

OPINIUJĘ

POZYTYWNE / ~~NEGATYWNE~~

JAROSŁAW MATŁACH

STAROSTA SZCZYCIENSKI

SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W SZCZYTNO W 2023 R.

SZCZYTNO 2024

Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z zapisu art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2023.1689 t. j. z dnia 2023.08.24) – zwanej dalej ustawą.

Na podstawie niniejszych przepisów przedkładam Staroście Szczycieńskiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku 2023.

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	66 859
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	- 3/5 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 1/2 etatu
	- 2/5 etatu
	- 1/5 etatu
	- inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
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).	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
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.	128 751,99 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. TABELA

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania Powiatu Szczycieńskiego w zakresie ochrony konsumentów nałożone ustawą z dnia 5 czerwca 1998 r. (Dz.U.2024.107 t.j. z dnia 2024.01.29) o samorządzie powiatowym. Usytuowanie organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Szczycinie określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Szczycinie. 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 wstępować, 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 Szczycinie 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 Szczycinie 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, 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 729 porad ustnych i telefonicznych konsumentom powiatu szczytnieńskiego, a porad mailowych rozpatrywanymi pisemnie było 50. Z podanej ilości porad 369 dotyczyło sprzedaży oraz 360 porad rzecznik udzielił w zakresie świadczenia usług. W 2023 r. Rzecznik udzielił 71 porad ustnych i pisemnych w sprawach niekonsumenckich (głównie w zakresie umów zawartych między osobami fizycznymi lub zawartych przez przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą) oraz w 21 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 reklamacyjnych, umów o świadczenie usług, umów kredytowych, nieautoryzowanych transakcji, 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, wniosków o interwencję 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. kiedy konsumenci chcący zawrzeć umowę po zakupie mieszkania lub załatwianiu innych spraw w salonie zawierają rzekomo korzystne umowy, które mają zmniejszyć koszty jakie ponoszą. Klientom przedstawiane są oferty Energa jako korzystne dla nich umowy, mimo że ceny w ofercie nie są związane z taryfą Energa zatwierdzoną przez Prezesa URE. Po wprowadzeniu przepisów ustawy o szczególnych rozwiązaniach służących ochronie odbiorców energii elektrycznej w 2023 r. w związku z sytuacją na rynku energii elektrycznej wprowadzającą ujednolicone ceny energii dla limitów określonych ustawą, ma to szczególne znaczenie. Po otrzymaniu faktur okazywało się, że ceny są wyższe od zapewnianych przez prawo, a dodatkowo koszty wzrastają o opłaty handlowe doliczane do każdego miesiąca czego konsumenci nie byli świadomi zawierając umowy. Wiele z tego rodzaju umów udało się rozwiązać po złożeniu przez konsumentów oświadczeń o uchyleniu się od skutków umowy zawartej pod wpływem błędu.

W zakresie sprzedaży najwięcej bo 82 porady osobiste i telefoniczne oraz 5 pisemnych było udzielonych w zakresie reklamacji odzieży i obuwia. Wiele z tych reklamacji było przez sprzedawców bezzasadnie oddalanych i często dopiero postępowanie polubowne Inspekcji Handlowych powodowało, że były one weryfikowane.

W 2023 r. w zakresie usług problemem były odrzucane roszczenia z tytułu umów ubezpieczenia. Najczęściej odrzucane w tym zakresie są roszczenia wynikające z tytułu grupowego ubezpieczenia sprzętu elektronicznego. Wiele porad dotyczyło też napraw i remontów oraz montażu pomp ciepła i paneli fotowoltaicznych. Konsumenci mieli problemy z reklamacjami po niefachowym montażu ale też z brakiem realizacji umów przez przedsiębiorców z którymi często zawierali umowy w swoich mieszkaniach.

Podobnie jak w roku sprawozdawczym 2022 w roku 2023 było sporo zapytań w sprawie roszczeń z umowy o kredyt indeksowany lub denominowany do CHF. Coraz więcej konsumentów dochodzi 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. Więcej też porad dotyczyło nieautoryzowanych transakcji związanych z oszustwami w sieci. Banki nagminnie wszelkie tego rodzaju reklamacje odrzucają uznając za spowodowane brakiem staranności konsumentów w zachowaniu poufności danych autoryzacyjnych do jakich są zobowiązani w umowach. Niestety w tym zakresie Banki nie rozgraniczają sposobu kradzieży środków z konta konsumentów jednakowo rozpatrując składane przez konsumentów reklamacje. Rzecznik pomaga wówczas konsumentom

w przygotowaniu niezbędnych pism reklamacyjnych oraz oświadczeń do przedsiębiorców, a jeśli jest to konieczne wniosku do Rzecznika Finansowego oraz pism procesowych.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie był informowany o terminach i tematyce odbywających się sesji na terenie gmin 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.

