



***INFORMACJA Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO
RZECZNIKA KONSUMENTÓW ZA ROK 2010***

Choszczno, luty 2011 r.

ZADANIA RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. nr 50 poz. 331)** – zwanych dalej ustawą, która między innymi określa rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcje i zadania powiatowego rzecznika konsumentów. Podstawowym i nadrzędnym celem rzecznika jest: **ochrona praw i interesów konsumentów**. Rzecznik zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Choszcznie powołany przez Radę Powiatu 10 lat temu swoje ustawowe zadania wykonuje w wymiarze 17 godzin tygodniowo w ustalonych godzinach pracy Starostwa. Interesanci gmin: Choszczno, Recz, Pełczyce, Drawno, Bierzwnik, Krzęcin przyjmowani są w pokoju **109**. Z rzecznikiem interesanci kontaktują się telefonicznie pod numerem **0957488962** oraz pocztą elektroniczną (**e-mail: rzecznik@powiatchoszczno.pl**).

REALIZACJA ZADAŃ W 2010 ROKU

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

Podstawową formą świadczenia pomocy przez rzecznika konsumentów jest udzielenie bezpłatnych porad prawnych i informacji konsumentom. Sprawy z jakimi zwracali się konsumenci w 2010 roku po pomoc do rzecznika były bardzo zróżnicowane.

Poradnictwo konsumenckie odbywało się telefonicznie, pocztą elektroniczną bądź bezpośrednio interesantom zgłaszającym się osobiście do urzędu.

Rzecznik wykonując to zadanie: **przedstawia konsumentom możliwości prawne zgłoszonego problemu, analizuje zasadności skargi konsumenta, podejmuje bezpośrednie interwencje u przedsiębiorców (najczęściej telefoniczne), przeprowadza mediacje, sporządza pisemne wystąpienia do przedsiębiorców, kieruje konsumentów do właściwych instytucji i organów (Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Ubezpieczonych, Arbitra Bankowego, Prokuratury , Policji), udziela pomocy konsumentom w sporządzaniu pism.**

Liczba porad, informacji, wyjaśnień udzielanych konsumentom systematycznie wzrasta. W 2010r. z pomocy rzecznika skorzystało łącznie 1188 mieszkańców Powiatu Choszczeńskiego.

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 instytucje rzecznika przez UOKiK , telewizję, radio, prasę.

Zaznaczyć należy, że konsumenci najczęściej zgłaszali się do rzecznika osobiście, telefonicznie bardzo rzadko korespondencyjnie. Porady telefoniczne i osobiste polegały na wskazaniu trybu postępowania w danej sprawie i kierowaniu konsumenta do właściwych instytucji. Działania rzecznika w tej formie polegały przede wszystkim na nawiązaniu kontaktu i interwencji u przedsiębiorcy w celu szybkiego załatwienia sprawy. Z satysfakcją stwierdzam, że interwencje telefoniczne jak również prowadzone w tej formie mediacje z przedsiębiorcami, dzięki przedstawionej przez rzecznika argumentacji, w zdecydowanej większości przypadków skutkowały pozytywnym załatwieniem sprawy.

W przypadkach w których nie osiągnięto zamierzonego skutku, rzecznik występował w formie pisemnej do przedsiębiorców o wyjaśnienie sprawy i wzywał do spełnienia roszczeń na rzecz konsumenta zgodnie z przepisami prawa.

Skargi zgłaszane przez konsumentów w większości dotyczyły niezgodności zakupionych towarów z umową sprzedaży oraz sposobu rozpatrywania reklamacji. Nieporozumienia na tym tle w dużym stopniu wynikają z nieznamomości przepisów przez obie strony sporu.

Znaczną liczbę reklamowanych towarów w 2010r. stanowiły: sprzęt RTV i AGD, telefony komórkowe, obuwie, sprzęt komputerowy, artykuły wyposażenia wnętrz, akcesoria samochodowe. Należy zwrócić uwagę, że sprzedaż aparatów telefonicznych jest związana najczęściej z zawieraniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i oferowaniem aparatów w tzw. cenie promocyjnej. W krótkim czasie jakość takich aparatów okazuje się bardzo niska i trudno jest uzyskać pozytywne załatwienie roszczeń na etapie postępowania reklamacyjnego. Operatorzy telefonii komórkowej sprzedający telefony wraz z usługami telekomunikacyjnymi odsyłają konsumentów do gwarantów i producentów, którzy wina za nieprawidłowe działania telefonów obarczają konsumentów.

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

W dalszym ciągu problemem są 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, iż reklamowana wada powstała bez winy konsumenta.

W omawianym okresie wpływały również skargi z zakresu usług telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych i bankowych.

Skargi w zakresie usług telekomunikacyjnych dotyczyły w szczególności: nie uznania reklamacji na zawyżone rachunki telefoniczne, podstępne zawieranie umów o świadczenie umów przez akwizytorów, zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, sprzedaży spornych wierzytelności zewnętrznym firmom windykacyjnym.

