

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W SZCZYTNO

UL SIENKIEWICZA 1 12-100 SZCZYTNO

TEL. (89) 6247039 e-mail: rzecznikpraw@powiat.szczytno.pl

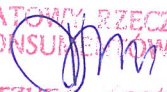
Szczytno, dn. 30.03.2011 r.

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

Rz. 0643. 1. 2011

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 Szczytynie za 2010 r.

Z poważaniem

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW

Katarzyna Kostłuk

Zatwierdzam:

STAROSTA
Jarosław Matlach

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZCZYTNIE
ZA 2010 ROK

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szczytnie

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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. TABELLE

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Z treści art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy o samorządzie powiatowym wynika, że powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumenta. Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sposób szczegółowy regulują zadania samorządu powiatowego. Zadania samorządu powiatowego w tym zakresie wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów.

Zgodnie ze Statutem Powiatu Szczycieńskiego zadania powiatu w tym zakresie wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów, który podlega bezpośrednio Staroście. Czynności i zadania związane z obsługą biurową wykonywane są jednoosobowo. Funkcję tę pełni od 2008 roku Katarzyna Kostiuk magister administracji z ponad 12-letnim stażem pracy w administracji. Rzecznik przyjmuje klientów urzędu (konsumentów) od poniedziałku do piątku, w godzinach urzędowania Starostwa Powiatowego w Szczytnie od godz. 7.30 do godz. 15.30. Rzecznik nie posiada wyodrębnionego budżetu, koszty jego działalności ujęte są w wydatkach rzeczowych Starostwa Powiatowego w Szczytnie.

Do podstawowych zadań rzecznika należy:

1. Zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
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. Współuczestnictwo w zadaniu samorządu powiatowego w zakresie wprowadzania do szkół powiatu szczycieńskiego elementów wiedzy konsumenckiej
5. propagowanie wiedzy konsumenckiej poprzez udostępnianie materiałów informacyjnych dotyczących uprawnień konsumenckich oraz współpracę z mediami
6. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz właściwą dla województwa Warmińsko-Mazurskiego Delegaturą w Bydgoszczy.
7. Współdziałanie z organizacjami i urzędami, do których zadań ustawowych lub statutowych należy ochrona konsumentów, w szczególności z Inspekcją Handlową, Inspekcją Sanitarną, Federacją Konsumentów w Warszawie i jej jednostką terenową w Olsztynie, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie, Polubownymi Sądami Konsumenckimi.
8. Podejmowanie działań interwencyjnych i mediacyjnych w sporach pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą w ramach upoważnień ustawowych.

9. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.
10. Wykonywanie innych zadań, określonych w ustawie lub odrębnych przepisach.

Rzecznik na podstawie art. 43 ust.1 ustawy w terminie do dnia 31 marca każdego roku przekazuje Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy zatwierdzone przez Starostę powiatu sprawozdanie z działalności za dany rok.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Podstawowym i nadrzędnym celem rzecznika jest: **ochrona praw i interesów konsumentów**, która urzeczywistnia się m.in. poprzez zapewnienie konsumentom dostępu do bezpłatnej informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz poradnictwa konsumenckiego (art. 42 ust. 1 pkt 1 ustawy). Zadanie to było wykonywane zarówno w drodze indywidualnych kontaktów rzecznika z konsumentami, ale również przez kolportaż odpowiednich materiałów informacyjnych oraz popularyzację wiedzy konsumenckiej w mediach.

Rzecznik w 2010 r. przyjmował konsumentów od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Starostwa Powiatowego tj. od 7.30-15.30. Poradnictwo konsumenckie świadczone było bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się do rzecznika, telefonicznie oraz pocztą elektroniczną.

Rzecznik przed udzieleniem porady dokonuje analizy zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta, przedstawia konsumentowi możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu, gdy jest to zasadne podejmuje interwencję u przedsiębiorców, przeprowadza mediację, sporządza pisemne wystąpienia do przedsiębiorców, kieruje konsumentów do właściwych instytucji lub organów (Inspekcji Handlowej lub Sanitarnej, Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Ubezpieczonych, Arbitra Bankowego, Prokuratury, Policji itp.) .

W ramach bezpłatnego poradnictwa Rzecznik sporządzał i wręczał wzory pism dla konsumentów (reklamacyjnych, wezwania do wykonania umowy, oświadczenia o odstąpieniu od umowy, pism procesowych itp.) stosownie do określonej sytuacji prawnej konsumenta oraz zapewniał pomoc w ich wypełnieniu.

