POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W SZCZYTNIE

UL SIENKIEWICZA 1 12-100 SZCZYTNO
TEL. (89) 6247026 e-mail: rzecznikpraw@powiat.szczytno.pl

Szczytno, dn.30.03.2012 r.

URZĄD OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W BYDGOSZCZY
UL. DŁUGA 47
85-034 BYDGOSZCZ

RzK.0643.1.2012

W załączeniu przekazuję zgodnie z obowiązkiem określonym w art. 43 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 r., zatwierdzone przez Starostę Szczycieńskiego sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Szczytnie za 2011 r.

Z poważaniem

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
Katarzyna Kostiuk

Zatwierdzam:

STAROSTA
Jarosław Matłach

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZCZYTNIE ZA 2011 ROK

Opracowała:

Katarzyna Kostiuk

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Szczytnie

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZCZYTNIE

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
   - art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
   - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
   - 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)

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. TABELE

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZCZYTNIE

Zgodnie z przepisami ustawy o samorządzie powiatowym ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania na podstawie przepisów **ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331)** – zwaną dalej ustawą, które m.in. określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcję i zadania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów. Podstawowym i nadrzędnym celem rzecznika jest: **ochrona praw i interesów konsumentów**. Rzecznik zgodnie z art. 43 ust.1 ustawy w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście powiatu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone przez Starostę sprawozdanie rzecznik przekazuje Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy. W Starostwie Powiatowym w Szczytnie funkcja Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest pełniona jednoosobowo w pełnym etacie. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szczytnie ma wykształcenie wyższe - magister administracji.

Konsumenci obsługiwani są od poniedziałku do piątku w godzinach pracy urzędu od 7^{30} do 15^{30}.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Szczytnie w 2011 r. podobnie jak w latach ubiegłych sprowadzały się w głównej mierze do udzielania konsumentom pomocy prawnej w formie poradnictwa i informacji prawnej (telefonicznie, osobiście za pośrednictwem Internetu) w zakresie ochrony ich interesów.

Ogółem rzecznik udzielił 639 porad prawnych. Problemy z jakimi zwracali się konsumenci głównie dotyczyły praw konsumenckich w przypadku reklamacji towarów oraz usług ale również odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa czy na odległość . Najwięcej problemów konsumentom przysparzają spory z operatorami telekomunikacyjnymi oraz przedsiębiorcami świadczącymi usługi telewizji cyfrowej, ale również reklamacje obuwia . W ramach bezpłatnego poradnictwa Rzecznik sporządzał i

wręczał wzory pism dla konsumentów (reklamacyjne, wezwania do wykonania umowy, oświadczenia o odstąpieniu od umowy, pisma procesowe itp.) stosownie do określonej sytuacji prawnej konsumenta oraz zapewniał pomoc w ich wypełnieniu. Nadal jednak zdarzają się przypadki braku wiedzy na temat kompetencji i możliwości działania Rzecznika. Konsumenci sądzą, że Rzecznik rozstrzyga spory, że może nakazać przedsiębiorcy odpowiednie zdaniem konsumenta działanie lub ukarać za niewłaściwe załatwienie reklamacji.

Instytucja rzecznika funkcjonuje dla potrzeb konsumentów tj. osób fizycznych zawierających umowę z przedsiębiorcą w celu nie związanym z działalnością zarobkową, ale zdarzają się wnioski o poradę ze strony przedsiębiorców. W przypadku zapytań przedsiębiorcy w sprawie sposobu rozwiązania sporu z konsumentem, Rzecznik wskazywał podstawy prawne właściwe dla danego postępowania, wskazywał właściwy sposób rozwiązania problemu, a także wręczał poradniki i broszury informacyjne. Powodem pojawienia się przedsiębiorców u Rzecznika jest zwyczajnie nieznajomość prawa, które zobowiązuje ich do określonego zachowania w stosunkach z konsumentami. Czasami to sami przedsiębiorcy przysyłają konsumentów do rzecznika, gdyż nie potrafią wybrnąć z sytuacji gdy producent czy poprzedni sprzedawca odmawia spełnienia roszczenia mimo, że okoliczności przemawiają za zasadnością roszczenia konsumenta.

