dla Uniwersytetu Trzeciego Wieku w Bartoszycach, pt. „Senior na zakupach”;

Rok 2025r. to kontynuacja serii audycji prezentowanych w TV Bart-Sat z cyklu: „Konsumenckie Dylematy”:

15.01.2025r. IV audycja, pt. *„To jestem konsumentem, czy nie jestem?”*

12.02.2025r. V audycja, pt. *„Uszkodzona przesyłka odebrać, nie odebrać?”*;

12.03.2025r. VI audycja, pt. *„Najczęstsze problemy konsumentów”*.

09.04.2025r. VII audycja, pt. *„Rodzaje usług, reklamacje usług”*

07.05.2025r. VIII audycja, pt. *„Nieautoryzowane transakcje płatnicze”*;

04.06.2025r. IX audycja, pt. *„Kim jest rzecznik? Jak wygląda jego codzienna praca?”*.

Audycje prezentowane także (cyklicznie) na antenie Radia Bartoszyce.

17.03.2025r. – audycja w Radio Bartoszyce z okazji Światowego Dnia Konsumenta.

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

- 13 stycznia 2025r. – webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Jak pisać reklamacje ubezpieczeniowe;
- 10 marca 2025r. – webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Jak zakończyć spór z bankiem lub zakładem ubezpieczeń sprawnie i polubownie?
- 11 marca 2025r. – webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Sankcja kredytu darmowego, jak dochodzić roszczeń?;
- 12 marca 2025r. – webinarium organizowane przez UOKiK – Rynek energetyczny, fotowoltaika, program Czyste powietrze;
- 13 marca 2025r. – webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Sankcja kredytu darmowego;

- 01 kwietnia 2025r. – webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Dochodzenie roszczeń tytułem szkód spowodowanych zimową aurą;
- 17 kwietnia 2025r. – webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Senior, cyberbezpieczeństwo;
- 29 maj 2025r. – webinarium (warsztaty) organizowane przez Federację Konsumentów, Prawo konsumenckie;
- 25 czerwca 2025r. – webinarium organizowane przez KNF, Cyberbezpieczeństwo dla konsumentów na rynku finansowym;
- 17 września 2025r. – webinarium organizowane przez KNF, Bezpieczne płatności w Internecie dla seniorów;
- 1 października 2025r. – webinarium organizowane przez UOKiK – Piramidy finansowe;
- 27 listopada 2025r. – webinarium organizowane przez KNF – cyberbezpieczeństwo;
- 10 grudnia 2025r. – webinarium organizowane przez UOKiK – Nieautoryzowane transakcje płatnicze w praktyce – wykorzystanie zaleceń Prezesa UOKiK w sporach z bankami;
- 16 grudnia 2025r. – webinarium organizowane przez Rzecznika Finansowego w Warszawie – Nieautoryzowane transakcje płatnicze w ujęciu Rzecznika Finansowego, aktualne zagrożenia;
- 17 grudnia 2025r. – webinarium organizowane przez UOKiK – Najnowsze sposoby działania oszustów, czyli jak nie dać się okraść w Internecie.

Udział w sesji majowej Rady Powiatu Bartoszyckiego, na której Rzecznik przedstawił sprawozdanie za rok 2024r.

Przygotowanie informacji do Raportu o stanie powiatu za rok 2024.

## **6. Inne sprawy.**

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.

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

### **1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.**

Mimo edukacji, którą Rzecznik stara się prowadzić przy każdej możliwej okazji, edukując nie tylko konsumentów, ale także przedsiębiorców problemy konsumenckie od wielu lat stale się powtarzają i są to najczęściej:

- odrzucanie reklamacji z powodu braku paragonu,
- odgórne narzucanie konsumentowi gwarancji, przy składaniu reklamacji (bardzo częsta sytuacja: konsument idzie do sklepu, pracownik sklepu zaczyna sporządzać zgłoszenie reklamacyjne, jeśli konsument nie powie konkretnie z którego uprawnienia reklamacyjnego korzysta, to pracownik nie dopytuje tylko odgórnie zaznacza: gwarancja. Zdarza się, także że pracownik sklepu (duże sieciowe sklepy) informuje, że reklamacja nie dotyczy sklepu, że to sprawa gwaranta i odsyła na infolinię.
- przewlekłość w załatwianiu reklamacji – w szczególności dotyczy to reklamacji składanych z tytułu gwarancji,
- odmowa uznania reklamacji bez pisemnego uzasadnienia,
- niewłaściwa jakość usług, w szczególności brak umowy na wykonanie usługi (a także rosnąca cena pod koniec wykonania usługi).

## **2. Wnioski dotyczące pracy/funkcjonowania rzeczników konsumentów.**

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, 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 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.**

