

## Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Zawierciu za rok 2020.

2021-03-29

### 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 2020 r., poz. 920) jest ochrona praw konsumentów. Określone powyżej zadanie wykonuje w oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. (tekst jednolity: Dz.U. z 2021 r., poz. 275) 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 sądowego,
- 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 biura Rzecznika, stan kadrowy .

<b>1. Województwo</b>	Śląskie
<b>2. Miasto</b> <b>/Powiat</b>	Zawiercie/Zawierciański
<b>3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu</b>	117 624 mieszkańców (stan na 31.12.2019 r.)
<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>	NIE
<b>NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6</b>	$\frac{3}{5}$ etatu
<b>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym</b>	

wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
<b>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</b>  <b>8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).</b>	3 dni w tygodniu po 8 godzin
<b>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.</b>	NIE
<b>10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	TAK
<b>11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).</b>	1 osoba
<b>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.</b>	<b>W budżecie nie przewidziano środków na zadania własne „ochrona konsumentów”. Biuro nie posiada także własnego budżetu. Szacunkowe koszty funkcjonowania biura w 2020 r. to 41.000,00 zł brutto.</b>

Instytucja Powiatowego Rzecznika Konsumentów służy 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 poza przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zostały uregulowane w przepisach ustawy o prawach konsumenta, kodeksie cywilnym, ustawie o kredycie konsumenckim, ustawie o imprezach turystycznych i powiązanych usług turystycznych, ustawie o cenach, ustawie o języku polskim, ustawie o ogólnym bezpieczeństwie produktów, ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawie - Prawo bankowe, ustawie – Prawo pocztowe, ustawa- Prawo przewozowe oraz szeregu 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 2020 r. w Biurze Rzecznika Konsumentów zarejestrowano **1090** spraw związanych z ochroną praw konsumentów.

Spośród wszystkich spraw konsumenckich w **921** 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. Pozostałe natomiast **169** sprawy to pisemne wnioski o podjęcie mediacji z przedsiębiorcą.

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

Podobnie jak w latach poprzednich poradnictwo konsumenckie miało największy udział w ogólnej liczbie spraw będących przedmiotem działalności Rzecznika, co świadczy o dużym zapotrzebowaniu na taką formę pomocy.

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 przedsiębiorcy, 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.

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

Do Rzecznika zgłaszali się także konsumenci, którzy chcieli uzyskać informacje bądź porady w innych sprawach, np. z zakresu przepisów prawa miejscowego, prawa pracy, prawa spadkowego, rodzinnego, ubezpieczeń, spółdzielczego oraz dotyczącego wspólnot mieszkaniowych. Osoby te często nie wiedziały do kogo mają się zwrócić, dlatego też Rzecznik wskazywał podmioty właściwe do udzielenia pomocy lub wyjaśnienia przedstawionych zagadnień.

W udzielonych poradach dominowały następujące kategorie spraw:

a) związane z wadliwością lub niezgodnością z umową świadczonych usług.

Podstawowymi problemami, z jakimi konsumenci się spotykali w tym zakresie były:

- turystyka i rekreacja – zapytania, roszczenia konsumentów najczęściej dot. niewykonania umowy, odwołania wycieczki przez organizatora z powodu epidemii Sars – CoV – 2, i odmowy zwrotu pieniędzy, potrąceniu części ceny w sytuacji gdy konsumenci na podstawie art. 47 ust. 4 ustawy o imprezach turystycznych składali odstąpienie od umowy
- usługi kurierskie i pocztowe – nienależyte wykonanie usługi, skutkujące uszkodzeniem towaru lub zagubieniem.

- usługi dot. bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobne naprawy – zła jakość wykonanych usług, nieterminowe wykonanie usług, odmowne rozpatrywanie reklamacji, odmowa przyjęcia lub uznania reklamacji żądanie pełnej zapłaty za nieprawidłowo wykonaną usługę.
- sektor energetyczny i wodny – wadliwe działanie licznika, zawyżone w stosunku do „standardowych” rachunki za prąd, wątpliwości dot. wysokości i kalkulacji rachunków,
- usługi telekomunikacyjne – problemy dot. nieprawidłowości związanych ze zmianą warunków umowy, naliczaniem opłat wyrównawczych z tytułu niedotrzymania warunków umowy, aktywowania usług, których konsument nie zamawiał, nierzetelnego informowania o warunkach oferty promocyjnej.

b) związane z umową sprzedaży konsumenckiej – reklamacje towarów zakupionych.

Najczęściej reklamowanym towarem (w kolejności wykazanej częstotliwością problemu) były obuwie i odzież, urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy, samochody i środki transportu osobistego, meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu.

