OPINIUJĘ

POZYTYWNIE / ~~NEGATYWNIE~~

JAROSŁAW MATŁACH

STAROSTA SZCZYCIEŃSKI

SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

W SZCZYTNIE W 2020 R.

SZCZYTNO 2021

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.2017.229 t.j. z dnia 2017.02.07) – zwanej dalej ustawą. Na podstawie niniejszych przepisów przedkładam Staroście Szczycieńskiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku 2017. 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	71 755
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).**	xxxxxxxxxxxxxxxxx
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.	**92864,86 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. (Dz.U. 1998 Nr 91, poz. 578, t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1868) 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
- składa 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 jest z założenia 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 reklamacyjnych, oświadczeń oraz pism,
- wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa,
- umożliwianie i ułatwianie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych i informacyjnych dotyczących uprawnień konsumentów.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik udzielił 720 porad konsumentom powiatu szczycieńskiego. Z podanej ilości porad 331 dotyczyło sprzedaży (w tym 121 porad dotyczyło sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość) oraz 328 porad rzecznik udzielił w zakresie świadczenia usług. W trakcie roku rzecznik udzielił 50 porad w sprawach niekonsumenckich (głównie w zakresie umów zawartych między osobami fizycznymi lub zawartych przez przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą) oraz w 11 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,

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.

Najwięcej problemów w zakresie sprzedaży konsumenci zgłaszali w związku z reklamowaniem sprzętów elektronicznych (głównie telefonów komórkowych) oraz obuwia. W dalszym ciągu częstym zjawiskiem podczas reklamacji urządzeń elektronicznych i sprzętu gospodarstwa domowego jest narzucanie przez sprzedawców reżimu gwarancyjnego wskazywanego w formularzu reklamacyjnym lub wręcz odsyłanie konsumentów by samodzielnie kontaktowali się z gwarantem. Przedsiębiorcy często nie okazują, nawet na żądanie, protokołów serwisowych wskazujących na dowód uszkodzenia, za wystąpienie którego odpowiedzialnością obarczany jest konsument. Niestety w związku z pandemią Covid-19 utrudniony był również serwis urządzeń elektronicznych, sprawdzenie sprzętu przez fachowców. Sprzedawcy nie dochowywali terminów rozpatrywania reklamacji powołując się na Covid-19, ale również nie podawali nawet przybliżonych terminów jej rozpatrzenia lub zaocznie odrzucali reklamację wskazując, że nie ma możliwości zbadania sprzętu.

Częsty problem z jakim rzecznik miał do czynienia w ubiegłym roku dotyczył umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa ale też w salonie sprzedaży przedsiębiorców energetycznych. Pracownicy salonów Energa Obrót S.A. informowali konsumentów, iż nie ma możliwości zawarcia umowy kompleksowej na czas nieokreślony bez dodatkowych ofert. Próżno tez szukać takiej możliwości na stronie Energa, mimo że oferta Energa zawiera możliwość zawierania umów na czas nieokreślony bez dodatkowych ofert (m.in. umowy ubezpieczenia) w taryfie G11. Konsumenci informowali Rzecznika, że pracownicy salonu Energa twierdzą, że nie ma umów, w cennikach których nie ma opłat handlowych. Na stronie Energa dostępne są wyłącznie umowy w ofertach terminowych mimo informacji, że umowa kompleksowa jest na czas nieokreślony, a wyłącznie oferta jest terminowa. Rzecznik interweniował do Energa Obrót S.A. w związku z takim postępowaniem, a umowy były zmieniane jednak uważam, że są to praktyki nieuczciwe.

