POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W SZCZYTNIE

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

Szczytno, dn.29.03.2013 r.

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

RzK.0643.1.2013

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 2012 r.

Z poważaniem

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
Katarzyna Kostiuk

Zatwierdzam: STAROSTA Jarosław Matłach

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZCZYTNIE ZA 2012 ROK

Opracowała:

Katarzyna Kostiuk

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szczytnie

SPIS TREŚCI

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

1. Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

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

1. Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy

Usytuowanie organizacyjne rzecznika określa Regulamin Organizacyjny Powiatu Szczycieńskiego. Zgodnie z obowiązującym Regulaminem Organizacyjnym Rzecznik Konsumentów podporządkowany jest Staroście Szczycieńskiemu, który sprawuje bezpośredni nadzór nad działalnością Rzecznika.

Zadania z zakresu ochrony konsumentów wykonywane są jednoosobowo przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów, posiadającego wykształcenie wyższe administracyjne. Zakres prowadzonej przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Szczytnie działalności jest bardzo szeroki i stale się zwiększa. Przy stale rosnącej ilości konsumentów, korzystających z porad Rzecznika poważnym ograniczeniem w wykonywaniu bieżącej pracy jest fakt, iż Rzecznik wykonuje swoją pracę jednoosobowo.

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

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW.

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

Głównym zadaniem Rzecznika jest udzielanie konsumentom bezpłatnych porad potrzebnych do dochodzenia swoich praw. Pomoc ta realizowana była poprzez:

- udzielanie bezpośrednich porad w biurze Rzecznika,
- udzielanie porad telefonicznych,
- udzielanie porad drogą poczty elektronicznej,
- sporządzanie pism procesowych, wzorów reklamacyjnych, oświadczeń oraz różnego rodzaju
- pism,
- podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązania spraw,
- wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa,

- umożliwianie i ułatwianie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych i informacyjnych dotyczących uprawnień konsumentów.

W 2012 roku do biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów zgłosiło się 648 konsumentów z prośbą o udzielenie porady.

Problemy z jakimi zgłaszali się konsumenci dotyczyły przede wszystkim umowy kupna - sprzedaży (283 porady) i związane były z nieprzestrzeganiem przez przedsiębiorców uprawnień konsumentów wynikających z tytułu niezgodności towaru z umową oraz niedotrzymywaniem warunków gwarancji. Najwięcej porad w zakresie umowy sprzedaży, podobnie jak w latach poprzednich, dotyczyło obuwia, sprzętu RTV i AGD, telefonów komórkowych. Sprawy dotyczyły głównie jakości tych produktów i niezgodnego z obowiązującymi przepisami trybu rozpatrywania reklamacji.

W ramach bezpłatnego poradnictwa Rzecznik sporządzał i wręczał wzory pism dla konsumentów (reklamacyjne, wezwania do wykonania umowy, oświadczenia o odstąpieniu od umowy, 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

Częstym jeszcze problemem osób starszych są zakupy na tzw. „pokazach". Zdarzały się przypadki fałszowania zapisów w umowie stanowiących m.in. o dacie zawarcia umowy. Dokonanie wpisu daty zawarcia umowy z miesięcznym wyprzedzeniem powodowało, że konsumenci nie mogli odstąpić od umowy w terminie 10 dni. Przypadki takie dotyczą osób starszych, niedowidzących. W tym przypadku konsumenci kierowani byli przez rzecznika na policję, co pozwoliło m.in. uzyskać niezbędne dowody wskazujące na dochowanie terminu przez konsumentów na odstąpienie od umowy. Młodsi konsumenci głównie zgłaszają problemy związane z usługami internetowymi, a szczególnie często problem dotyczy rejestracji na portalu pobieraczek.pl . W zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość rzecznik udzielił 119 porad.

W zakresie usług (246 udzielonych porad) najwięcej problemów konsumenci napotykali przy reklamacjach usług o świadczenia telekomunikacyjne, telewizji cyfrowej, remontowo-budowlanych, bankowych i ubezpieczeniowych. Wiodąca kategorią usług, gdzie konsumenci mają najwięcej problemów są usługi telekomunikacyjne (78 udzielonych porad). Dotyczy to przede wszystkim nienależycie wykonywanych umów oraz wprowadzania konsumentów w błąd przy zawieraniu umów.

