

*Lechwałek*

*20.11.2018*

**STAROSTA**  
*mgr inż. Krzysztof Wrona*

## **Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Zawierciu za rok 2017.**

### **I. UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W ZAWIERCIU.**

Jednym z zadań powiatu zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 1868 z późn. zm.) jest ochrona praw konsumentów. Określone powyżej zadanie wykonuje w oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007r. (tekst jednolity: Dz.U. z 2017r., poz. 229 z późn.zm.) o ochronie konkurencji i konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

**Niniejsze sprawozdanie zostało sporządzone wg wzoru opracowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.**

Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów do zadań Rzecznika Konsumentów należy między innymi:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

Oprócz w/w zadań i kompetencji Rzecznik Konsumentów może również:

- fakultatywnie wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą do toczącego się postępowania,
- występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, w rozumieniu kodeksu wykroczeń,
- występować do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających

zbiorowe interesy konsumentów, z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień wzorów umów.

Jednocześnie wskazać należy, że:

- Rzecznik Konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście,
- Rzecznik Konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim,
- zatwierdzone sprawozdanie Rzecznik przekazuje właściwej miejscowo delegaturze UOKiK.

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy .

<b>1. Województwo</b>	Śląskie
<b>2. Miasto</b> <b>/Powiat</b>	Zawiercie/Zawierciański
<b>3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu</b>	119750
<b>4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów</b>	Beata Molenda
<b>5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)</b>	wyższe prawnicze
<b>6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	TAK
<b>NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6</b>	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu
<b>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym</b>	- $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu

wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- inne, np. dyżury
<b>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</b>	
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).	1
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.	Wynagrodzenie Rzecznika za 2017rok: 39 712,09 brutto  Delegacja w 2017 roku: 152,20 zł.

Instytucja Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest podmiotem służącym ochronie podstawowych interesów konsumentów w stosunku do profesjonalnych podmiotów, jakim są

przedsiębiorcy. Konsumentem jest natomiast osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Zadania Rzecznika oraz prawa konsumentów wyznaczają, oprócz przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przepisy ustawy o prawach konsumenta, kodeks cywilny, ustawa o kredycie konsumenckim, ustawa o usługach turystycznych, ustawa o cenach, ustawa o języku polskim, ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów, ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawa - Prawo bankowe, ustawa – Prawo pocztowe, ustawa- Prawo przewozowe oraz szereg aktów wykonawczych m.in. do w/w ustaw.

## **II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW**

Pomoc konsumentom świadczona jest przez 5 dni w tygodniu w pełnych godzinach pracy Starostwa Powiatowego w Zawierciu.

W ciągu 2017 r. w Biurze Rzecznika Konsumentów zarejestrowano **1132** spraw związanych z ochroną praw konsumentów.

Spośród wszystkich spraw konsumenckich w **895** przypadkach Rzecznik udzielał konsumentom bezpłatnych porad konsumenckich i informacji prawnej, co miało miejsce w trakcie rozmów osobistych z konsumentami, korespondencji mailowych, a także podczas rozmów telefonicznych.

W **237** sprawach Rzecznik, na skutek wniosków o podjęcie mediacji złożonych przez konsumentów, skierował wystąpienia do przedsiębiorców. Natomiast w przypadku **5** wniosków, przekazał je zgodnie z właściwością miejscową innym Rzecznikom Konsumentów.

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

Poradnictwo konsumenckie miało największy udział w ogólnej liczbie spraw będących przedmiotem działalności Rzecznika. Wynika to z dużego zapotrzebowania na taką formę pomocy.

Podobnie jak w latach poprzednich, porady polegały na udzieleniu konsumentom wszechstronnych wyjaśnień dotyczących praw i obowiązków konsumenckich, terminów składania reklamacji, wskazaniu odpowiednich przepisów, wyjaśnieniu podstawowych różnic między gwarancją a rękojmią, a także pomocy w przygotowaniu pism celem przedłożenia u sprzedawcy, włącznie ze wskazaniem jakie działania w konkretnej sprawie konsument ma podjąć.

Po uzyskaniu właściwej porady konsumenci podejmowali czynności w zakresie dochodzenia roszczeń przeciwko przedsiębiorcy.