Wiele skarg dotyczyła umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa w ostatnim kwartale 2019 r. z Enrex Energy Sp. z o. o. z siedzibą w Katowicach trudniącej się sprzedażą energii elektrycznej i gazu. Przedstawiciele przedsiębiorcy wykorzystywali sytuację na rynku energii związaną z podwyższeniem cen energii elektrycznej i pod pretekstem obniżenia kosztów

informowali konsumentów, że muszą zawrzeć nowe umowy. Konsumenci nie byli informowani, że zawierają umową z inną niż dotychczasowa firmą, a ponieważ kopii umów nie otrzymali, po skontaktowaniu się z dotychczasowym sprzedawcą po upewnieniu się z obawy wysyłali oświadczenia do przedsiębiorców różnych firm sprzedających energię elektryczną. Dopiero pismo przedsiębiorcy wskazujące na termin rozpoczęcia świadczenia usługi powodowało, że konsumenci zwracając się do rzecznika konsumentów składali stosowne oświadczenia przedsiębiorcy. Interwencja Rzecznika w niniejszych sprawach powodowała odstąpienie przedsiębiorcy od naliczania kar oraz rozwiązanie umów zawartych z konsumentami.

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 51 wniosków o podjęcie interwencji. Z pośród 51 spraw 29 zakończyło się pozytywnie, a 18 negatywnie dla konsumentów, 3 sprawy po dalszym przygotowaniu konsumentom wniosków mediacyjnych zakończyły się pozytywnie , 1 sprawa jest w toku postępowania sądowego(pisma przygotowane przez 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 obuwia, sprzętów elektronicznych, usług telekomunikacyjnych, turystycznych, odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Wystąpienia bywają niekiedy pracochłonne i długotrwałe, co w szczególności dotyczy spraw o skomplikowanym stanie faktycznym i powszechnie budzących wątpliwości interpretacyjne. Już na etapie weryfikacji dokumentów Rzecznik wnikliwie analizuje treść łączącej strony umowy (w tym pod kątem obecności niedozwolonych klauzul), ustala podstawę prawną roszczeń. Niekiedy niezbędna okazuje się również dłuższa polemika z przedsiębiorcą i sprawa nie kończy się na jednym wystąpieniu Rzecznika. Zdarza się też, że do Rzecznika wpływają wnioski konsumentów, którzy bezzasadnie formułują swoje zarzuty przeciwko przedsiębiorcom. Niekiedy dopiero w toku już podjętej przez Rzecznika interwencji ujawnia się odmienny od opisanego przez konsumenta stan faktyczny sprawy. W takich sytuacjach Rzecznik udziela wyczerpujących wyjaśnień i informacji.

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

W 2020 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 udzielał też odpowiedzi na zapytania UOKIK. Rzecznik konsumentów uczestniczył też zdalnie w konferencjach, szkoleniach i warsztatach dotyczących ochrony praw konsumenta organizowanych przez UOKIK, Federację Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów i innych rzeczników. Forma zdalna nie zastępuje osobistego kontaktu i wymiany doświadczeń z rzecznikami, jednak jest bardzo dostępną dla nas rzeczników formą szkoleń z uwagi na ograniczone budżety samorządów, które nie zawsze pozawalają na uczestnictwo we wszystkich organizowanych szkoleniach. Z przyjemnością w nich uczestniczę zwłaszcza, że ich prowadzenie i przygotowanie jest na najwyższym poziomie.

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

W roku 2020 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

sprzedaży wadliwych towarów. W przypadku przygotowywanych pism wszystkie wszczęte w roku poprzednim postępowania zakończone do końca 2020 r. były korzystne dla konsumentów. Pozew złożony w 2020 r. nie uzyskał rozstrzygnięcia do końca roku sprawozdawczego.

4. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2020 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 organizowanego przez lokalne Stowarzyszenie. Rzecznik był zapraszany również do lokalnego Klubu Seniora gdzie przedstawiał informacje na temat umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

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 2020 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 2020 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 rzeczników 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. 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 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 2020 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. Rzecznik współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami, do których zadań należy ochrona konsumentów. 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 2020r. , 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

Tabela 1.
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony i nteresów konsumentów

		1.1.osobiście i telefonicznie															razem
		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	
	SPRZEDAŻ:	**13**	**41**	**24**	**195**	**52**	**2**				**2**	**2**					**331**
a	art. **żywnościowe**																
b	**odzież i obuwie**	6	5		57	9						1					78
c	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz**, utrzymania domu	1	10		33	1					1						46
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy	2	14	23	72	27	1										139
e	**samochody** i środki transportu osobistego	3	4		12	5											24
f	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z **opieką zdrowotną**			1		1						1					3
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**	1	8		21	9	1				1						41
i	**inne**																
	USŁUGI:	**50**	**34**	**37**	**107**	**19**	**11**	**13**	**2**	**1**	**23**	**2**	**28**	**1**			**328**
j	związane z rynkiem **nieruchomości**				3			1			2						6
k	bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**				14	1											15
l	**czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu				6	3											9
n	**finansowe**	1			8			4			11						24
o	**ubezpieczeniowe**	3	1		30			3			3			1			41
p	**pocztowe i kurierskie**				1	5											6
r	**telekomunikacyjne**	7	8		25	8	2	1			1		1				53
s	**transportowe**	1	11		1	1		1				1					16
t	**turystyka i rekreacja**	29	8	1	2						1	1					42
u	sektor **energetyczny i wodny**	9	5	36	17	1	9	2		1	5		27				112
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																
x	**edukacyjne**																
y	**inne**		1					1	2								4
	RAZEM	**63**	**75**	**61**	**302**	**71**	**13**	**13**	**2**	**1**	**25**	**4**	**28**	**1**			**659**
	informacje ogólne	11															11
	niekonsumenckie	50															50
																	720

	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			
	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	
			1	5	5											11
a																
b				2												2
c				1												1
d			1		3											4
e																
f																
g																
h				2	2											4
i																
	3			2	2		1	2								
j																
k																
l																
m				1												1
n							1									1
o				1	1											2
p					1											1
r																
s	2															2
t	1															1
u									2							2
w																
x																
y																
	3		1	7	7		1		2							21
	razem:															21

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:		1	1	11	4					1	1					20
art. **żywnościowe**																
odzież i obuwie				2	2											4
meble, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu		1														1
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy		1	1	6	1											9
samochody i środki transportu osobistego																
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z **opieką zdrowotną**																
art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**				3	1					1	1					6
inne																
USŁUGI:	1	3	5	7	6	2	1			3		3				31
związane z rynkiem **nieruchomości**				2			1									3
bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**				1												1
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
pojazdów i innych środków transportu																
finansowe					1											1
ubezpieczeniowe																
pocztowe i kurierskie				1	2											3
telekomunikacyjne	1			2												3
transportowe					2											2
turystyka i rekreacja		3			1											4
sektor **energetyczny i wodny**			5	1		2				3		3				14
związane z **opieką** i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne																

RAZEM	1	5	6	18	10	2	1			4	1	3				51
informacje ogólne																
niekonsumenckie																
razem:																51

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**																
d	**urządzenia gosp.** domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy																
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**										1						1
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**																
o	**ubezpieczeniowe**																
p	**pocztowe i kurierskie**																
r	**telekomunikacyjne**																
s	**transportowe**																
t	**turystyka i rekreacja**																
u	**sektor energetyczny i wodny**												1				1
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																
x	**edukacyjne**																
y	**inne**																
	niekonsumenckie																
		razem:															2

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

		4.1. udział RK w postępowaniach sądowych															4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															
		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			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	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**																			1	1											2
c	**wyposażenia wnętrz, urządzenia dom.**																			1												1
d	domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy																															
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**																															
o	**ubezpieczeniowe**																															
p	**pocztowe i kurierskie**																															
r	**telekomunikacyjne**																															
s	**transportowe**																															
t	**turystyka i rekreacja**																															
u	**wodny**																															
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																															
x	**edukacyjne**																															
y	**inne**																															
	RAZEM																			2	1											3
	sprawy o ukaranie																															
	razem:																															