Dużym problemem dla konsumentów okazało się zawieranie umów sprzedaży energii z Energetycznym Centrum S.A.. Zawieranie umów odbywa się w formie bezpośredniego kontaktu sprzedawcy z konsumentami w ich mieszkaniach. Przedstawiciele handlowi przedstawiając ofertę sprzedaży tańszej energii informowali o konieczności przystąpienia do umowy ubezpieczenia. Zakres tej ochrony zwykle nie pokrywał się z oczekiwaniami jakie mieli konsumenci po rozmowie z przedstawicielami, którzy w odpowiedni sposób przekazywali informacje konsumentom. Konsumenci nie otrzymywali też bardzo często dokumentów potwierdzających rozpoczęcie ochrony ubezpieczeniowej (karty ubezpieczenia, certyfikatu, polisy), na podstawie którego to dokumentu mogliby korzystać z ochrony ubezpieczyciela. Niepokoi też rzecznika sposób dowolnego interpretowania przez sprzedawcę warunków umowy informujących o sposobie naliczania opłaty dodatkowej wynikającej z rozwiązania umowy przed terminem na jaki umowa została zawarta. Konsumenci w momencie zawierania umowy nie byli informowani o cenie 1 KWh oferowanej przez sprzedawcę dla umów zawieranych na czas nieokreślony. Informacja ta niezbędna jest do wyliczenia kary umownej według podanego w warunkach umownych wzoru. Zwykle konsumenci dopiero po rozwiązaniu umowy dowiadują się jaka jest wysokość kary, co znaczy , że w dniu zawarcia umowy nie posiadali takiej informacji, która jako zobowiązanie za nie wywiązanie się z umowy winna być znana konsumentom w dniu jej zawierania. Zdarzyły się przypadki, gdy sprzedawca energii w sytuacji, gdy konsument zorientował się, że oferta ubezpieczenia jest dla niego niekorzystna i chciał z niej zrezygnować , sprzedawca wprowadzał nowy, niekorzystny dla niego cennik bez umożliwienia konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy.

Ilość udzielonych w 2012 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. Rzecznik nie był zapraszany na obrady i nie uczestniczył w sesjach rad gmin i miast z terenu powiatu. 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 2012 r. skierował w 63 sprawach wystąpienia do przedsiębiorców z prośbą o udzielenie informacji oraz zajęcie stanowiska w sprawie. W konsekwencji tych działań 39 spraw zakończyło się pomyślnie dla konsumentów, w 21 sprawach przedsiębiorcy utrzymali swoje stanowisko w sprawie, natomiast w 3 przypadkach postępowanie nie zostało zakończone do końca 2012 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, reklamacji sprzętu RTV i AGD oraz odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. W sprawach zakończonych negatywnie rzecznik proponował pomoc w przygotowaniu pism do dalszego postępowania polubownego bądź sądowego. Przedsiębiorcy częściej utrzymywali negatywne stanowisko w sprawach dotyczących świadczenia usług: ubezpieczeniowych , finansowych, remontowo – budowlanych i motoryzacyjnych. Niemniej jednak w sprawach, w których nie udało się doprowadzić do ugodowego załatwienia sprawy zostały przygotowane wystąpienia do sądu powszechnego ze stosownymi roszczeniami cywilnoprawnymi.

Szczegółowe zestawienie przedstawia tabela 2.

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

W roku sprawozdawczym na bieżąco prowadzona była korespondencja z instytucjami zajmującymi się ochroną interesów Konsumenta. Rzecznik skierował w tym zakresie do właściwej Delegatury UOKiK 2 zawiadomienia o podejrzeniu stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych oraz zwieraniu w umowach niedozwolonych klauzul umownych , które stosowane są we wzorcach umownych zawieranych z konsumentami.

Rzecznik otrzymywał z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów bezpłatne ulotki, które udostępniał konsumentom oraz młodzieży podczas zajęć, na które był zapraszany.

Materiały te były bardzo pomocne w podejmowaniu działań o charakterze edukacyjno – informacyjnym. Rzecznik otrzymywał
od Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów elektroniczne biuletyny i informatory poświęcone problematyce konsumenckiej.

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

W 2012r. Rzecznik Konsumentów nie kierował spraw do rozpatrzenia przez sąd polubowny, ale wskazywał konsumentom taki tryb roszczeń jako alternatywę wobec sądownictwa powszechnego. Rzecznik nie wytaczał też powództw oraz nie wstępował do toczącego się postępowania, 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. Bardzo często przygotowywane były dla konsumentów sprzeciwy od nakazów zapłaty wydanych przez e-sąd w postępowaniu uproszczonym. Zwykle powództwa dotyczyły roszczeń nie istniejących - zapłaconych bądź przedawnionych, o których powstaniu konsumenci-dłużnicy nie byli w ogóle informowani. Bardzo często też pozwani o zapłatę dłużnicy dowiadywali się o wydaniu nakazu zapłaty dopiero w momencie wszczęcia egzekucji przez komornika. Wskazuje to na dość częstą praktykę firm windykacyjnych , które przed wszczęciem powództwa nie podjęły próby skutecznego poinformowania dłużnika o istniejącym długu. Sprawy, w których rzecznik wspomagał konsumenta pomocą w zakresie postępowania sądowego dotyczyły różnych dziedzin zarówno w zakresie roszczeń wynikających z tytułu niezgodności towaru z umową , roszczeń z tytułu odstąpienia od umowy zawartej na odległość ale też wynikających z nieprawidłowo wykonanych usług m.in. usług pralniczych.

