SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZCZYTNIE ZA 2008 ROK

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 Radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone przez Radę sprawozdanie rzecznik przekazuje Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

Do ustawowych 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. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
5. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych,
6. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Rzecznik posiada kompetencje **doradcze i procesowe**, natomiast **nie ma kompetencji kontrolnych**.

W 2008 r. funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Szczytnie do dnia 28 marca 2008 r. pełniła Pani Alicja Wiesława Bojarska, odwołana uchwałą Rady Powiatu Nr XII/77/2008. Od 28 kwietnia 2008 r. uchwałą Rady Powiatu Nr XIII/82/2008 funkcję tą pełni Katarzyna Kostiuk. Realizacja zadań wynikających z powierzonych funkcji wykonywana była w 2008 r. w okresie **od 28 kwietnia 2008r do chwili obecnej**.

REALIZACJA ZADAŃ W 2008 ROKU:

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

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji konsumentom. Sprawy z jakimi zwracali się konsumenci w 2008 roku po pomoc do Rzecznika były bardzo zróżnicowane.

Poradnictwo konsumenckie odbywało się telefonicznie, udzielane było bezpośrednio interesantom zgłaszającym się osobiście do urzędu, sporadycznie pocztą elektroniczną.
Rzecznik realizując zadanie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego, wykonywał następujące czynności:

- **przedstawiał konsumentom możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu,**
- **analizował zasadność skargi konsumenta,**
- **podejmował bezpośrednie (telefoniczne) interwencje u przedsiębiorców**
- **sporządzał pisemne wystąpienia do przedsiębiorców,**
- **kierował konsumentów do właściwych instytucji i organów (Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Ubezpieczonych itp.),**
- **udzielał pomocy konsumentom w sporządzeniu różnego rodzaju pism.**

W 2008 r. z pomocy Rzecznika skorzystało łącznie około 360 mieszkańców Powiatu Szczycieńskiego. Wzrastająca liczba interesantów korzystających z pomocy rzecznika konsumentów świadczy o potrzebie istnienia tej instytucji, wzroście świadomości mieszkańców Powiatu w zakresie praw przysługujących im jako konsumentom oraz dzięki działaniom promującym instytucję rzecznika przez UOKiK , lokalną prasę i inne instytucje.
Porady telefoniczne i osobiste polegały na wskazaniu trybu postępowania w danej sprawie i kierowaniu konsumenta do właściwych instytucji, ale też na nawiązaniu kontaktu i interwencji u przedsiębiorcy w celu szybkiego załatwienia sprawy. Należy podkreślić dużą skuteczność i sprawność załatwiania tego typu interwencji. Katalog spraw zgłaszanych telefonicznie i sposób ich załatwienia omówione zostały w dalszej części sprawozdania.

Skargi zgłaszane przez konsumentów w większości dotyczyły **umów sprzedaży.**

Do rzecznika wpływa wiele spraw dotyczących:

- nie rozróżniania ochrony z tytułu gwarancji i niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową
- terminu ustosunkowania się sprzedawcy do żądania konsumenta
- podmiotu, który zobligowany jest z mocy ustawy do odpowiedzialności za wady towaru
- terminu realizacji uznanego żądania
- wyboru żądania
- domniemania istnienia niezgodności towaru z umową w momencie jego wydania

Nieporozumienia na tym tle w dużym stopniu wynikają z nieznajomości przepisów przez obie strony, zarówno przez konsumentów, jak i przedsiębiorców, którzy niejednokrotnie też nie chcą przyjmować na siebie odpowiedzialności, przesuwając ją na gwaranta.

Należy jednak podkreślić, że wzrasta systematycznie wiedza przedsiębiorców, co do przysługującej w tym zakresie ochrony konsumentów, a zadaniem rzecznika w tym stanie jest uświadamianie przedsiębiorcom konsekwencji nie przestrzegania w tym zakresie obowiązujących przepisów prawa.
Rodzaj oraz ilość udzielonych porad i informacji obrazuje poniższa tabela nr 1:

Przedmiot sprawy	telefoniczne	osobiste	pisemne	Ogółem
I. Usługi, w tym:	**28**	**37**	**11**	**76**
bankowe	**3**	**13**	**2**	**18**
ubezpieczeniowe	**3**	**1**		**4**
systemy argentyńskie				
inne finansowe			**1**	**1**
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	**5**	**8**	**2**	**15**
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	**3**			**3**
informatyczne	**1**	**1**		**2**
motoryzacyjne (serwis)	**7**	**4**	**1**	**12**
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane	**4**	**5**	**4**	**13**
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe		**2**		**2**
kamieniarskie			**1**	**1**
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe	1	1		2
Inne	1	2		3
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**72**	**93**	**49**	**214**
wyposażenie wnętrz	3	5	9	17
sprzęt RTV i AGD	13	17	6	36
sprzęt komputerowy	3	1	3	7
odzież	5	7	2	14
obuwie	17	24	3	44
samochody i akcesoria	3	2	2	7
nieruchomości	1			1
materiały budowlane	5	5	4	14
kosmetyki	1			1
sprzęt sportowy			1	1
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze	2			2
biżuteria				
zabawki	2	2		4
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	9	13	7	29
Inne	7	9	3	19
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	8	9	18

Należy zwrócić uwagę, że sprzedaż aparatów telefonicznych jest związana najczęściej z zawieraniem umowy o świadczenie usług i oferowaniem aparatów w tzw. cenie promocyjnej. W krótkim czasie aparaty psują się i trudno jest uzyskać pozytywne załatwienie reklamacji/gwarancji. Operatorzy telefonii komórkowej sprzedający telefony wraz z usługami telekomunikacyjnymi odsyłają konsumentów do gwarantów i producentów, którzy winą za nieprawidłowe działanie telefonów obarczają konsumentów. Nagminne jest stosowanie wpisu przez gwaranta, niejednokrotnie w formie gotowej pieczątki „ reklamacja nieuzasadniona – ingerencja cieczy", zapis taki wprowadza w osłupienie niejednego konsumenta, który przechowuje aparat w sposób zwyczajowo przyjęty – w kieszeni, torebce, gdzie nie ma najmniejszego kontaktu z cieczą.

Podobne przypadki nie respektowania przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej występują w przypadku reklamowania sprzętu RTV i AGD.

W dalszym ciągu problemem są też opinie rzeczoznawców dotyczące reklamowanego obuwia wystawiane na życzenie sklepu, zwłaszcza markowego obuwia sportowego. Skargi konsumentów związane były z brakiem lub nieterminowym udzieleniem odpowiedzi na reklamację, z koniecznością udowodnienia przez konsumenta, w przypadku, gdy wada wystąpiła w ciągu 6 miesięcy od daty zakupu towaru, iż reklamowana wada powstała bez winy konsumenta. Chociaż przepisy prawa wyraźnie wskazują sprzedawcę, jako zobowiązanego do wykazania, że towar sprzedany przez niego nie był obarczony wadą. W omawianym okresie wpływały również skargi z zakresu usług telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych, bankowych.

Skargi w zakresie usług telekomunikacyjnych dotyczyły w szczególności nieuznawania reklamacji na zawyżone rachunki telefoniczne, podstępne zawieranie umów przez akwizytorów Dialog. Ponadto nadal pojawiały się problemy związane z nieznajomością treści karty gwarancyjnej i warunków gwarancji określonych przez gwaranta. Konsumenci nadal bardzo często reklamują towary z tytułu gwarancji nie zapoznając się wcześniej z przysługującymi im z tego tytułu uprawnieniami i obowiązkami nałożonymi przez gwaranta, co często skutkuje nie uznaniem roszczeń i skargami do Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Zgłaszały się również po porady osoby prowadzące działalność gospodarczą oraz rolnicy, którzy dokonali zakupu towaru w związku z prowadzoną działalnością i usiłowały reklamować wadliwy towar z pomocą Rzecznika. Zgodnie z definicją zawartą w art. 22^1 kodeksu cywilnego konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. W tego typu sprawach Rzecznik wyjaśniał jedynie stan prawny.

Wiele skarg Konsumentów skierowanych do Rzecznika dotyczyło również reklamacji obuwia. W dużej części problem ten został wyeliminowany w Szczytnie, jednak zwłaszcza sprzedawcy z poza terenu powiatu często uchylają się od odpowiedzialności za sprzedany towar i wprowadzają konsumentów w błąd, nie informując o obowiązujących przepisach dotyczących sprzedaży konsumenckiej. W wyniku interwencji Rzecznika większość tych spraw została zakończona pozytywnie

Strukturę przedmiotową wystąpień skierowanych do przedsiębiorców obrazuje poniższa tabela nr 2:

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	**23**	**15**	**7**	**1**
bankowe	3	2	1	
ubezpieczeniowe	1	1		
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	10	7	3	
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)	1		1	
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane	3	2		**1**
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe	2	1	1	
kamieniarskie				
fotograficzne	1	1		
krawieckie				
lokalowe	1		1	
Inne	1	1		
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**44**	**27**	**12**	**5**
wyposażenie wnętrz	2	2		
sprzęt RTV i AGD	7	6	1	
sprzęt komputerowy	2	1		1
odzież	1	1		
obuwie	6	4	2	
samochody i akcesoria	2		2	
nieruchomości				
materiały budowlane	2	1	1	
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny	1	1		
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	8	4	3	1
Inne	9	6	2	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4	1	1	2

Z powyższego zestawienia wynika, że konsumenci najczęściej prosili o interwencję w sprawach umów sprzedaży. Wśród spraw dotyczących usług wielokrotnie pojawiają się problemy związane z naprawą telefonów komórkowych, a także z remontami mieszkań, montażem okien i drzwi. Wystąpiły również problemy związane z usługami finansowymi, ubezpieczeniami, itp.

W okresie sprawozdawczym rzecznik nie uczestniczył bezpośrednio w wytaczaniu powództw i nie wstępował do toczącego się postępowania.

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

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

Jak już wcześniej wspominałam udzielałam również porad telefonicznych. Porady te na bieżąco ewidencjonowane w rejestrze skarg telefonicznych dotyczyły głównie:

- pojęcia niezgodności towaru z umową i uprawnień konsumentów z tytułu niezgodności towaru z umową wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego,
- różnic między gwarancją a niezgodnością towaru z umową,
- zasad zgłaszania reklamacji, tj. głównie do kogo powinna być skierowana i w jakim terminie rozpatrzona,
- możliwości zwrotu towaru do sprzedawcy,
- odstąpienia od umowy.
- możliwości reklamowania towarów używanych
- udzielanie porad dotyczących obowiązujących w krajach Unii Europejskiej przepisów dotyczących możliwości zwrotu towarów nie wadliwych

W ramach prowadzonego poradnictwa konsumenckiego przekazuję na bieżąco materiały dotyczące edukacji konsumenckiej. Materiały te otrzymuję nieodpłatnie w ramach współpracy od Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz organizacji, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów, a dostępne są nieodpłatnie dla interesantów załatwiających sprawy w Starostwie.

W mojej pracy codziennie spotykam się z problemami konsumentów wynikającymi głównie z niewiedzy i nieznajomości praw jakie im przysługują. Edukacja konsumencka jest bardzo ważnym zadaniem, mającym na celu ugruntowanie wiedzy konsumenckiej. W 2008 r. spotykałam się z młodzieżą dwóch klas Zespołu Szkół Nr 1 w Szczytnie , na zajęciach z przedmiotu przedsiębiorczość przekazując wiedzę o prawach konsumenckich. Zostały przekazane również uczniom materiały edukacyjne popularyzujące wiedzę o prawach konsumentów opracowywane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie.

Formą działań edukacyjnych prowadzonych przez rzecznika było również prezentowanie problematyki konsumenckiej, przy współpracy z prasą lokalną. W tygodniku „Nasz Mazur" zostały opublikowane artykuły pt.: „Konsumencie dbaj o swoje prawa" oraz „Turysto poznaj swoje prawa".

W roku sprawozdawczym 2008 nie występowała konieczność składania przez Rzecznika wniosków w sprawie zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony praw konsumentów.

Niniejsze sprawozdanie stanowi odzwierciedlenie podejmowanych działań w zakresie ochrony praw konsumentów. Systematycznie rośnie liczba Konsumentów zgłaszających się do Rzecznika o udzielenie porady prawnej czy pomocy w zaistniałym sporze z przedsiębiorcą. Zapewnienie konsumentom efektywnego dochodzenia roszczeń było realizowane poprzez podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów i prowadzenie mediacji z przedsiębiorcami. Zakres i formy tej pomocy były zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Polubowna droga załatwiania spraw jest przyjmowana przez konsumentów najchętniej.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają z założenia pozytywny wydźwięk, bowiem jego zadania - to wyłącznie udzielanie pomocy, natomiast spora skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu.

Sporządziła:

Katarzyna Kostiuk

Zarządzenie Nr 60/2006
Starosty Szczycieńskiego
z dnia 31.12.2006 r.

w sprawie: spisu z natury na dzień 31 grudnia 2006 roku.

Na podstawie art. 26 ust. 1 i ust. 3 ustawy o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. (Dz.U. Z 2002r., Nr 76, poz. 694 ze zm.) oraz § 5 ust. 3 Instrukcji Inwentaryzacyjnej, zarządzam co następuje:

§ 1

Przeprowadzenie spisu z natury wg stanu na dzień 31 grudnia 2006 roku druków i materiałów ścisłego zarachowania znajdujących się w Wydziale Komunikacji, Transportu i Dróg, rzeczowych składników majątkowych będących na stanie Wydziału Integracji Europejskiej, Promocji i Rozwoju Lokalnego Starostwa Powiatowego w Szczytnie oraz stanu paliwa w samochodzie służbowym Opel Vectra.

