

*Zawiercie*  
2023-03-30  
**Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Zawierciu  
za rok 2022.**

**STAROSTA**

*Gabriel Dors*  
**Gabriel Dors**

**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 2022 r., poz. 1526) 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 z późn. zm.) o ochronie konkurencji i konsumentów Powiatowy Rzecznik 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>	0,7 etatu
<b>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.</b>	

<p><b>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</b></p> <p><b>8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).</b></p>	<p>28 godzin w tygodniu od poniedziałku do piątku</p>
<p><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></p>	<p>NIE</p>
<p><b>10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.</b></p>	<p>TAK</p>
<p><b>11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).</b></p>	<p>1 osoba</p>
<p><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></p>	<p><b>W budżecie nie przewidziano środków na zadania własne „ochrona konsumentów”. Biuro nie posiada także własnego budżetu.</b></p> <p><b>Szacunkowe koszty funkcjonowania biura w 2022 r. to 37 834,51 zł brutto.</b></p>

Instytucja Powiatowego Rzecznika Konsumentów służy ochronie podstawowych interesów konsumentów w stosunku do profesjonalnych podmiotów, jakim są przedsiębiorcy. Zgodnie natomiast z art. 22<sup>1</sup> KC za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą 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, ustawie- 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 2022 r. w Biurze Rzecznika Konsumentów zarejestrowano **924** spraw związanych z ochroną praw konsumentów.

Spośród wszystkich spraw konsumenckich w 793 przypadkach Rzecznik udzielał konsumentom bezpłatnych porad konsumenckich i informacji prawnej, co miało miejsce w trakcie rozmów z konsumentami. Pozostałe natomiast 131 spraw 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, analizie zapisów umów, kart gwarancyjnych, regulaminów, 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, podobnie jak w latach poprzednich, 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 również konsumenci, którzy dokonali nieprzemysłanego zakupu w sklepie stacjonarnym i byli przekonani, że sprzedawca bezpodstawnie odmawia im zwrotu towaru.

Z doświadczenia Rzecznika wynika również, iż konsumenci nadal nie zwracają uwagi na treść podpisywanych dokumentów, co często wywołuje negatywne konsekwencje prawne.

Do Rzecznika zgłaszali się także konsumenci, którzy chcieli uzyskać informacje bądź porady w innych sprawach, np. z zakresu przepisów prawa finansowego, ubezpieczeń, prawa spadkowego, rodzinnego 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:

związane z wadliwością lub niezgodnością z umową świadczonych usług.

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

- turystyka i rekreacja – roszczenia konsumentów związane były z nienależytym wykonaniem umowy, polegającym na niezapewnieniu przez organizatorów imprezy turystycznej warunków przewidzianych w umowie, np. niski standard pokoi, monotonne wyżywienie, zamiana hotelu z wybranego w umowie na inny o niższym standardzie. Wielokrotnie miały miejsce sytuacje, że organizator, uznając reklamację, nie wypłacił rekompensaty w gotówce, ale proponował bon na przyszłą imprezę turystyczną – na co zrażeni do biura konsumenci nie wyrażali zgody.

- bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja - odmowne rozpatrywanie reklamacji, zła jakość wykonanych usług, nieterminowe wykonanie usługi,
- związane z opieką medyczną – w głównej mierze były to umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczące produktów o właściwościach rehabilitacyjnych, np. materacy, foteli.

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.

- telekomunikacyjne/internet/telewizja – pomoc w interpretacji warunków umów, nierzetelne informowanie o warunkach oferty promocyjnej, naliczanie opłat z tytułu rozwiązania umowy przed upływem terminu jej obowiązywania, słaby zasięg internetu w domu.

#### związane z umową sprzedaży konsumenckiej – reklamacje towarów zakupionych.

Najczęściej reklamowanymi towarami (w kolejności wykazanej częstotliwością problemu) było obuwie i odzież, urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy, meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu.

Podobnie jak w latach poprzednich skargi konsumentów dotyczyły zwykle reklamacji z tytułu rękojmi lub gwarancji. Wśród zgłaszanych problemów znalazły się m.in. odmowa przyjęcia reklamacji, narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów, zwłoka w usunięciu wady, nieskuteczne usuwanie wad, odsyłanie konsumentów przez sprzedawców z uwagi na nieznaną im przez nich swoich praw do punktów serwisowych celem wyłączenia swojej odpowiedzialności. W takich sytuacjach konsumenci realizowali uprawnienia z tytułu gwarancji na warunkach ustalonych przez samych gwarantów. 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.