**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                                                         | 1                             |              |              | 1                                          |           | 1            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              | 3   |
| b | odzież i obuwie                                                          | 9                             | 42           |              | 50                                         |           | 12           |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              | 113 |
| c | meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu                      | 3                             | 7            |              | 23                                         |           | 12           |                                                     |              |              |                                                 | 1            |              |              |              |              |              | 46  |
| d | urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy | 2                             | 12           | 8            | 66                                         |           | 20           | 5                                                   |              |              |                                                 |              | 1            |              |              |              |              | 114 |
| e | samochody i środki transportu osobistego                                 | 1                             | 3            |              | 23                                         |           | 3            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              | 30  |
| f | kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące                              |                               | 1            |              |                                            |           | 1            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              | 2   |
| g | produkty związane z opieką zdrowotną                                     | 2                             | 2            |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 | 1            |              |              |              |              |              | 5   |
| h | art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci                              | 1                             | 1            |              | 2                                          |           | 4            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              | 8   |
| i | inne                                                                     |                               |              |              | 6                                          |           | 3            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              | 9   |
|   | USŁUGI:                                                                  |                               |              |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              |     |
| j | związane z rynkiem nieruchomości                                         | 1                             |              |              | 1                                          |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              | 2   |
| k | bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja        | 1                             |              | 2            | 11                                         |           |              | 1                                                   |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              | 15  |
| l | czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia                                   |                               |              |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              |     |
| m | konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu               | 1                             |              |              | 5                                          |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              | 6   |
| n | finansowe                                                                | 3                             | 1            | 1            | 17                                         |           | 2            | 2                                                   | 6            |              |                                                 | 2            |              | 1            |              |              |              | 35  |
| o | ubezpieczeniowe                                                          | 2                             |              |              | 24                                         |           | 2            | 1                                                   |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              | 29  |
| p | pocztowe i kurierskie                                                    |                               |              |              | 8                                          |           | 8            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              | 16  |
| r | telekomunikacyjne                                                        | 3                             | 1            | 1            | 13                                         |           | 3            |                                                     | 2            | 2            |                                                 | 2            | 1            |              |              |              |              | 28  |
| s | transportowe                                                             |                               |              |              | 2                                          |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              | 2   |
| t | turystyka i rekreacja                                                    | 1                             |              |              | 1                                          |           | 1            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              | 3   |
| u | sektor energetyczny i wodny                                              |                               |              | 8            | 11                                         |           | 1            | 11                                                  | 1            |              |                                                 | 1            |              |              |              |              |              | 33  |
| w | związane z opieką i opieką zdrowotną                                     |                               |              |              | 1                                          |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              | 1   |
| x | edukacyjne                                                               |                               | 1            |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              | 1            |              |              |              |              | 2   |
| y | inne                                                                     |                               |              |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              |     |
|   | RAZEM                                                                    |                               |              |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              | 502 |
|   | informacje ogólne                                                        |                               |              |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              |     |
|   | niekonsumenckie                                                          |                               |              |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              | 96  |
|   |                                                                          |                               |              |              |                                            |           |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |              | 598 |

### Tabela 2.

9

**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 |     |  |       |
|                   |                                                                          |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |     |  |       |
|                   | SPRZEDAŻ:                                                                |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |     |  |       |
| a                 | art. żywnościowe                                                         |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |     |  |       |
| b                 | odzież i obuwie                                                          |                                   |              |              | 12                                         | 4            |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 16  |  |       |
| c                 | meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu                    |                                   | 1            |              | 6                                          | 3            |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 10  |  |       |
| d                 | urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy |                                   | 2            | 2            | 24                                         | 7            | 4            | 1                                                   |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 40  |  |       |
| e                 | samochody i środki transportu osobistego                                 | 1                                 | 1            |              | 7                                          | 2            |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 11  |  |       |
| f                 | kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące                              |                                   | 1            |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 1   |  |       |
| g                 | produkty związane z opieką zdrowotną                                     |                                   | 1            |              |                                            |              |              |                                                     |              |              | 1                                               |              |              |              |              |              | 2   |  |       |
| h                 | art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci                              |                                   |              |              | 1                                          | 1            |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 2   |  |       |
| i                 | inne                                                                     |                                   |              |              | 3                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 3   |  |       |
|                   | USŁUGI:                                                                  |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |     |  |       |
| j                 | związane z rynkiem nieruchomości                                         | 1                                 |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 1   |  |       |
| k                 | bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja        |                                   |              | 1            | 5                                          |              | 1            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 7   |  |       |
| l                 | czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia                                   |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |     |  |       |
| m                 | konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu               |                                   |              |              | 2                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 2   |  |       |
| n                 | finansowe                                                                | 4                                 |              | 1            | 15                                         |              | 2            | 1                                                   |              |              | 2                                               |              | 1            |              |              |              | 26  |  |       |
| o                 | ubezpieczeniowe                                                          | 1                                 |              |              | 3                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 4   |  |       |
| p                 | pocztowe i kurierskie                                                    |                                   |              |              | 3                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 3   |  |       |
| r                 | telekomunikacyjne                                                        | 1                                 | 1            |              | 3                                          | 1            |              |                                                     |              |              | 1                                               |              |              |              |              |              | 7   |  |       |
| s                 | transportowe                                                             |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |     |  |       |
| t                 | turystyka i rekreacja                                                    |                                   | 1            |              | 2                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 3   |  |       |
| u                 | sektor energetyczny i wodny                                              |                                   |              | 2            | 1                                          |              | 1            |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 4   |  |       |
| w                 | związane z opieką i opieką zdrowotną                                     |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |     |  |       |
| x                 | edukacyjne                                                               |                                   | 1            |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 | 1            |              |              |              |              | 2   |  |       |
| y                 | inne                                                                     |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |     |  |       |
| RAZEM             |                                                                          |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              | 144 |  |       |
| informacje ogólne |                                                                          |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |     |  |       |
| niekonsumenckie   |                                                                          |                                   |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |     |  |       |
|                   |                                                                          | razem:                            |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |     |  |       |
|                   |                                                                          | 144                               |              |              |                                            |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |              |              |              |     |  |       |

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

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