Częstym jeszcze problemem osób starszych są zakupy na tzw. „pokazach", a młodsi konsumenci głównie zgłaszają problemy związane z usługami internetowymi, a szczególnie często problem dotyczy rejestracji na portalu pobieraczek.pl .

Ilość udzielonych w 2011 r. porad przedstawia tabela Nr 1

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów był informowany o terminach i tematyce sesji Rady Powiatu Szczycieńskiego, a także uczestniczył w tych obradach. W omawianym okresie sprawozdawczym nie zachodziła potrzeba składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szczytnie w 2011 r. skierował w 108 sprawach wystąpienia do przedsiębiorców z prośbą o udzielenie informacji oraz zajęcie stanowiska i ustosunkowanie się do przedstawionych zarzutów. W konsekwencji tych działań 62 sprawy zakończyły się pomyślnie dla konsumentów, w 45 sprawach przedsiębiorcy utrzymali swoje stanowisko w sprawie, natomiast w 1 przypadku postępowanie nie zostało zakończone do końca 2011 roku. Większość prowadzonych spraw zostało załatwionych poprzez pisemne wystąpienie do przedsiębiorcy. Większość spraw, co do których rzecznik wystosował pisemne wystąpienia do przedsiębiorców dotyczyła przede wszystkim odrzucenia reklamacji obuwia, świadczenia oraz zmiany warunków umów telekomunikacyjnych, odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

Szczególny problem konsumentom sprawiało dochodzenie roszczeń w sklepie BOTI należącym do sieci sklepów spółki NG2 z Polkowic. Praktyka rozpatrywania reklamacji obuwia w sklepach powoduje duże utrudnienie dla konsumentów w dochodzeniu roszczeń. W większości przypadków dopiero interwencja rzecznika powodowała rozpatrzenie reklamacji konsumenta zgodnie z przyjętymi zasadami oraz przepisami prawa. W tym zakresie rzecznik skierował wniosek o zbadanie procedury rozpatrywania reklamacji pod kątem naruszenia zbiorowych interesów konsumentów do właściwej miejscowo Delegatury UOKIK. Postępowanie wyjaśniające nie dostarczyło jednak wystarczających dowodów do wszczęcia postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W dalszym ciągu duży problem stanowią praktyki stosowane przez przedstawicieli operatorów telekomunikacyjnych (głównie Telefonii Dialog S.A., Telekomunikacji Novum) zawierających umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami. W większości przypadków konsumenci byli wprowadzani w błąd przez przedstawicieli co do nazwy przedsiębiorcy, warunków świadczenia usług w szczególności w zakresie ceny usług. Konsumenci sygnalizowali brak informacji od przedstawicieli na temat załączników do umowy, nie otrzymywali regulaminów świadczenia usług oraz regulaminów promocji, do których podpisując umowę przystępowali. Konsumenci często skarżyli się, że przedstawiciele celowo wprowadzali ich w błąd, wykorzystując niedostateczną wiedzę konsumentów w tym temacie, obiecując niskie ceny abonamentu przez cały okres trwania umowy, gdy faktycznie okazywało się , że regulamin promocji przewiduje rabat wyłącznie na kilka pierwszych miesięcy umowy.

Dużo problemów sprawiało również konsumentom egzekwowanie swoich praw w przypadku zawarcia umowy poza siedzibą przedsiębiorstwa i na odległość. Głównie narażone

na działalność firm prowadzących w ten sposób sprzedaż są osoby starsze, chore i niepełnosprawne. Sposób przedstawienia oferty przez przedstawicieli oraz dostępność zakupu towaru lub usługi w kredycie pozwala na szybkie podjęcie decyzji o zakupie oraz podpisanie umowy bez zastanowienia.

Pod koniec roku 2011 do rzecznika zaczęli zgłaszać się konsumenci , którzy zawarli umowy na dostawy prądu z Centrum Energetycznym z siedzibą w Radomiu. Konsumentów zachęcano gwarancją najniższej ceny – hasłem oferty zaadresowanej do klientów indywidualnych. Konsumenci nie są przy okazji informowani, że do każdej faktury doliczana jest opłata handlowa oraz że zawierając umowę decydują się na dodatkowe płatne ubezpieczenie w pakiecie „Energia na zdrowie", co powoduje znacznie wyższe koszty zużytej energii. W treści umowy przedsiębiorca stwierdza, że do umowy nie mają zastosowania przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 r. (Dz. U. Nr 22 poz. 271 z 2000 r. z późn. zm.). Ponadto przedsiębiorca niepodane wysokości udzielonej ulgi informując konsumenta, że w przypadku wypowiedzenia umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta będzie on zobowiązany do zapłaty kary w wysokości udzielonej ulgi w związku z zawarciem umowy.

