OPINIUJĘ

POZYTYWNIE / ~~NEGATYWNIE~~

JAROSŁAW MATŁACH

STAROSTA SZCZYCIEŃSKI

SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

W SZCZYTNIE W 2021 R.

SZCZYTNO 2022

Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z zapisu art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. z dnia 22 stycznia 2021 r. Dz.U. z 2021 r. poz. 275) – zwanej dalej ustawą. Na podstawie niniejszych przepisów przedkładam Staroście Szczycieńskiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku 2021. Zatwierdzone przez Starostę sprawozdanie rzecznik przekazuje właściwej Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

SPIS TREŚCI

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

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Warmińsko - mazurskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Szczycieński
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	69 089
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Katarzyna Kostiuk
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe administracyjne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	Tak
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK" NA PYT. 6 **7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.**	- 3/5 etatu - 1/2 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 **8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).**	xxxxxxxxxxxxxxxxxx
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.	Nie
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	xxxxxxxxxxxxxxxxxx
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.	**99 070,36 zł**

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:
    - 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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania Powiatu Szczycieńskiego w zakresie ochrony konsumentów nałożone ustawą z dnia 5 czerwca 1998 r. (tj. z dnia 28 stycznia 2022 r. Dz.U. z 2022 r. poz. 528) o samorządzie powiatowym. Usytuowanie organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Szczytnie określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Szczytnie. Zgodnie z nim Rzecznik Konsumentów podporządkowany jest Staroście Szczycieńskiemu, który sprawuje bezpośredni nadzór nad działalnością Rzecznika.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów:

- prowadzi edukację konsumencką,
- zapewnia konsumentom bezpłatne poradnictwo i informację prawną w zakresie ochrony ich interesów,
- występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów
- może składać wnioski w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- współdziała z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi
- w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępuje, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- może wytaczać powództwa w sprawach nieuczciwych praktyk rynkowych,
- może wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szczytnie zatrudniony jest w pełnym wymiarze czasu pracy, a interesanci przyjmowani są w poniedziałki, wtorki, czwartki i piątki w pok. 1A w budynku Starostwa Powiatowego w Szczytnie w godzinach pracy urzędu (od godz. 7.30 do 15.30). Środa z założenia jest dniem wewnętrznym, przeznaczonym na przygotowanie pism do przedsiębiorców, pism procesowych oraz innych dokumentów związanych z wniesionymi sprawami, jak również udzielaniem porad telefonicznych, e-mailowych.

Rzecznik Konsumentów w Szczytnie wykonuje zadania jednoosobowo, bez wsparcia kadrowego, jak również nie dysponuje wyodrębnionym budżetem.

I. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Podstawowym zadaniem Rzecznika konsumentów jest udzielanie konsumentom bezpłatnych porad niezbędnych 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 pism reklamacyjnych oraz oświadczeń
- wyjaśnianie i interpretacja przepisów prawa,
- umożliwianie i ułatwianie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych i informacyjnych dotyczących uprawnień konsumentów.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik udzielił 820 porad konsumentom powiatu szczycieńskiego, z czego 18 było poradami rozpatrywanymi pisemnie. Z podanej ilości porad 373 dotyczyło sprzedaży oraz 329 porad rzecznik udzielił w zakresie świadczenia usług. W trakcie roku rzecznik udzielił 80 porad w sprawach niekonsumenckich (głównie w zakresie umów zawartych między osobami fizycznymi lub zawartych przez przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą) oraz w 34 sprawach udzielił informacji ogólnych na temat obowiązujących przepisów prawa w sprawie z jaką zwrócili się mieszkańcy powiatu.

Porady udzielane przez rzecznika polegały głównie na informowaniu o prawach i obowiązkach stron umowy, analizowaniu dokumentów gwarancyjnych, reklamacyjnych, umów o świadczenie usług, umów kredytowych, regulaminów sklepów internetowych oraz innych regulaminów będących integralną częścią umowy zawartej przez konsumenta. Rzecznik pomagał w przygotowaniu pism reklamacyjnych, oświadczeń, wniosków o mediację do Inspekcji Handlowej, Rzecznika Finansowego. Zainteresowanym konsumentom udostępniał treść przepisów prawa, wydawał broszury informacyjne o tematyce konsumenckiej.

Częstym problemem w dalszym ciągu jest zawieranie umów z Energa Obrót S. A. w salonie przedsiębiorcy, kiedy konsumenci przy okazji „przepisania licznika" czy zawarcia umowy po zakupie mieszkania lub załatwianiu innych spraw w salonie zawierają rzekomo korzystne umowy, które mają zmniejszyć koszty jakie ponoszą. Po otrzymaniu faktur okazuje się , że koszta wzrastają o opłaty handlowe doliczane do każdego miesiąca czego konsumenci nie byli świadomi. Nie znając opłat na fakturach (które z nich są obowiązkowe, a które nie) nie wiedzą z czego wynika podwyżka. Przedsiębiorca zgadzał się na anulowanie niniejszych umów po złożeniu przez konsumentów oświadczeń, iż nie byli informowani o dodatkowych opłatach jednak praktyka w salonach nie zmienia się.