*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 2022 roku nie składano takich wniosków.

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

W przypadkach, gdy porada prawna udzielona konsumentom przez Rzecznika nie rozwiązała ich problemu, Rzecznik korzystał z możliwości wystąpienia do przedsiębiorcy.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik występował do przedsiębiorców na podstawie stanu faktycznego sprawy ustalonego w oparciu o przedstawione dokumenty i oświadczenia konsumenta. Podkreślić trzeba, że konsumenci najczęściej trafiający do Rzecznika z oczekiwaniem wystąpienia do przedsiębiorcy, przebyli drogę postępowania reklamacyjnego z negatywnym skutkiem. Z uwagi na fakt, że przedsiębiorca uznał żądanie konsumenta jako bezzasadne, przekonanie przedsiębiorcy do zmiany stanowiska jest w dalszym ciągu trudnym procesem.

Pomoc w formie mediacji była udzielana w **124** sprawach, w których konsumenci wyczerpali przysługujące im środki prawne, z czego **44** spraw zostało załatwionych z rezultatem pomyślnym dla konsumenta, a w przypadku **80** spraw przedsiębiorcy nie uznali argumentacji konsumenta i Rzecznika Konsumentów.

W 7 przypadkach Rzecznik Konsumentów nie wszczął mediacji z uwagi na zaistnienie poniższych przesłanek:

- brak uzupełnienia przez konsumentów braków formalnych wniosków o wszczęcie mediacji – 2 sprawy,

- złożenie wniosku o wszczęcie mediacji z ubezpieczycielem , w której z uwagi na charakter sprawy właściwy był Rzecznik Finansowy – 1 sprawa,
- prośba konsumenta o niepodejmowanie mediacji – 3 sprawy,
- przekazanie zgodnie z właściwością miejscową do innego Rzecznika Konsumentów – 1 sprawa.

Dodatkowo w 2022 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 **90** dotyczyło spraw z zakresu umów sprzedaży, a **34** dotyczyło umów o świadczenie usług.

Interwencje związane z **umowami sprzedaży** najczęściej dotyczyły urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, odzieży, obuwia oraz mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu. Zastrzeżenia konsumentów związane były przede wszystkim z nieuznaniem reklamacji w sytuacji ujawnienia się wad.

W zakresie **usług** – bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji, sektora energetycznego oraz turystyki i rekreacji.

Roszczenia konsumentów w sprawach związanych z bieżącą konserwacją i utrzymaniem domu były związane m.in. z wadliwym, nieterminowym wykonaniem usługi bądź jej tylko częściowym wykonaniem.

W zakresie sektora energetycznego konsumenci kwestionowali wysokość wystawionej faktury, nieprzejrzystość wyliczeń oraz nieterminowe wykonanie usługi, zastrzeżenia dot. umowy sprzedaży instalacji fotowoltaicznej



W przypadku usług związanych z turystyką i rekreacją roszczenia konsumentów dotyczyły obniżenia ceny imprezy turystycznej z uwagi na wystąpienie niezgodności z ofertą podczas pobytu. Wyliczając, o jaką kwotę mogą żądać obniżenia ceny, często korzystali z tzw. tabeli frankfurckiej.

Wybuch pandemii COVID-19 w 2020 roku oraz wojna spowodowały liczne zmiany zarówno w gospodarce, jak i pozostałych sektorach życia codziennego. Konsumenci coraz chętniej wybierają zakupy online - zamiast stacjonarnych, ciągle rośnie liczba umów zawieranych na odległość.

Postępowanie mediacyjne wszczęto na podstawie 21 wniosków konsumentów o udzielenie pomocy w postaci mediacji z przedsiębiorcą, z którym zawarli umowę na odległość. Odnotowano tylko 3 wystąpienia mediacyjne dotyczące umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa.

*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 zgłaszanych przez konsumentów problemach w roku ubiegłym w celu prawidłowego ich rozpatrzenia udzielono informacji o właściwości, zakresie kompetencji i danych adresowych UOKiK oraz Inspekcji Handlowej. Rzecznik współdziałał również z Rzecznikiem Finansowym, czego efektem było informowanie konsumentów o możliwości i trybie składania skarg do Rzecznika Finansowego, możliwości poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego działającego przy Rzeczniku Finansowym, a także możliwość uzyskania bezpłatnej porady lub pomocy prawnej w ramach dyżurów telefonicznych prowadzonych przez ekspertów z Biura Rzecznika Finansowego.