W omawianym okresie konsumenci skierowali do rzecznika 30 wniosków o podjęcie interwencji. Z pośród 30 spraw najwięcej z nich dotyczyło usług w sektorze energetycznym i wodnym oraz odzieży i obuwia. 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. W 13 sprawach po wystąpieniu Rzecznika Konsumentów udało się uzyskać zmianę stanowiska przedsiębiorcy na korzyść konsumenta, w 12 sprawach interwencja nie wpłynęła na zmianę stanowiska a w 5 sprawach Rzecznik udzielił konsumentom wyjaśnień uzasadniających brak uzasadnienia do podejmowania interwencji. Wystąpienia bywają niekiedy pracochłonne, a postępowania długotrwałe, czasami niezbędna okazuje się również dłuższa polemika z przedsiębiorcą i sprawa nie kończy się na jednym wystąpieniu Rzecznika. Niekiedy gdy spór nie zostaje rozstrzygnięty Rzecznik pomaga w przygotowaniu niezbędnych wniosków o postępowanie polubowne Inspekcji Handlowych lub Rzecznika Finansowego. Czasem pozwala to rozwiązać spór pozasądowo jednak jeśli w dalszym ciągu przedsiębiorcy nie uznają roszczeń konsumentów Rzecznik pomaga w przygotowaniu pism procesowych.

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

W 2023 r. Rzecznik konsumentów uczestniczył zdalnie w konferencjach i webinarach dotyczących ochrony praw konsumenta organizowanych przez UOKiK, Rzecznika Finansowego, Urząd Komunikacji Elektronicznej. 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 często jest na wysokim poziomie.

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

W roku 2023 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 umów montażu pomp ciepła, a inne sprawy pomostu zakupionego w sklepie internetowym oraz obuwia. Jedna ze spraw dotyczyła zamówionej, a niewykonanej usługi serwisowej aparatu fotograficznego w wyniku której konsument poniósł szkodę o wartości aparatu oraz sprawa nieautoryzowanej transakcji związanej z oszustwem podczas dokonywania sprzedaży na Vinted. Z informacji jakie dotarły do Rzecznika od konsumentów wszystkie ze spraw sądowych zakończyły się pozytywnie, a pozostałe są w toku.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2023 roku Rzecznik kontynuował działania edukacyjne podjęte w latach ubiegłych. Broszury i materiały edukacyjne przesyłane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów posłużyły jako materiały informacyjne. W ramach działań edukacyjnych Rzecznik przeprowadził zajęcia z młodzieżą Zespołu Szkół Nr 3 w Szczytnie podczas Tygodnia Przedsiębiorczości oraz spotkał się z seniorami w Klubie Seniora.

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 w sprawozdaniach składanych corocznie.

- **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)**

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 2023 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 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 towaru zakupionego w sklepie stacjonarnym. Myślę, że wielu Rzeczników potwierdzi, że sprawy z jakimi zwracają się do nas konsumenci są coraz bardziej skomplikowane, zwłaszcza jeśli chodzi o usługi finansowe, wymagające wiedzy specjalistycznej, stałego doszkalania. Dlatego też istnieje ciągle zapotrzebowanie na usługi świadczone przez Rzecznika i wręcz konieczność stałego pogłębiania wiedzy oraz doskonalenia metod pracy. Ciągła zmiana przepisów wymaga coraz to nowych, branżowych informacji. Dobre efekty w zakresie podnoszenia wiedzy i świadomości konsumentów dałoby wzmocnienie współpracy rzecznika z innymi instytucjami i wspólne organizowanie przedsięwzięć o charakterze informacyjno-edukacyjnych.

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 2023 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 z ciągłymi zmianami przepisów prawa i pojawiającymi się nowymi, nieznany 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. Bardzo pomocna w pracy Rzecznika jest również możliwość uczestnictwa w konferencjach, debatach za pośrednictwem transmisji on-line, z której to możliwości Rzecznik chętnie korzysta. Jednak mimo wielu webinarów organizowanych zdalnie zbyt mało jest szkoleń warsztatowych, podnoszących umiejętności Rzeczników, którzy bardzo często wykonują swoją pracę jednoosobowo, nie mając możliwości konsultowania spraw.

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 sprawnej i skutecznej pomocy konsumentom nie jest łatwe. Nie mniej jednak praca rzecznika zazwyczaj jest doceniana i cieszy się popularnością wśród wielu mieszkańców powiatu szczycieńskiego.

IV. TABELA

Sporządziła: Katarzyna Kostiuk

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
Katarzyna Kostiuk

Szczytno, 26.03.2024 r.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W SZCZYTNIE PORADY UDZIELANE PISEMNIEM W 2023 R.

	rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie		b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy		c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr		Suma końcowa	
	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	a w lokalu / bez znaczenia			
SPRZEDAŻ										
b. odzież i obuwie	5		5						10	
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	2		3	1					6	
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			2	5					7	
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria				1					1	
USŁUGI										
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			1	1					2	
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja		1	2	2					5	
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu			1						1	
n. finansowe				1					1	
o. ubezpieczeniowe			3		1		1		5	
s. transportowe				1					1	
t. turystyka i rekreacja	1			2					3	
u. sektor energetyczny i wodny			1					5	6	
x. edukacyjne	1								1	
y. inne							1		1	
Suma końcowa	9	1	18	14	1	1	1	6	50	
porady niekonsumentckie										2
RAZEM										52

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W SZCZYTNIE POMOC KONSUMENTOM W SAMODZIELNYM
DOCHODZENIU ROSZCZEŃ PRZED SĄDAMI

	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie		b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy			Suma końcowa
	b na odległość	c poza lokałem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokałem	
SPRZEDAŻ						
b. odzież i obuwie			1			1
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				1		1
USŁUGI						
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1	1			1	3
n. finansowe			1			1
Suma końcowa	1	1	2	1	1	6