W zakresie sprzedaży najwięcej bo 181 porad osobistych i telefonicznych oraz 2 pisemne były udzielone w zakresie reklamacji sprzętów AGD, elektronicznych, komputerowych. Wiele z tych reklamacji było przez sprzedawców bezzasadnie oddalanymi i często dopiero przesyłane przez konsumentów nagrania działania sprzętów ukazujące wadę powodowały, że były one weryfikowane.

W 2021 r. w zakresie usług problemem były umowy na zakup i montaż paneli fotowoltaicznych, które po zawarciu nie były realizowane przez długi czas, a inne w ogóle.

Wiele zapytań dotyczyło usług telekomunikacyjnych ale też finansowych. Problemów na rynku finansowym będzie przybywało konsumentom także w roku 2022 co jest już widoczne w pracy Rzecznika. W 2021 r. było sporo zapytań o umowy o kredyt w CHF. Coraz więcej konsumentów zamierza dochodzić swoich roszczeń przed sądami. Sporo spraw dotyczyło roszczeń firm windykacyjnych, które często dotyczą roszczeń spłaconych pierwotnym wierzycielom, nieistniejących roszczeń lub w wysokości nie wynikającej z rzeczywistych zobowiązań. Rzecznik pomaga wówczas konsumentom w przygotowaniu niezbędnych pism reklamacyjnych oraz oświadczeń do przedsiębiorców, a jeśli jest to konieczne także pism procesowych.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów z uwagi na obecną sytuacje pandemiczną oraz odbywające się zdalnie sesje rad samorządów nie był informowany o terminach i tematyce odbywających się sesji. 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.

W omawianym okresie konsumenci skierowali do rzecznika 41 wniosków o podjęcie interwencji. Z pośród 41 spraw 26 zakończyło się pozytywnie, 14 negatywnie dla konsumentów, 1 wniosek został wycofany z uwagi na wykonaniu roszczenia przez przedsiębiorce po informacji od konsumenta o złożeniu wniosku do Rzecznika.

Rzecznik podejmował działania o charakterze mediacyjnym w celu polubownego zakończenia sporu, przedstawiając przedsiębiorcy mające zastosowanie w sprawie przepisy prawa oraz propozycje polubownego zakończenia sporu. Podejmowane przez rzecznika działania wynikały z charakteru sprawy z jaką zgłosił się konsument. Podstawową formą działania rzecznika konsumentów jest pisemne wystąpienie do przedsiębiorców po wyczerpaniu przez konsumenta drogi reklamacyjnej. Wystąpienia dotyczyły sporów w zakresie reklamacji sprzętów elektronicznych, usług telekomunikacyjnych, turystycznych, odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Wystąpienia bywają niekiedy pracochłonne i długotrwałe, czasami niezbędna okazuje się również dłuższa polemika z przedsiębiorcą i sprawa nie kończy się na jednym wystąpieniu Rzecznika.

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

W 2021 r. Rzecznik udzielał informacji na zapytania UOKIK w sprawie skarg konsumentów na przedsiębiorców wskazanych w treści zapytania, w przypadku wystąpienia skarg konsumentów na przedsiębiorców, których dotyczyło zapytanie. Rzecznik konsumentów uczestniczył też zdalnie w konferencjach, szkoleniach i warsztatach dotyczących ochrony praw konsumenta organizowanych przez UOKIK, Rzecznika Finansowego, Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów i innych rzeczników. Forma zdalna jednak nie zastępuje osobistego kontaktu i wymiany doświadczeń z rzecznikami, mimo że z uwagi na ograniczone budżety samorządów jest bardzo dostępną dla nas rzeczników formą szkoleń. Z przyjemnością w nich uczestniczę zwłaszcza, że ich prowadzenie i przygotowanie jest na wysokim poziomie.