Porady i pomoc konsumentom w zakresie spraw ubezpieczonych dotyczyły ubezpieczeń komunikacyjnych OC oraz ubezpieczenia związanego z kredytem bankowym.

W związku ze zmianą przepisów ustawy o działalności ubezpieczeniowej, konsumenci nie posiadają dostatecznej wiedzy na temat ubezpieczenia OC. Zgłaszane były problemy związane z podwójnym ubezpieczeniem samochodów.

Konsumenci nie znają swoich obowiązków, polegających na konieczności wypowiedzenia umowy OC przekazanej przez sprzedawcę samochodu, co skutkuje niejednokrotnie koniecznością zapłaty podwójnego ubezpieczenia. Sprawy związane z ubezpieczeniem kredytów bankowych, na skutek udzielonej przez rzecznika pomocy, wskazaniu na zasadności złożenia odwołania od decyzji odmownej, czy pisemnego wystąpienia rzecznika zostały załatwione pozytywnie.

Zgłaszane problemy konsumentów w zakresie usług bankowych dotyczyły: umów o kredyt konsumencki, w szczególności akceptowania przez konsumentów warunków umów kredytu bez czytania, kwestii odnoszących się do prawa odstąpienia od umowy kredytu w terminie 10 dni oraz przypadków odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej poza lokalem finansowanej kredytem, zbyt późnego szukania pomocy, najczęściej gdy sprawa jest już przekazana do windykacji firmom zajmującym się windykacją roszczeń.

Rzecznik zajmował się również problemami związanymi ze złą jakością świadczonych usług remontu mieszkania, w szczególności dotyczących sprzedaży i wymiany stolarki okiennej i drzwiowej.

W 2010r. rzecznik podejmował interwencje w sprawach skarg na przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą poza lokalem firmy. Interwencje te dotyczyły umów sprzedaży sprzętu AGD, drzwi, okien jak i ich montażu. Przedsiębiorcy prowadzący tego typu działalność nagminnie nie przestrzegają postanowień ustawy i utrudniają konsumentom skorzystanie z przysługujących im uprawnień do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni bez ponoszenia konsekwencji finansowych. Najczęściej takimi umowami powiązana jest umowa o kredyt konsumencki na zakup danego towaru lub usługi. W takich przypadkach konsument również jest chroniony i przysługuje mu prawo do odstąpienia od umowy o kredyt. Na nieuczciwą działalność takich firm narażone są w szczególności osoby starsze, samotne, emeryci i renciści. Pomoc rzecznika w kilku tego typu sprawach, dzięki szybkiej interwencji i napisaniu dla konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy, pozwoliła na uniknięcie związania się z niekorzystną umową.

Pewna część zgłaszanych problemów nie miała charakteru konsumenckiego- były to między innymi sprawy członków spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot oraz rolników. W części spraw, zarzuty konsumentów wobec przedsiębiorców były nieuzasadnione i rzecznik nie miał podstaw do podjęcia interwencji.