Wielu konsumentów zwracało się do rzecznika z wnioskami o wszczęcie interwencji w sporze z bankami. W przypadku jednak występowania do banków w sprawach konsumenckich rzecznik napotyka utrudnienia powodujące brak możliwości skutecznego interweniowania do przedsiębiorcy w obronie praw wnioskującego konsumenta. W związku z zapisami ustawy Prawo Bankowe rzecznikowi często odmawia się udzielenia informacji objętych tajemnicą bankową mimo przedłożenia upoważnienia podpisanego przez konsumenta, co powoduje utrudnienia w zakresie dochodzenia tego rodzaju roszczeń. Zasadnym byłoby wprowadzenia zmiany do zapisów prawa bankowego uwzględniających instytucję rzecznika konsumentów i realizowane przez niego zadania jako podmiotu sprawującego funkcję o charakterze publicznym.

Szczegółowe zestawienie przedstawia tabela 2.

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

Praca na stanowisku rzecznika konsumentów wymaga ciągłego doskonalenia się oraz monitorowania rynku sprzedaży towarów i usług. Mając te argumenty na uwadze rzecznik w roku sprawozdawczym uczestniczył w spotkaniu informacyjnym zorganizowanym przez Grupę TP , warsztatach szkoleniowych dla rzeczników konsumentów dotyczących kredytów konsumenckich oraz ubezpieczeń zorganizowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego.

Współdziałanie z organizacjami konsumenckimi polega głównie na wymianie informacji i doświadczeń. Ma zapobiegać dublowaniu prowadzonych działań, gdyż zadania rzecznika w dużej mierze pokrywają się z zadaniami organizacji konsumenckich, które wspomagają konsumentów w dochodzeniu uprawnień.

Ponadto PRK w Szczytnie nawiązał i utrzymywał stały kontakt z powiatowymi i miejskimi Rzecznikami konsumentów głównie z terenu województwa warmińsko-mazurskiego.

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

W 2011 roku rzecznik nie wytaczał powództw oraz nie wstępował do toczącego się postępowania. Rzecznik natomiast często pomagał w sporządzeniu pozwów sądowych oraz innych pism procesowych, zwykle gdy było to poprzedzone postępowaniem interwencyjnym, a nie przyniosło skutku w postaci polubownego rozstrzygnięcia sporu. Pozwy przygotowywane przez rzecznika najczęściej dotyczyły wyegzekwowania zaliczek wpłaconych przez konsumenta na poczet wykonania usługi oraz braku możliwości wyegzekwowania od przedsiębiorcy roszczeń wynikających z tytułu niegodności towaru z umową. Sprawy, w których rzecznik wspomagał konsumenta pomocą w zakresie postępowania sądowego dotyczyły różnych dziedzin m.in. z pomocą rzecznika konsumentka z terenu powiatu szczycieńskiego wyegzekwowała od Przedsiębiorstwa Komunikacji Samochodowej w Mławie odszkodowanie w wysokości 676 zł. za szkodę jaką poniosła w związku z opóźnieniem regularnie kursującego autobusu na trasie Szczytno - Warszawa. Sąd Apelacyjny w Płocku potwierdził zasadność roszczenia utrzymując wyrok w mocy.

1. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Jednym z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów

wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych. Konsekwencją realizacji tego obowiązku powinno być nabycie przez konsumentów odpowiedniego zakresu wiedzy o funkcjonowaniu rynku oraz ukształtowanie świadomości konsumenckiej.

W 2011 roku rzecznik kontynuował działania edukacyjne podjęte w latach ubiegłych. Na tablicy ogłoszeń umieszczonej przed biurem rzecznika w Starostwie Powiatowym w Szczytnie były na bieżąco aktualizowane informacje dotyczące spraw konsumenckich . Broszury i materiały edukacyjne przysyłane przez UOKiK oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich były wykładane i uzupełniane w celu zachowania ciągłego dostępu do informacji.