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

W roku 2021 Rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań. Pomoc rzecznika ograniczała się do sporządzenia niezbędnych pism

procesowych: pozwów, odpowiedzi na pozew, innych pism procesowych. Większość spraw, w których rzecznik pomagał konsumentom w sporze wszczętym przez przedsiębiorcę dotyczyła realizacji umów o dzieło. W przypadku przygotowywanych pism wszystkie wszczęte w roku poprzednim (2020 r.) postępowania zakończone do końca 2021 r. były korzystne dla konsumentów. Pozew przygotowany dla Konsumentki złożony w 2021 r. nie uzyskał rozstrzygnięcia do końca roku sprawozdawczego.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2021 roku rzecznik kontynuował działania edukacyjne podjęte w latach ubiegłych. Broszury i materiały edukacyjne w niewielkiej ilości przesyłane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów posłużyły jako materiały informacyjne dla seniorów, z którymi Rzecznik przeprowadził cykl szkoleń w ramach projektu pt. „Nowe technologie w bezpiecznej służbie jesieni życia 2021" organizowanego przez Stowarzyszenie Nasza Szczycieńska Ziemia. Po cyklu warsztatów Rzecznik uczestniczył w ramach projektu w konferencji pn. "Bezpieczny Senior" skierowanym do szerszego grona odbiorców, udostępnianym na żywo także na Facebooku prowadzonym przez przedstawicieli UKE, Rzecznika Praw Konsumenta oraz Komendy Powiatowej Policji w Szczytnie i dotyczącym bezpieczeństwa seniorów w zakresie korzystania z usług, e-usług, bezpiecznego zawierania umów oraz zapobiegania oszustwom i wyłudzeniom.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)**

Rzecznik konsumentów nie podejmował działań w ramach zadań wynikających z postępowania w zakresie niedozwolonych klauzul umownych.

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**

Rzecznik przekazywał UOKiK informacje dotyczące stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym**

Rzecznik konsumentów w roku sprawozdawczym nie podejmował działań w zakresie dochodzenia roszczeń w postępowaniu grupowym.

- **art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)**

W 2021 r. rzecznik nie występował 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 2021 r. Rzecznik nie podejmował działań w zakresie przedstawienia sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

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

1.Wnioski rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Świadomość konsumentów co do swoich praw oraz istnienia instytucji rzecznika konsumentów stale wzrasta. Konsumenci coraz częściej potrafią skorzystać z przysługujących im praw. Ilość konsumentów zgłaszających się z prośbą o poradę prawną i informacje wskazuje jednoznacznie, że poziom wiedzy konsumenckiej nadal jest na dość niskim poziomie. Niezmiennym elementem jest fakt, iż konsumenci mają w pamięci przepisy prawne, które już dawno zostały zmienione, jak np. prawo do zwrotu zakupionego w sklepie stacjonarnym towaru. Myślę, że wielu Rzeczników potwierdzi, ze sprawy z jakimi zwracają się do nas konsumenci są coraz bardziej skomplikowane, wymagające wiedzy specjalistycznej zwłaszcza jeśli chodzi o usługi finansowe, stałego doszkalania. Dlatego też istnieje ciągłe zapotrzebowanie na usługi świadczone przez Rzecznika i wręcz konieczność stałego pogłębiania wiedzy oraz doskonalenia metod pracy.

W celu polepszenia standardów ochrony konsumentów Rzecznik proponuje:

- 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.

- emisję w ogólnodostępnych mediach programów popularyzujących wiedzę z zakresu zarówno praw, jak i obowiązków występujących po stronie konsumentów oraz przedsiębiorców.

Niniejsze sprawozdanie stanowi odzwierciedlenie podejmowanych działań w zakresie wykonywania ustawowo określonych zadań. **Podkreślenia wymaga, że liczby i opis niektórych spraw w żaden sposób nie oddają charakteru tej pracy**. W swojej pracy stykamy się z rzeczywistymi problemami konsumentów, tymi natury konsumenckiej, ale nie tylko. Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest łatwe. Dlatego też praca Rzecznika, która wykonywana jest często jednoosobowo polega przede wszystkim na bieżącym udzielaniu porad i informacji prawnej, interwencji i przygotowywaniu niezbędnych pism. Dodatkowa praca edukacyjna mająca popularyzować wiedzę na temat uprawnień konsumenckich jest wykonywana w miarę możliwości czasowych rzecznika, gdyż każda nieobecność w urzędzie wiąże się ze wzmożoną pracą po powrocie.

Mimo, iż Rzecznik prowadzi w sposób ciągły popularyzację aktów prawnych dotyczących ochrony i praw konsumentów poprzez wyjaśnianie i interpretowanie przepisów, wręczanie ulotek, publikacji otrzymanych z UOKiK to w dalszym ciągu przepisy dotyczące ochrony i praw konsumentów winny popularyzować prasa, radio, telewizja oraz organizacje konsumenckie.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

W 2021 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizował zadania w zakresie ochrony konsumentów zapewniając konsumentom bezpłatne poradnictwo i informację prawną, występując do przedsiębiorców, pomagając konsumentom w sprawach sądowych, a także podejmując działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. W związku ze zmianami przepisów prawa i pojawiającymi się nowymi, nieznanymi dotąd zagrożeniami, z którymi spotkać się mogą konsumenci, istnieje potrzeba stałego podnoszenia kwalifikacji poprzez uczestnictwo rzecznika w różnego rodzaju szkoleniach dotyczących praw konsumenckich. Zwłaszcza szkolenia prowadzone przez doświadczonych praktyków są bardzo pożądane i potrzebne. Spotkania szkoleniowe organizowane w roku 2021r. , ale też otrzymywane newslettery znacznie ułatwiają przepływ informacji, wymianę doświadczeń oraz pozwalają na bieżące wyjaśnianie wątpliwości, które jako rzecznicy w swojej pracy często mamy, a nie posiadamy odpowiedniego wsparcia.