W praktyce, podobnie jak w latach poprzednich, zdarzało się, że Rzecznik udzielał informacji z zakresu obowiązującego prawa przedsiębiorcom np. w sprawach dotyczących reklamowania towarów i usług, podnosząc ich wiedzę z tej dziedziny. Zasadniczo w takiej sytuacji Rzecznik powinien odmówić udzielenia informacji, jednak mając na względzie dobro konsumenta udzielał wyjaśnień i informował o obowiązujących przepisach, co skutkowało poszanowaniem praw konsumentów we wzajemnych stosunkach.

W wielu przypadkach konsumenci, zwłaszcza w wieku starszym, wymagali pomocy w toku całego postępowania reklamacyjnego. W tym zakresie Rzecznik służył pomocą nie tylko w kwestii fachowej informacji, ale również pomagał redagować pisma, począwszy od napisania zgłoszenia dotyczącego ujawnienia wad towaru/usługi, poprzez procedurę reklamacyjną, aż do ewentualnego przygotowania pozwu.

Każda porada kończy się zaproszeniem do ponownego nawiązania kontaktu z Rzecznikiem w przypadku jakichkolwiek trudności w rozwiązaniu problemów, bądź wyjaśnienia wątpliwości.

Największą ilość zgłoszeń stanowią zapytania i udzielone porady oraz informacje dotyczące wad towarów i nienależytego wykonania umów zawartych w lokalu przedsiębiorstwa - zgłoszono ich **442**. Najczęściej reklamowanym towarem (w kolejności wykazanej częstotliwością problemu) było obuwie i odzież, urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy, meble, artykuły wyposażenia wnętrz oraz utrzymania domu.

W dalszej kolejności odnotowano zapytania dotyczące nieuczciwych praktyk rynkowych, wad czynności prawnych umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa – **75** (w przeważającej mierze dot. sektora energetycznego), rozwiązania umowy zawartej w lokalu przedsiębiorstwa

– 66, następnie dotyczące nieuczciwych praktyk rynkowych, wad czynności prawnych umów zawartych na odległość – 54 (w przeważającej mierze dot. sektora telekomunikacyjnego).

Interesy Konsumentów w 51 przypadkach były również istotnie naruszone poprzez nieprawidłowości w umowach zawieranych **poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczące:**

- wykorzystania łatwowierności osób starszych, co do przedstawionej oferty towaru,
- w przypadku skutecznego odstąpienia od umowy, niezasadnego powoływania się przez przedsiębiorców na regulacje prawne wyłączające prawo do odstąpienia od umowy,
- nedoręczania dokumentów dotyczących zawartej umowy,
- wprowadzania w błąd co do właściwości produktów, np. osobom starszym wmawia się, że pościel ma cudowne własności zdrowotne, rehabilitacyjne,
- sprzedaży towarów, np. zestawu garnków po drastycznie zawyżonych cenach w stosunku do rynkowych.

W przypadkach, gdy konsumenci zgłaszali się do Rzecznika przed upływem 14 - dniowego terminu, Rzecznik udzielał pomocy w sporządzeniu stosownego oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zważywszy bowiem na fakt, że konsumentami w takich sprawach są najczęściej osoby starsze, samotne będące emerytami, rencistami, Rzecznik świadczył kompleksową obsługę prawną poczynawszy od pomocy w przygotowaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem, aż po pisemne interwencje skierowane do przedsiębiorcy.

*Szczegółową charakterystykę udzielonych porad przedstawia tabela nr 1 – w zał.*

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

W 2017 roku nie składano takich wniosków.

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

Pomoc w formie mediacji była udzielana w **237** sprawach, w których konsumenci wyczerpali przysługujące im środki prawne, z czego 87 spraw zostało załatwione z rezultatem pomyślnym dla konsumenta, 109 negatywnie, a 41 sprawy są w toku.

Dodatkowo w 2017 r. Rzecznik kontynuował prowadzenie spraw wszczętych w roku poprzednim.

**Mediacja** jest najlepszym, najprostszym sposobem rozstrzygnięcia sporu, pod warunkiem, że na takie rozwiązanie zgadzają się dwie strony. Mediacja nie naraża żadnej ze stron na ponoszenie dodatkowych kosztów i ma na celu przedsądowe zakończenie sporu.

Kierowane do przedsiębiorców wystąpienia miały charakter wniosków o udzielenie informacji, ponowne rozpatrzenie reklamacji, rozważenia możliwości polubownego zakończenia sporu, poddania sporu rozstrzygnięciu przez sąd polubowny, a w ostateczności wezwań przedsądowych.

W odpowiedzi na pisma Rzecznika, przedsiębiorcy w większości przypadków przedstawili swoje stanowisko w sprawie, udzielali dodatkowych informacji i wyjaśnień, a w wielu przypadkach uwzględniali roszczenia konsumentów.