W 2010 r. Rzecznik udzielił ponad 700 porad mieszkańcom Powiatu Szczycieńskiego. Duża ilość konsumentów korzystających z pomocy rzecznika świadczy o potrzebie istnienia tej instytucji, ale też o wzroście świadomości mieszkańców Powiatu w zakresie praw przysługujących im jako konsumentom. Sprzyja temu popularyzacja informacji na temat tej instytucji prowadzona przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz inne instytucje zajmujące się ochroną praw konsumentów, lokalną prasę, ale również dzięki współpracy Rzecznika z nauczycielami oraz młodzieżą działającą w Kole Młodych Konsumentów przy Zespole Szkół Nr 1 w Szczytnie.

Do rzecznika w roku sprawozdawczym zgłaszali się również przedsiębiorcy w sprawach z udziałem konsumentów ale także w sprawach dotyczących innych przedsiębiorców. W takich przypadkach Rzecznik informował o braku kompetencji do występowania z interwencją. Natomiast 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 nieznanie praw, 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.

Ilość udzielonych w 2010 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 2010 r. skierował 85 wystąpień do przedsiębiorców z prośbą o udzielenie informacji oraz zajęcie stanowiska i ustosunkowanie się do przedstawionych zarzutów. W konsekwencji tych działań 51 spraw zakończyło się pomyślnie dla konsumentów, w 25 sprawach przedsiębiorcy utrzymali swoje stanowisko w sprawie, natomiast w 9 przypadkach

postępowanie nie zostało zakończone do końca 2010 roku. Większość prowadzonych spraw zostało załatwionych poprzez pisemne wystąpienie do przedsiębiorcy, w kilku sprawach należało poczynić dodatkowe zabiegi w postaci uzyskania opinii niezależnych rzeczoznawców, wykonania dodatkowych telefonów. Większość spraw, co do których rzecznik wystosował pisemne wystąpienia dotyczyła przede wszystkim odrzucenia reklamacji obuwia, warunków świadczenia usług telekomunikacyjnych, sprzętu RTV AGD.

Szczególny problem powstały pod koniec roku 2010 powodowało 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, z powodu nierzetelnie wydawanych opinii dotyczących obuwia. W większości przypadków dopiero interwencja rzecznika powodowała rozpatrzenie reklamacji konsumenta zgodnie z przyjętymi zasadami oraz przepisami prawa. W tym zakresie rzecznik skierował wnioski o zbadanie procedury rozpatrywania reklamacji pod kątem naruszenia zbiorowych interesów konsumentów do właściwej miejscowo Delegatury UOKIK. W dalszym ciągu duży problem stanowią praktyki stosowane przez przedstawicieli operatorów telekomunikacyjnych (głównie Telefonii Dialog S.A.) zawierających umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami. W większości przypadków konsumenci byli wprowadzani w błąd przez przedstawicieli co do 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 po kilku miesiącach okazywało się, że regulamin promocji przewiduje rabat wyłącznie na kilka pierwszych miesięcy umowy. W wielu przypadkach umowy potwierdzały brak takich informacji, gdyż egzemplarze znajdujące się u konsumentów nie zawierały informacji jakie rzekomo w umowie były zawarte. Po interwencji rzecznika przedsiębiorca telekomunikacyjny odstępował od roszczeń z tytułu kary za wypowiedzenia przez konsumentów umowy, która zgodnie z posiadanym przez konsumentów egzemplarzem nie była umową zawartą na czas określony.

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.

Znaczna ilość konsumentów (zwłaszcza osoby starsze) wymaga pomocy Rzecznika w całym procesie reklamacyjnym począwszy od zaadresowania koperty po napisanie pisma, czy nawet telefoniczne wyjaśnienie z przedsiębiorcą czego

dotyczy spór, jaka jest podstawa żądań, aby poprowadzić konsumenta do skutecznego zakończenia sporu.

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. Współpraca z organizacjami konsumenckimi, podobnie jak z Inspekcją Handlową, ma zapobiegać dublowaniu prowadzonych działań, gdyż zadania rzecznika w dużej mierze pokrywają się z zadaniami organizacji konsumenckich, które wspomagają konsumentów w dochodzeniu uprawnień. kierowałam konsumentów do rzeczoznawców, których lista prowadzona jest w Inspektoracie gdy pojawiały się wątpliwości co do niezgodności towaru z umową.

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

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

) W 2010 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 niezgodności towaru z umową.

6. 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 2010 roku rzecznik kontynuował działania edukacyjne podjęte w latach ubiegłych. Na tablicy ogłoszeń umieszczonej przy biurze 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” oraz „Nasz Mazur” w 2010 r. ukazywały się artykuły dotyczące problematyki konsumenckiej przygotowane przy współpracy redakcji z rzecznikiem.