Bardzo pomocna w pracy Rzecznika jest również możliwość uczestnictwa w konferencjach, debatach za pośrednictwem transmisji on-line, z której to możliwości Rzecznik chętnie korzysta.

IV. TABELE

Sporządziła: Katarzyna Kostiuk

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
Katarzyna Kostiuk

Szczytno, 22.03.2022 r.

Tabela 1.
udzielani ad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsume

		1.1.osobiście i telefonicznie															razem	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 bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																																
a	art. **żywnościowe**				1												1																
b	**odzież i obuwie**	2	3		47	11						1					64				2												2
c	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu	3	6		21	7											37		1		1												2
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy	3	12	10	117	36	1				1		1				181				1						1						2
e	**samochody** i środki transportu osobistego	2	4	1	28	11											46					1											1
f	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące																																
g	produkty związane z **opieką zdrowotną**					1											1				1												1
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**		7	2	13	6	2					1					31				1	2											3
i	**inne**											1					1																
	USŁUGI:																																
j	związane z rynkiem **nieruchomości**	2			1			2			1						6	1															1
k	bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**	1			13		3										17																
l	**czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia				2												2																
m	konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu					4											4																
n	**finansowe**	2	1	3	14	1	2	4		1	18		3	1			50																
o	**ubezpieczeniowe**	1			13	3		3			1	1					22				2												2
p	**pocztowe i kurierskie**				6	3						1					10																
r	**telekomunikacyjne**	9	2	2	36	7		3			10		3				72																
s	**transportowe**				2						1						3																
t	**turystyka i rekreacja**	1	1		4												6																
u	sektor **energetyczny i wodny**	10	3	14	19		15	2	1	1	33	15	12				125																
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																																
x	**edukacyjne**		1			3						3					7																
y	**inne**										1	1					2																
	RAZEM	36	40	32	341	89	23	14	1	2	66	24	19	1	1		688	1	1		8	3					1						14
	informacje ogólne																34																
	niekonsumenckie																80																4
																	802	razem:															18

Tabela 2.
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	RAZEM
SPRZEDAŻ:																
art. **żywnościowe**																
odzież i obuwie				3	1											4
meble, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu																
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy		1		5	6											12
samochody i środki transportu osobistego		1		1												2
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z **opieką zdrowotną**																
art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**					1											1
inne																
USŁUGI:																
związane z rynkiem **nieruchomości**																
bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**				1		1										2
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
pojazdów i innych środków transportu																
finansowe																
ubezpieczeniowe																
pocztowe i kurierskie																
telekomunikacyjne	2	1		1				1		1						6
transportowe				1												1
turystyka i rekreacja				1												1
sektor **energetyczny i wodny**			1	1						5	3	1				11
związane z **opieką** i opieką zdrowotną																
edukacyjne		1														1
inne																
RAZEM	2	4	1	14	8	1		1		6	3	1				41
informacje ogólne																
niekonsumenckie																
	razem:															41

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																
a	art. **żywnościowe**																
b	**odzież i obuwie**																
c	**wyposażenia wnętrz,** **utrzymania** domu, **urządzenia** gosp.																
d	domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy												1				1
e	**samochody** i środki transportu osobistego																
f	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z **opieką zdrowotną**																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**																
i	**inne**																
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem **nieruchomości**																
k	bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**																
l	**czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu																
n	**finansowe**							2									2
o	**ubezpieczeniowe**																
p	**pocztowe i kurierskie**																
r	**telekomunikacyjne**										1						1
s	**transportowe**																
t	**turystyka i rekreacja**																
u	**wodny**																
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																
x	**edukacyjne**																
y	**inne**																
	niekonsumenckie																
	razem:																4

Tabela 4.
oc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych															RAZEM	4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
SPRZEDAŻ:																																
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																																
USŁUGI:																																
związane z rynkiem **nieruchomości**																																
bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**																			1													1
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																																
konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu																																
finansowe																					1						2					3
ubezpieczeniowe																																
pocztowe i kurierskie																																
telekomunikacyjne																																
transportowe																																
turystyka i rekreacja																																
sektor **energetyczny i wodny**																							1									1
związane z **opieką** i opieką zdrowotną																																
edukacyjne																																
inne																																
RAZEM																0			1	1		1				2						5
sprawy o ukaranie																																
	razem:															0	razem:															5