Szczegółowe zestawienie przedstawia tabela 3.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2012 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 2012 r. ukazywały się artykuły dotyczące problematyki konsumenckiej przygotowane przy współpracy redakcji z rzecznikiem m.in. „ Nie daj się oskubać w sieci", „Energetyczni kombinatorzy", „Wciskanie ciemnoty – nie daj nabrać się na szybką pożyczkę". Rzecznik przeprowadził spotkanie informacyjne dla osób niepełnosprawnych w ramach projektu systemowego „Moją motywacją jest moja przyszłość" organizowanego przez Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Szczytnie.

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

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)**

W 2012 r. Rzecznik Konsumentów w jednym przypadku przedstawił sądowi w sprawie z powództwa konsumentki przeciwko sprzedawcy obuwia istotny pogląd dla sprawy.
Sprawa zakończyła się pozytywnie dla konsumentki.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Rzecznik Konsumentów proponuje polepszenie standardów ochrony konsumentów poprzez:

- ujednolicenie stosowanego przez przedsiębiorców formularza reklamacyjnego,
- uregulowanie kwestii terminu załatwienia reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, dotychczasowe rozwiązanie wynikające z przepisu art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Z 2002r., nr 141, poz. 1176 z późń. zm.) zobowiązuje

sprzedawcę do rozpatrzenia zasadności reklamacji w terminie 14 dni, nie reguluje ona natomiast kwestii załatwienia reklamacji, brak konkretnego terminu prowadzi do znacznego wydłużania czasu załatwienia reklamacji,

- wprowadzenie zmian w zakresie usług bankowych, gdzie zmiany wymaga zakres podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową poprzez wprowadzenie zmian w ustawie Prawo bankowe i uzupełnienie uprawnionych podmiotów o instytucję Rzecznika Konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Wielość spraw, ich różnorodność oraz stopień skomplikowania powoduje, iż Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest zobowiązany do ciągłego podnoszenia poziomu swojej wiedzy w tej tematyce. Oprócz dostępności do fachowej literatury, której nie ma zbyt wiele najważniejszą metodą doskonalenia jest uczestnictwo w szkoleniach. Niestety ilość skierowanych do Rzeczników Konsumentów propozycji uczestniczenia w szkoleniach jak w latach ubiegłych jest zbyt mała, a potrzeby w tym zakresie o wiele większe. Wszystko to prowadzi do osłabienia pozycji Rzecznika w stosunkach z przedsiębiorcami. Uważam, iż Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem swoich delegatur powinien stworzyć możliwość odbycia co najmniej 2-3 razy w roku szkoleń z zakresu realizowanych przez Rzeczników Konsumentów zadań. Pozwoliłoby to Rzecznikom na stałe podnoszenie swojej wiedzy, wymianę doświadczeń i podzielenie się swoimi problemami, a także wpłynęłoby na większą integrację tego środowiska.

IV. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	**246**
ubezpieczeniowa	21
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	13
remontowo-budowlana	15
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	29
telekomunikacja (telefony, TV)	78
turystyczno-hotelarska	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0
motoryzacja	5
pralnicza	1
timeshare	0
pocztowa	0
gastronomiczna	0
przewozowa	4
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2
medyczna	1
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	0
windykacyjne	17
inne	58
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**283**
obuwie i odzież	113
wyposażenie mieszkania	22
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	60
komputer i akcesoria komputerowe	15
motoryzacja	22
artykuły spożywcze	2
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	1
inne	46
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**119**

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:	**23**	**9**	**13**	**1**
ubezpieczeniowa	2	0	2	0
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	2	0	2	0
remontowo-budowlana	3	1	2	0
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	0	0	0	0
telekomunikacja (telefon, TV)	8	5	3	0
turystyczno-hotelarska	0	0	0	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0	0	0	0
motoryzacja	2	0	2	0
pralnicza	0	0	0	0
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	0	0	0	0
gastronomiczna	0	0	0	0
przewozowa	2	2	0	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0	0	0	0
medyczna	0	0	0	0
wyposażenie wnętrz	1	1	0	0
pogrzebowa	0	0	0	0
windykacyjne	1	0	0	1
inne	2	0	2	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**33**	**26**	**6**	**1**
obuwie i odzież	17	13	3	1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	1	1	0	0
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	8	7	1	0
komputer i akcesoria komputerowe	0	0	0	0
motoryzacja	0	0	0	0
artykuły spożywcze	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0	0	0	0
zabawki	0	0	0	0
inne	7	5	2	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**7**	**4**	**2**	**1**

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

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość 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 *	---------	---------	--------	8
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	---------	----------	---------	3
6.	Inne	-------	-	-	2
	RAZEM	-	-	-	**13**
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

***Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)**
**** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)**

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 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	-
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	1