§ 2

Termin rozpoczecia inwentaryzacji – 31 grudnia 2006 r.,
Termin zakończenia inwentaryzacji – 15 stycznia 2007 r.

§ 3

Do przeprowadzenia spisu z natury określonych wyżej składników wyznaczam Komisję Inwentaryzacyjną w składzie:

1. Katarzyna Kostiuk - przewodniczący,
2. Beata Rafalska – sekretarz,
3. Elżbieta Pogorzelska – członek.,
4. Beata Dec – członek.

§ 4

Osoby powołane do zespołu spisowego ponoszą odpowiedzialność za właściwe oraz zgodne z obowiązującymi przepisami przeprowadzenie inwentaryzacji.

§ 5

Wydział Finansowo-Budżetowy zobowiązuję do przygotowania i wydania przewodniczącemu komisji stosownej dokumentacji - arkuszy spisowych oraz dokonania wyceny spisanych składników majątkowych.

§ 6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Uchwała Nr XIII/82/2008
Rady Powiatu w Szczytnie
z dnia 25 kwietnia 2008 r.

w sprawie powołania powiatowego rzecznika konsumentów

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.), art. 40 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz art. 68 i art. 68^2 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 1998 r. Nr 21, poz. 94 z późn. zm.) – Rada Powiatu w Szczytnie uchwała, co następuje:

§ 1.

1. Powołuje się Panią Katarzynę Kostiuk na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Szczytnie z dniem 28 kwietnia 2008 r.
2. Powołanie powoduje nawiązanie stosunku pracy na czas nieokreślony w Starostwie Powiatowym w Szczytnie z dniem określonym w ust.1, w pełnym wymiarze czasu pracy.

§ 2.

1. Usytuowanie organizacyjne rzecznika konsumentów określa Statut Powiatu i regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Szczytnie.
2. Czynności w sprawach z zakresu prawa pracy wobec rzecznika konsumentów wykonuje Starosta Szczycieński.

§ 3.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia i podlega wywieszeniu na tablicy ogłoszeń w Starostwie Powiatowym w Szczytnie.

PRZEWODNICZĄCY RADY
Mirosław Medzwiedzki

SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW w .....
za 2009 r.

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

Przedmiot sprawy				
	telefoniczne	**osobiste**	**pisemne**	**Ogółem**
I. Usługi, w tym:	**28**	**37**	**11**	**76**
bankowe	**3**	**13**	**2**	**18**
ubezpieczeniowe	**3**	**1**		**4**
systemy argentyńskie				
inne finansowe			**1**	**1**
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	**5**	**8**	**2**	**15**
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	**3**			**3**
informatyczne	**1**	**1**		**2**
motoryzacyjne (serwis)	**7**	**4**	**1**	**12**
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane	**4**	**5**	**4**	**13**
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe		**2**		**2**
kamieniarskie			**1**	**1**
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe	1	1		2
Inne	1	2		3
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**72**	**93**	**49**	**214**
wyposażenie wnętrz	3	5	9	17
sprzęt RTV i AGD	13	17	6	36
sprzęt komputerowy	3	1	3	7
odzież	5	7	2	14
obuwie	17	24	3	44
samochody i akcesoria	3	2	2	7
nieruchomości	1			1
materiały budowlane	5	5	4	14
kosmetyki	1			1
sprzęt sportowy			1	1
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze	2			2
biżuteria				
zabawki	2	2		4
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	9	13	7	29
Inne	7	9	3	19
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	8	9	18

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

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	**23**	**15**	**7**	**1**
bankowe	3	2	1	
ubezpieczeniowe	1	1		
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	10	7	3	
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)	1		1	
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane	3	2		**1**
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe	2	1	1	
kamieniarskie				
fotograficzne	1	1		
krawieckie				
lokalowe	1		1	
Inne	1	1		
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**44**	**27**	**12**	**5**
wyposażenie wnętrz	2	2		
sprzęt RTV i AGD	7	6	1	
sprzęt komputerowy	2	1		1
odzież	1	1		
obuwie	6	4	2	
samochody i akcesoria	2		2	
nieruchomości				
materiały budowlane	2	1	1	
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny	1	1		
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	8	4	3	1
Inne	9	6	2	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4	1	1	2

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

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