#### **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 2022 r. konsumenci nie składali wniosków o przygotowanie projektu pozwu.

#### ***Tabela nr 4 – w zał.***

W 2022 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, wzory oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

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

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

- 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**

Na zakończenie podkreślić należy, że działalność Rzecznika cieszy się dużą popularnością wśród mieszkańców powiatu zawierciańskiego. Świadczy o tym duża liczba mieszkańców kontaktująca się z Rzecznikiem celem uzyskania porady lub pomocy w formie mediacji. Obserwuje się też coraz większą znajomość praw przez konsumentów, którzy skutecznie dochodzą swoich praw w relacji z przedsiębiorcą.

Od szeregu lat działalność Rzecznika pozytywnie oceniana jest przez konsumentów, co znajduje odzwierciedlenie w składanych podziękowaniach za pomyślne zakończenie sprawy. Przedkłada się to również na pozytywne kształtowanie wizerunku powiatu, jako przyjaznego mieszkańcom i podejmującego ich problemy.

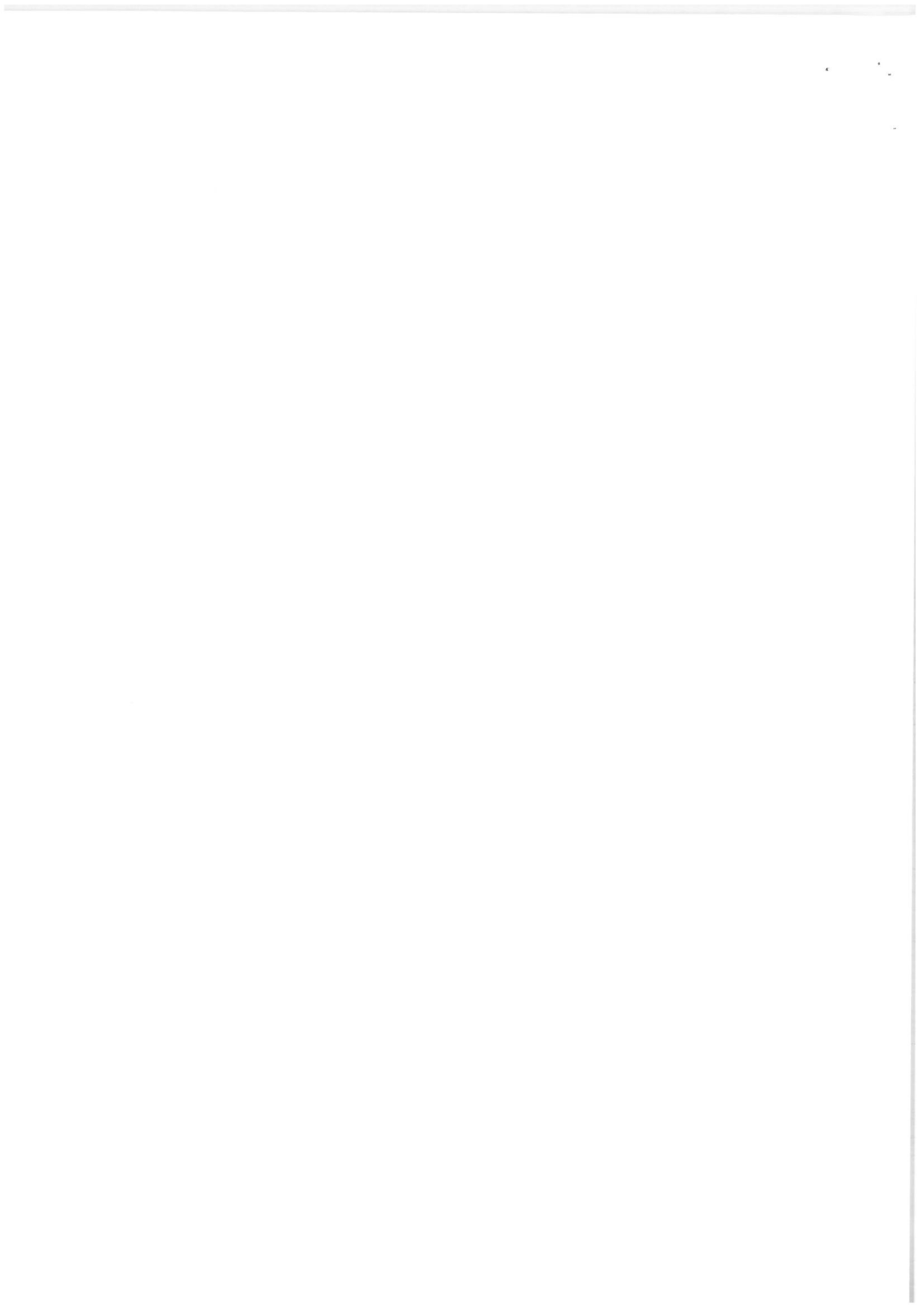
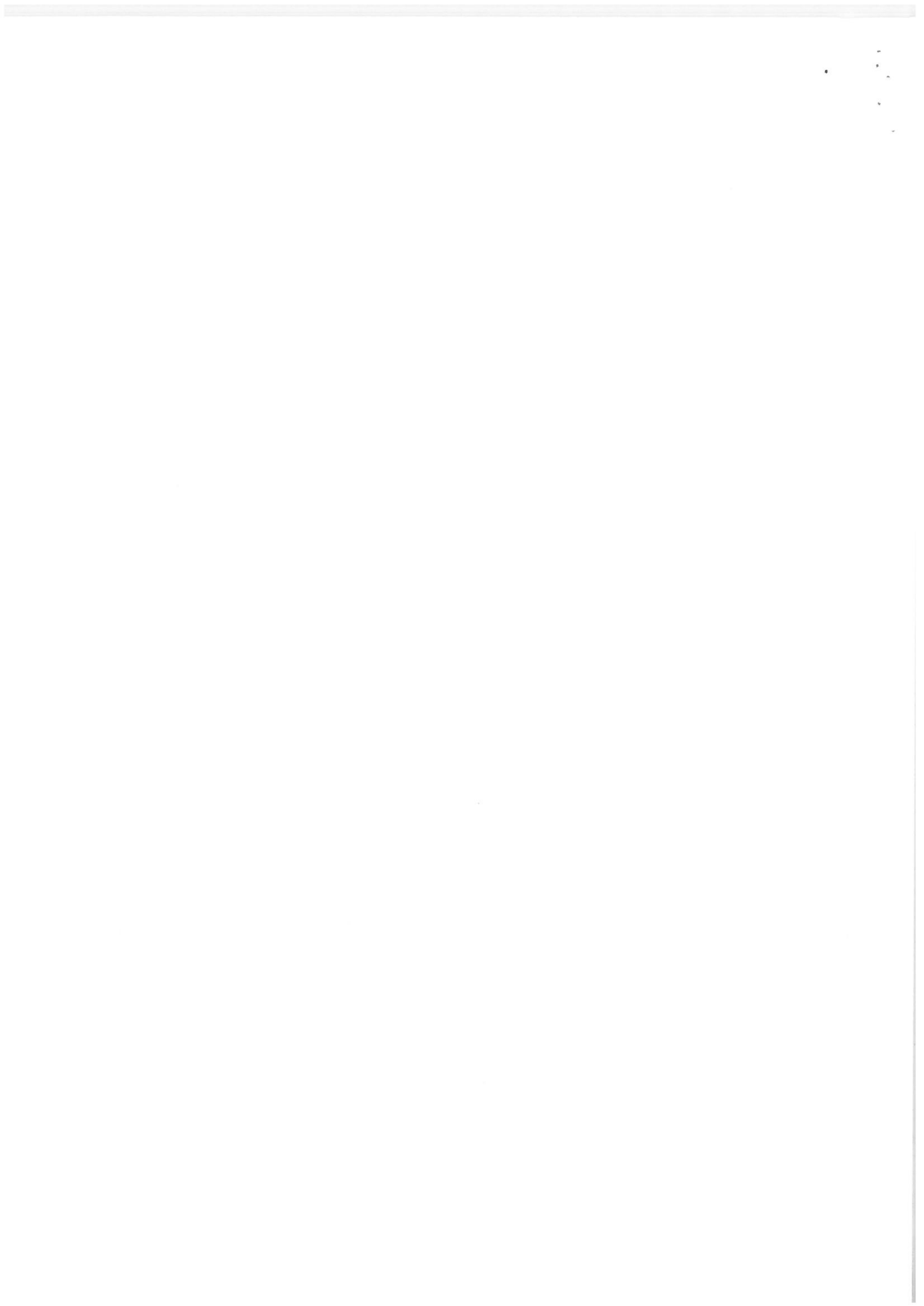