Wśród postępowań mediacyjnych 151 dotyczyło spraw z zakresu umów sprzedaży, a 87 dotyczyło umów o usługi.

Interwencje związane z **umowami sprzedaży** najczęściej dotyczyły obuwia i odzieży, urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, natomiast w zakresie **usług** – usług telekomunikacyjnych i dostawy energii.

W zakresie reklamacji obuwia i odzieży dominował problem związany z nieuznaniem reklamacji w związku z jakością towaru. Podobnie jak w latach poprzednich, dalszym problemem są opinie rzeczoznawców w tym zakresie, wystawiane na niekorzyść konsumentów, nawet w sytuacji występowania oczywistej wady produktu, po bardzo krótkim okresie użytkowania. Takie zachowanie potęguje u konsumentów poczucie krzywdy i osłabia zaufanie do sprzedawcy, jak i marki reklamowanego towaru.

W zakresie usług telekomunikacyjnych często pojawiał się problem podstępnego wprowadzania w błąd przez przedstawicieli innego operatora, niż ten, z którym konsument ma

podpisaną umowę. Podawali się za przedstawiciela dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego, nakłaniając do zmiany warunków umowy. W rzeczywistości konsumenci podpisywali umowę z nowym operatorem. Poszkodowani konsumenci, to głównie osoby w wieku senioralnym.

W przypadku usług energetycznych, dominowały przypadki, gdzie przedstawiciele handlowi odwiedzający konsumentów w ich domach, nie informowali, że reprezentują alternatywne przedsiębiorstwo. Sugerowali, że działają w imieniu dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej, manipulując jednocześnie informacjami m.in. o niższych rachunkach za energię elektryczną.

Problemy dot. umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa związane były z nieinformowaniem konsumentów o prawie do odstąpienia od umowy, utrudnianiem odstąpienia, niepozostawianiem konsumentom podpisanych przez nich dokumentów, brakiem zwrotu pieniędzy pomimo skutecznego odstąpienia od umowy, obciążaniem kosztami zniszczonego opakowania oraz nieudzielaniem pełnych informacji o sprzedawanych towarach.

*Zestawienie wystąpień do przedsiębiorców przedstawia tabela nr 2 – w zał.*

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

W przypadku sporu z firmami energetycznymi, operatorami telekomunikacyjnymi, problem polegał na dopuszczeniu się przez upoważnionych do reprezentacji przedstawicieli handlowych, karygodnego łamania prawa poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji, co w świetle postanowień art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz.U z 2017r., poz. 2070) jest działaniem wprowadzającym w błąd i zgodnie z art.4 ust. 2 stanowi nieuczciwą praktykę rynkową. O stosowaniu takich zakazanych praktyk (art. 3 cytowanej ustawy) - Rzecznik informował odpowiednio Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Regulacji Energetyki.

W związku z otrzymywaniem skarg od konsumentów dot. sposobu prowadzenia działalności w formie parkingu przez przedsiębiorcę, Rzecznik zwrócił się do Śląskiego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej o rozważenie możliwości podjęcia w zakresie przysługujących uprawnień kontroli zgodności z obowiązującym prawem sposobu



prowadzenia tej działalności, a w szczególności prawidłowości oznaczenia miejsca prowadzenia działalności gospodarczej, usytuowania regulaminu określającego zasady korzystania z parkingu.

*Szczegóły zawiera tabela nr 3 – w zał.*

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

W przypadku ewidentnie złej woli przedsiębiorców, rozbieżnych stanowisk stron, braku zgody na rozstrzygnięcie sprawy przez sąd polubowny, braku odpowiedzi na wezwanie Rzecznika, pozostaje jako ostateczność droga sądowa.

W 5 przypadkach konsumenci zdecydowali się na dochodzenie roszczeń przed sądem powszechnym. Rzecznik udzielał takim konsumentom pomocy prawnej w formie sporządzenia pozwu i udzielenia dodatkowych wskazówek.

*Szczegóły opisuje tabela nr 4 – w zał.*

W 2017 r. Rzecznik Konsumentów nie był stroną i nie reprezentował konsumentów przed sądami.

#### **6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym**

Niezależnie od powyższych działań, w celu propagowania wiedzy konsumenckiej, Rzecznik przekazuje konsumentom niezbędne wyciągi z aktów prawnych, wzory umów konsumenckich, zgłoszeń reklamacyjnych, druków sądowych, wzory oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość oraz wzory odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego.