Ponadto w prasie lokalnej „Tygodnik Szczytno" w 2011 r. ukazywały się artykuły dotyczące problematyki konsumenckiej przygotowane przy współpracy redakcji z rzecznikiem m.in. „Nabici w sieci", „skazani na współczesność", „Masz prawo wyboru".

W 2011 r. Rzecznik uczestniczył w lekcjach przedsiębiorczości podczas których przekazywał uczniom szkół ponadgimnazjalnych Zespołu Szkół Nr 3 w Szczytnie podczas Tygodnia Przedsiębiorczości informacje z zakresu wiedzy konsumenckiej. Ponadto rzecznik przeprowadził 2 szkolenia dla uczestników projektu systemowego „Moją motywacją jest moja przyszłość" dla młodzieży z rodzin zastępczych oraz dla osób niepełnosprawnych, które zorganizowało Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Szczytnie .

Konsumenci odwiedzający biuro rzecznika na bieżąco wyposażani są w ulotki informacyjne oraz niezbędne druki oświadczeń, reklamacji itp.

7. W okresie sprawozdawczym rzecznik nie podejmował działań wynikających z:

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

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

1.Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest łatwe. Ilość skarg konsumenckich wpływających do rzecznika wzrasta, zmienia się specyfika skarg. Jednak z perspektywy czasu należy stwierdzić, że konsumenci posiadają coraz większą wiedzę na temat przysługujących im praw. Świadczy to o coraz powszechniejszej wśród mieszkańców powiatu świadomości swoich praw, a także znajomości działania samorządu w zakresie ochrony praw konsumenta.

2.Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Wnioski płynące z codziennej praktyki konsumenckiej wskazują na potrzebę dalszej edukacji konsumenckiej, natomiast organizacjom konsumenckim oraz jednostkom samorządu terytorialnego przedstawiają obraz ogromu zadań niezbędnych do faktycznego wzmocnienia pozycji konsumenta będącego słabszą strona rynku. Z uwagi na mnogość przepisów i często ich skomplikowaną materię, dochodzenie roszczeń konsumenckich w wielu przypadkach nie może już odbywać się bez udziału fachowej pomocy prawnej. Bardzo niewiele w stosunku do potrzeb organizowanych jest przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów spotkań. Ponadto spotkania organizowane tylko i wyłącznie w Warszawie ograniczają wielu rzecznikom możliwość częstego w nich uczestniczenia.

Podsumowując kolejny rok pracy na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów stwierdzić należy, że z każdym rokiem poziom ochrony prawnej konsumentów podnosi się. Jest to wynikiem nie tylko zwiększającej się dojrzałości rynku i podmiotów na nim funkcjonujących, lecz w dużej mierze działań instytucji zajmujących się ochroną konsumentów. Wciąż jednak na konsumenta czyha wiele pułapek, wciąż to oni pozostają słabszymi uczestnikami rynku.

IV. TABELE

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2011 R.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szczytnie

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	**307**
ubezpieczeniowa	11
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	36
remontowo-budowlana	13
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	10
telekomunikacja (telefony, TV)	113
turystyczno-hotelarska	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1
motoryzacja	11
pralnicza	4
timeshare	-
pocztowa	1
gastronomiczna	-
przewozowa	6
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3
medyczna	3
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	11
inne	83
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**271**
obuwie i odzież	122
wyposażenie mieszkania	12
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	45
komputer i akcesoria komputerowe	12
motoryzacja	9
artykuły spożywcze	4
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	2
inne	64
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**61**

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	**46**	**26**	**19**	**1**
ubezpieczeniowa	3	2	1	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	3	-	2	1
remontowo-budowlana	1	-	1	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	31	20	11	-
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	2	-	2	-
pralnicza	1	1	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2	2	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	1	1	-	-
inne	2	-	2	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**55**	**30**	**25**	**0**
obuwie i odzież	34	23	11	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	3	2	1	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	7	4	3	-
komputer i akcesoria komputerowe	2	-	2	-
motoryzacja	3	-	3	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	6	2	4	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**7**	**6**	**1**	**0**

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	1	1	3	**5**
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	-	2	**3**
6.	Inne	1	-	1	**2**
	RAZEM	**3**	**1**	**5**	**8**
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	1	1	-	**2**
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	0
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	1
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	0
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0