Tabela 1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

	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			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	w lokalu	poza lokalem	na odległość	w lokalu	poza lokalem	na odległość	w lokalu	poza lokalem	na odległość	w lokalu	poza lokalem	na odległość	w lokalu	poza lokalem	na odległość	w lokalu	poza lokalem	na odległość	w lokalu	poza lokalem	na odległość		w lokalu	poza lokalem	na odległość	w lokalu	poza lokalem	na odległość											
<b>SPRZEDAŻ:</b>																																										
1	art. żywnościowe																																									
2	odzież i obuwie			27			90			16																																
3	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu			12			11			57			9																													
4	urzędzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			25			1			81			11																													
5	samochody i środki transportu osobistego			7			27			2																																
6	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące			3			7			11			1																													
7	produkty związane z opieką zdrowotną																																									
8	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			9			5			17			2																													
9	inne																																									
<b>USŁUGI:</b>																																										
10	związane z rynkiem nieruchomości																																									
11	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			17			1			39																																
12	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia			2						15																																
13	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																																									
14	finansowe			1			12			1																																
15	ubezpieczeniowe			4			3			3																																
16	pocztowe i kurierskie																																									
17	telekomunikacyjne			9			1			17			1																													
18	transportowe			1			4																																			
19	turystyka i rekreacja			34			3			22			1																													
20	sektor energetyczny i wodny			11			1			12																																
21	związane z opieką i opieką zdrowotną			2			17			4			7			1																										
22	edukacyjne			2			1			2																																
23	inne			1			1																																			
<b>RAZEM</b>				167	20	79	437	2	46	0	0	0	12	1	14	0	4	783																								
informacje ogólne				10																																						
niekonsumentckie				793																																						



**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				30		2										32
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				8		3										11
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				23	1	9										33
samochody i środki transportu osobistego				5												5
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną					1											1
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1		1										2
inne				4		2										6
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem nieruchomości bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				8									1			9
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				1												1
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				2												2
finansowe				1												1
ubezpieczeniowe																
pocztowe i kurierskie				1		1										2
telekomunikacyjne				2												2
transportowe																
turystyka i rekreacja				6		2										8
sektor energetyczny i wodny				6	1	1										8
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne				1												1
<b>RAZEM</b>				99	3	21							1			
informacje ogólne niekonsumenckie																
<b>razem:</b>																<b>124</b>





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

																<b>RAZEM</b>	
	<b>rozwiązanie umowy</b>			<b>wady towarów nienależyte wykonanie umowy</b>			<b>warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne</b>			<b>nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.</b>			<b>inne</b>				
	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																	
telekomunikacyjne																	
transportowe																	
turystyka i rekreacja																	
sektor energetyczny i wodny																	
związane z opieką i opieką zdrowotną																	
edukacyjne																	
inne																	
<b>RAZEM</b>																	
informacje ogólne																	
niekonsumenckie																	
	razem:																



Tabela 4.  
pomoc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych												4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami											
	rozwiązanie umowy				wady towarów nienależąyte wykonanie umowy				warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne				nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.				inne							
	na odległość		poza lokalną		na odległość		poza lokalną		na odległość		poza lokalną		na odległość		poza lokalną		na odległość		poza lokalną					
	W lokalu	bez	W lokalu	poza lokalną	W lokalu	poza lokalną	W lokalu	poza lokalną	W lokalu	poza lokalną	W lokalu	poza lokalną	W lokalu	poza lokalną	W lokalu	poza lokalną	W lokalu	poza lokalną	W lokalu	poza lokalną				
RAZEM																								
<b>SPRZEDAŻ:</b>																								
art. żywnościowe																								
odzież i obuwie																								
meble, artykuły wyposażenia wnętrza,																								
urządzenia gosp. domowego,																								
urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																								
samochody i środki transportu osobistego																								
kosmetyki, środki czyszczące i konservalujące																								
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																								
0 0																								
<b>RAZEM</b>												<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 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0												
razem: 0																								