Formę edukacji pełniło też wskazanie konsumentom, w ramach porady, przysługujących im praw oraz sposobu postępowania w konkretnej sprawie.

Również wystąpienia kierowane do przedsiębiorców w dużym stopniu pełniły rolę edukacyjną. Wprawdzie dotyczyły one konkretnych spraw, ale wskazując sposób załatwienia sprawy, równocześnie wskazywany był przedsiębiorcy sposób prawidłowego postępowania.

W ubiegłym roku Rzecznik przekazał informację dla Redakcji Kuriera Zawierciańskiego dot. skarg konsumentów uczestniczących w pokazie firmy Hausfeur, a także innych firm, zawierających umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Wpłynęło to na zwiększenie świadomości konsumentów odnośnie przysługującego im 14 – dniowego prawa na odstąpienie od umowy bez podawania przyczyn, a także możliwości skorzystania z porady i pomocy prawnej u Rzecznika Konsumentów.

#### **7. Podejmowanie działań wynikających z:**

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

W roku 2017 nie wystąpiły przesłanki do podjęcia przez Rzecznika Konsumentów działań wymienionych w powyższym punkcie.

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Jak już wskazano powyżej, Rzecznik informował Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów o podejrzeniu stosowania takich praktyk przez firmy energetyczne i telekomunikacyjne.

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

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

W związku z dużą ilością skarg na działalność przedsiębiorstw elektroenergetycznych i telekomunikacyjnych, dążąc do przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym i wzmocnienia pozycji konsumentów, w ocenie Rzecznika Konsumentów zasadnym jest rozważenie potrzeby wprowadzenia zmian. W szczególności wprowadzenie zapisu, na podstawie którego konsument byłby zobligowany do osobistego informowania dotychczasowego kontrahenta o zmianie sprzedawcy, co zapobiegłoby skutkom nieuczciwych praktyk rynkowych polegających na nieinformowaniu i nieświadomianiu konsumentów przez przedstawicieli firm, iż podpisanie umowy wiąże się ze zmianą dotychczasowego kontrahenta.

Konieczność osobistego poinformowania dotychczasowego dostawcy energii elektrycznej o podpisaniu umowy z innym przedsiębiorcą wykluczyłaby wystąpieniu nieświadomości po stronie konsumentów.

## 2. Wnioski.

Działalność Rzecznika Konsumentów jako instytucji przyjaznej konsumentom jest bardzo ważna dla mieszkańców powiatu zawierciańskiego, gdyż uzyskują bezpłatną pomoc w egzekwowaniu swoich praw. Otrzymywanie licznych podziękowań osobistych, a także pisemnych i telefonicznych świadczy, że działalność Rzecznika jest pozytywnie oceniana przez konsumentów, co niewątpliwie sprzyja dobremu wizerunkowi powiatu, jako przyjaznego mieszkańcom i podejmującego ich problemy.

Powiatowy  
Rzecznik Konsumentów  
mgr Beata Molenda





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

																RAZEM
				wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe																
odzież i obuwie	1		3	75		4										83
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				10		2										12
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	2	3	1	20	1	4										31
samochody i środki transportu osobistego				5		1										6
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące												1				1
produkty związane z opieką zdrowotną						1					1					2
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				2		1										3
inne				10		4										14
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem nieruchomości bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					1											1
		2		6												8
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				2												2
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				2												2
finansowe				2	1											3
ubezpieczeniowe	1	2			1								1			5
pocztowe i kurierskie				2									1			3
telekomunikacyjne	2		1	1	1	2	2				4	23	1			37
transportowe													1			1
turystyka i rekreacja				5												5
sektor energetyczny i wodny				1							10					11
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne				3		1							4			8
<b>RAZEM</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>146</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>2</b>				<b>15</b>	<b>24</b>	<b>8</b>			<b>237</b>
informacje ogólne niekonsumenckie																
	<b>razem:</b>															

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

																RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe						1										1
odzież i obuwie																
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu																
rządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1		1												2
samochody i środki transportu osobistego																
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną																
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
inne																
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem nieruchomości																
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
pocztowe i kurierskie																
telekomunikacyjne							1					11				12
transportowe																
turystyka i rekreacja																
sektor energetyczny i wodny												8				8
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne												1				1
<b>RAZEM</b>		1		1		1	1					9	11			<b>24</b>
informacje ogólne niekonsumenckie																
	razem:															24