Skargi konsumentów dotyczyły zwykle reklamacji z tytułu rękojmi lub gwarancji. Wśród zgłaszanych problemów znalazły się m.in. narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów, odmowa przyjęcia reklamacji, zwłoka w usunięciu wady, nieskuteczne usuwanie wad, odsyłanie konsumentów przez sprzedawców z uwagi na nieznaną przez nich swoich praw do punktów serwisowych w celu wyłączenia swojej odpowiedzialności. W takich sytuacjach konsumenci wchodzili w relacje z gwarantem z tytułu gwarancji, a więc na warunkach ustalonych przez nich samych. Z uwagi na fakt, iż udzielenie gwarancji nie jest obowiązkiem, a jej treść gwarant może swobodnie kształtować, uprawnienia konsumentów z tytułu gwarancji są słabe i często narażają konsumentów na:

- długi czas naprawy lub wymiany towaru,
- brak możliwości (mimo ewidentnej wadliwości towaru) wymiany towaru na nowy wolny od wad, ponieważ gwarant zastrzegł sobie wyłącznie naprawę,
- żądanie od konsumentów opłat w sytuacji nieuzasadnionej, w ocenie serwisu, reklamacji,
- uzależnienie ochrony gwarancyjnej od obowiązku wykonywania płatnych przeglądów serwisowych.

Interesy Konsumentów w **56** przypadkach mających miejsce jeszcze przed ogłoszeniem stanu epidemii były również istotnie naruszone w umowach zawieranych **poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczące** poprzez nieprawidłowości:

- 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,
- niedoręczania dokumentów dotyczących zawartej umowy,
- 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 począwszy 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 stanowiących i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

W 2020 roku nie składano takich wniosków.

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

Pomoc w formie mediacji była udzielana w **150** sprawach, w których konsumenci wyczerpali przysługujące im środki prawne, z czego **66** spraw zostało załatwionych z rezultatem pomyślnym dla konsumenta, a w przypadku **78** spraw przedsiębiorcy nie uznali argumentacji konsumenta i Rzecznika Konsumentów, a 6 znajduje się w toku.

W ośmiu przypadkach Rzecznik Konsumentów nie wszczął mediacji z uwagi na brak uzupełnienia przez konsumentów braków formalnych wniosków o wszczęcie mediacji.

W dwóch przypadkach akta sprawy zostały przekazane według właściwości. W pięciu przypadkach Rzecznik odmówił wszczęcia mediacji w uwagi na złożenie wniosku o mediację przez przedsiębiorców. W czterech przypadkach konsumenci zwrócili się o nie podejmowanie czynności mediacyjnych pomimo poprawnego złożenia wniosku o mediację.

Dodatkowo w 2020 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, 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 **83** dotyczyło spraw z zakresu umów sprzedaży, a **67** dotyczyło umów o świadczenie usług.

Interwencje związane z **umowami sprzedaży** najczęściej dotyczyły obuwia i odzieży, urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, natomiast w zakresie **usług** – bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji oraz sektora energetycznego. 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 przypadku spraw z zakresu sektora energetycznego problemy związane były z kwestionowaniem wysokości wystawionej faktury oraz nieprzejrzystością wyliczeń.



W obliczu utrudnień w zakresie prowadzenia działalności związanych z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 w szczególności w związku z zamknięciem lokali handlowych i usługowych oraz wprowadzeniem innych ograniczeń wzrosła ilość umów zawieranych na odległość, głównie za pośrednictwem internetu. Zmniejszyła się natomiast znacznie ilość umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

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

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

W ramach współpracy z innymi organami i instytucjami Rzecznik w 2020 roku przesyłał sygnały o dostrzeżonych nieprawidłowościach na rynku oraz w razie potrzeby udzielał informacji na zapytania kierowane do Rzecznika przez delegatury UOKiK

*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 2020 r. konsumenci nie składali wniosków o przygotowanie projektu pozwu.

*Tabela nr 4 – w zał.*

W 2020 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 drogą elektroniczną konsumentom niezbędne wyciągi z aktów prawnych, wzory umów konsumenckich, zgłoszeń reklamacyjnych, 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, niemniej – wskazując wymagany przepisami prawa sposób załatwienia sprawy – równocześnie udzielano przedsiębiorcy informacji dotyczącej sposobu prawidłowego postępowania.

Jedną z form edukacyjnej działalności Rzecznika stanowił dotychczas udział w organizowanych w szkołach spotkaniach z młodzieżą. Z uwagi na obowiązującą sytuację epidemiologiczną w okresie od 1 kwietnia 2020 roku do 31 grudnia 2020 roku spotkania takie nie były organizowane.

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

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

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

Kolejny rok pokazuje, że działalność Rzecznika Konsumentów jako instytucji broniącej praw konsumenta jest bardzo ważna dla mieszkańców powiatu zawierciańskiego.

Podkreślić należy, iż pomimo wynikających z pandemii SARS-CoV-2 utrudnień organizacyjnych w zakresie bezpośredniej i stacjonarnej obsługi konsumentów ilość prowadzonych postępowań mediacyjnych uległa jedynie minimalnemu zmniejszeniu

w porównaniu z rokiem poprzednim. Wzrosła natomiast w stosunku do roku 2019 liczba porad konsumentkich.