W 2010 r. Rzecznik uczestniczył w lekcjach przedsiębiorczości podczas których przekazywał uczniom szkół ponadgimnazjalnych : Zespołu Szkół Nr 1 oraz Zespołu Szkół Nr 3 w Szczytnie podczas Tygodnia Przedsiębiorczości informacje z zakresu wiedzy konsumenckiej. Ponadto rzecznik przeprowadził godzinne szkolenie dla osób bezrobotnych uczestniczących w zorganizowanym przez Powiatowy Urząd Pracy w Szczytnie kursie przygotowującym do nauki zawodu sprzedawcy.

W związku z obchodami Światowego Dnia Konsumenta w marcu 2010 r. rzecznik współorganizował wraz z nauczycielami Zespołu Szkół Nr 1 kolejną edycję konkursu wiedzy konsumenckiej. W dzień obchodów odbyła się uroczystość wręczenia nagród ufundowanych przez Starostę Szczywieńskiego dla młodzieży, która wykazała się szczególną wiedzą z zakresu uprawnień konsumenckich.

7. Podejmowanie działań przez rzecznika

- **Wynikających z art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik w sprawach o wykroczenia na szkodę interesów konsumentów**

Na podstawie art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w 85 sprawach rzecznik skierował wystąpienia do przedsiębiorców i instytucji w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. Wystąpienia obejmowały między innymi:

1. wnioski o ponowne rozpatrzenie reklamacji obuwia,
2. interwencje w sprawach abonentów Telefonii Dialog, Novum
3. umów kredytowych
4. umów z operatorami telefonii komórkowej
5. niewłaściwego montażu mebli,
6. złej jakości robót budowlanych
7. nieterminowego ustosunkowania się do zgłoszeń reklamacyjnych
8. nie uznania warunków gwarancji sprzętu AGD i RTV
9. złej jakości odzieży

10.niewłaściwej jakości stolarki okien i drzwi oraz wad w ich montażu

Adresaci wystąpień w 60% uwzględniali wnioski zawarte w pismach Rzecznika. W 30% wnioski rzecznika nie zostały uwzględnione przez przedsiębiorców, a około 10% spraw nie uzyskało zakończenia w 2010 r. w większości z powodu toczącego się postępowania sądowego w sprawie.

Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów ustawy z 24 sierpnia 2001 r. – Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz.U. nr 106, poz. 1148 z późn. zm.). Wykroczenia stanowiące podstawę czynności rzecznika konsumentów muszą odnosić się wyłącznie do spraw z zakresu ochrony konsumentów. Korzystając z uprawnień w tym zakresie Rzecznik w roku sprawozdawczym skierował jeden wniosek o ukaranie przedsiębiorcy z powodu zaniechania obowiązku udzielenia odpowiedzi na wystąpienie rzecznika.

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. Niepokój budzi jednak niski poziom wiedzy przedsiębiorców działających na rynku. Dotyczy to zwłaszcza lokalnych sprzedawców. W tym przypadku najlepszym rozwiązaniem byłoby przeprowadzenie szkoleń dla przedsiębiorców.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

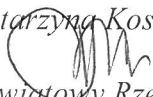
Wnioski płynące z codziennej praktyki konsumenckiej wskazują na potrzebę dalszej edukacji konsumenckiej, natomiast organizacjom konsumenckim oraz jednostkom samorządu terytorialnego przedstawiają obraz ogromu zadań niezbędnych do faktycznego wzmocnienia pozycji konsumenta będącego słabszą stroną rynku. 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.

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.

Opracowała

Katarzyna Kostiuk



Powiatowy Rzecznik

Konsumentów w Szczytnie

IV. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	300
ubezpieczeniowa	14
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	62
remontowo-budowlana	21
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7
telekomunikacja (telefony, TV)	94
turystyczno-hotelarska	4
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	3
motoryzacja	14
pralnicza	4
timeshare	-
pocztowa	10
gastronomiczna	-
przewozowa	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3
medyczna	1
wyposażenie wnętrz	20
pogrzebowa	-
windykacyjne	8
inne	34
II. Umowy sprzedaży, w tym:	365
obuwie i odzież	136
wyposażenie mieszkania	27
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	118
komputer i akcesoria komputerowe	32
motoryzacja	14
artykuły spożywcze	7
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	2
inne	27
III. Umowy poza lokalem i na odległość	41

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:	33	22	8	3
ubezpieczeniowa	3	2	1	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	7	2	4	1
remontowo-budowlana	3	2	-	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	12	11	1	-
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	1	-	1	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	2	1	-	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	1	1	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	3	2	1	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	49	28	15	6
obuwie i odzież	24	16	6	2
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	4	3	-	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	11	4	5	2
komputer i akcesoria komputerowe	2	2	-	-
motoryzacja	1	-	1	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	1	1	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	6	2	3	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	1	2	-

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

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw w 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	4	-	2	6
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	3	-	1	4
6.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM	7	-	3	10
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	2	-	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	---
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	---
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	---
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3 uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	1
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	---