Wskazać należy, iż wieloletnia działalność Rzecznika, w szczególności działalność edukacyjna w znacznym zakresie wpływa na wzrost świadomości konsumentkiej oraz znajomość przysługujących konsumentom praw. Powyższe przyczynia się do bardzo dużej ilości kierowanych do Rzecznika wniosków, gdyż znający swoje uprawnienia konsumenci są zainteresowani ich egzekwowaniem przy udziale mediatora. Znajduje to odzwierciedlenie w ilości udzielonych porad i wystąpień mediacyjnych do przedsiębiorców.

Za pomyślne zakończenie sprawy Rzecznik otrzymuje od konsumentów podziękowania, co dodatkowo potwierdza, że działalność Rzecznika jest pozytywnie oceniana przez konsumentów.

Powiatowy  
Rzecznik Konsumentów  
mgr Beata Molenda





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

	1.1. osobiście i telefonicznie												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	poza lokalem	na odległość	razem	w lokalu	poza lokalem	na odległość	razem	w lokalu	poza lokalem	na odległość	razem	w lokalu	poza lokalem	na odległość	razem	w lokalu	poza lokalem	na odległość	razem					
<b>SPRZEDAŻ:</b>																									
1	art. żywnościowe	1	2	5																					
2	odzież i obuwie	25	20	7	98	10																			
3	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymywanie domu	12		8	29	13																			
4	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	28	5	20	60	13																			
5	samochody i środki transportu osobistego	3			88																				
6	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	3		8	33	2																			
7	produkty związane z opieką zdrowotną	3	19	3	17	1																			
8	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	9	1	5	18	1																			
9	inne	1			10																				
<b>USŁUGI:</b>																									
10	związane z rynkiem nieruchomości				1																				
11	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	9			29																				
12	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	1			16																				
13	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	6			4																				
14	finansowe	6			4																				
15	ubezpieczeniowe	3			2																				
16	pocztowe i kurierskie				37	7																			
17	telekomunikacyjne	9		1	11																				
18	transportowe	1			4																				
19	turystyka i rekreacja	43			22																				
20	sektor energetyczny i wodny	11	1		22																				
21	związane z opieką i opieką zdrowotną	3	7		2																				
22	edukacyjne	5		2	4																				
23	inne	2	1	1	1																				
<b>RAZEM</b>																									
informacje ogólne																						11			
niekonsumentckie																						11			
																					<b>razem:</b>	<b>921</b>			



**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				22		9										31
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				9		5										14
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				13		10										23
samochody i środki transportu osobistego				5		1										6
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną					4	2										6
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
inne						3										3
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem nieruchomości				1												1
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				14												14
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				2												2
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
finansowe				4		3										7
ubezpieczeniowe				2		1										3
pocztowe i kurierskie						7										7
telekomunikacyjne				1		6										7
transportowe				3		1										4
turystyka i rekreacja				2		4										6
sektor energetyczny i wodny				5	1	4										10
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne						1										1
inne				5												5
<b>RAZEM</b>																150
informacje ogólne																
niekonsumenckie																
	<b>razem:</b>															150





**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																
odzież i obuwie																
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																
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						2										2
telekomunikacyjne																
transportowe																
turystyka i rekreacja																
sektor energetyczny i wodny związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne																
<b>RAZEM</b>																2
informacje ogólne niekonsumenckie																
	razem:															2



Tabela 4.  
pomoc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych												4.2. pomoc konsumentom w samodzielny dochodzeniu roszczeń przed sądami											
	rozwiązanie umowy		wady towarów nienależyte wykonanie umowy		warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		inne		rozwiązanie umowy		wady towarów nienależyte wykonanie umowy		warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		inne					
	W lokalu	poza lokal	na odległość	W lokalu	poza lokal	na odległość	W lokalu	poza lokal	na odległość	W lokalu	poza lokal	na odległość	W lokalu	poza lokal	na odległość	W lokalu	poza lokal	na odległość	W lokalu	poza lokal	na odległość			
<b>SPRZEDAŻ:</b>																								
art. żywnościowe																								
odzież i obuwie																								
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymywanie domu																								
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																								
samochody i środki transportu osobistego																								
kosmetyki, środki czyszczące i konsynuujące																								
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																								
finansowe																								
ubezpieczeniowe																								
pocztowe i kurierskie																								
telekomunikacyjne																								
transportowe																								
turystyka i rekreacja																								
sektor energetyczny i wodny																								
związane z opieką i opieką zdrowotną																								
edukacyjne																								
inne																								
<b>RAZEM</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
sprawy o ukaranie																								
<b>RAZEM</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
<b>razem:</b>	0																							