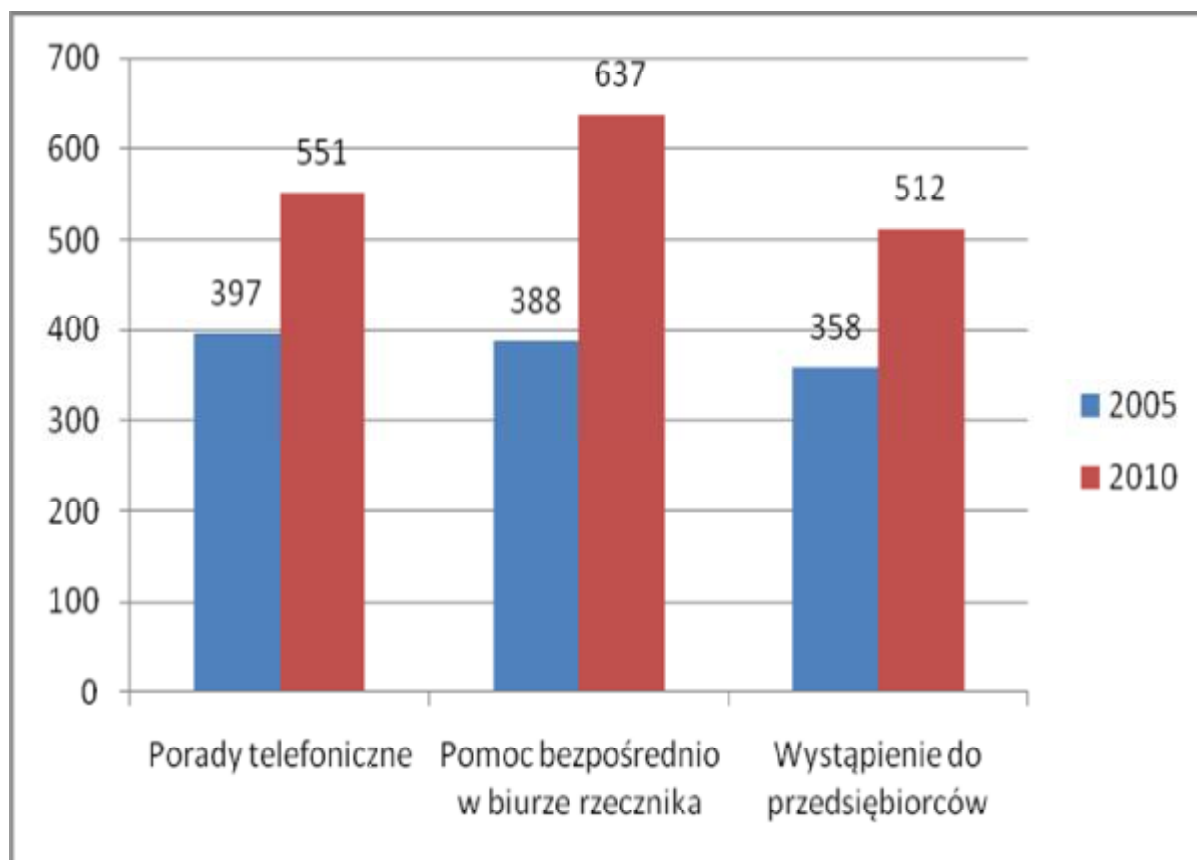
CHARAKTER UDZIELANEJ POMOCY PRAWNEJ

W roku 2010 rzecznik w formie bezpośredniej (osobistej, telefonicznej,) udzielił porad konsumenckich i informacji prawnych; ogółem **1188** osobom potrzebującym pomocy prawnej.

Porady telefoniczne - **551**

Pomoc bezpośrednia w biurze rzecznika - **637**

Wystąpienia do przedsiębiorców- **512**

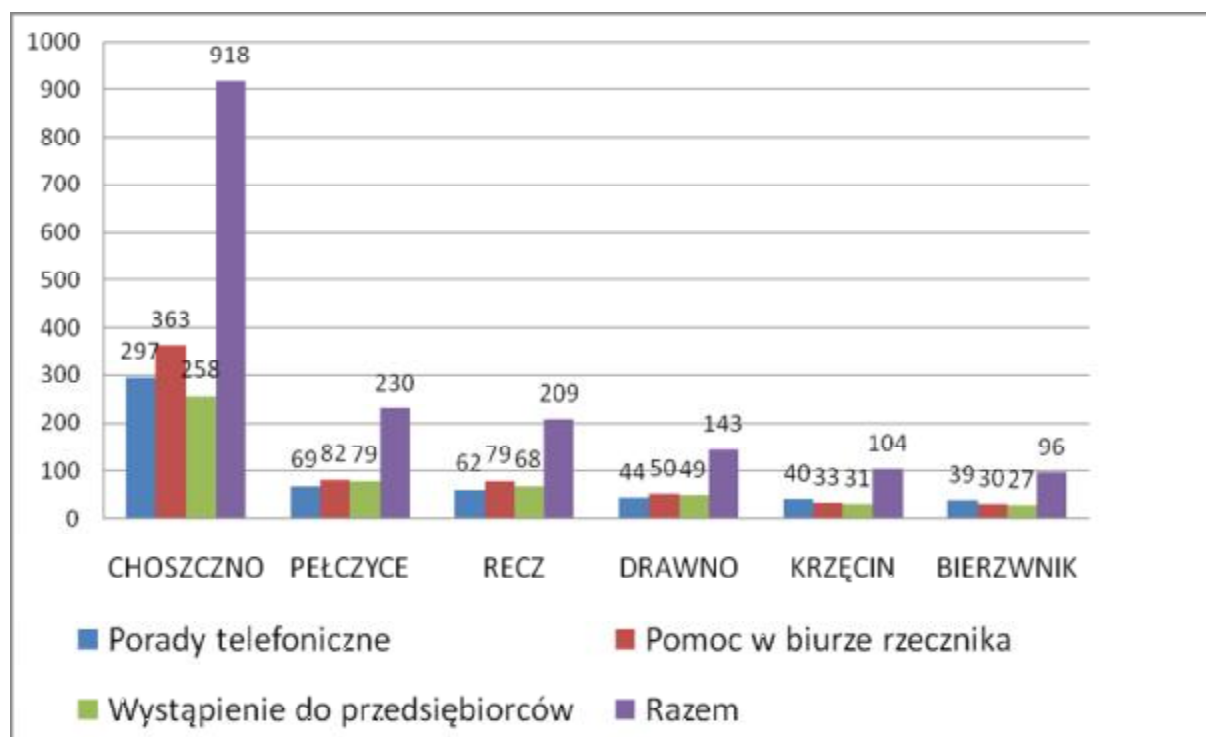
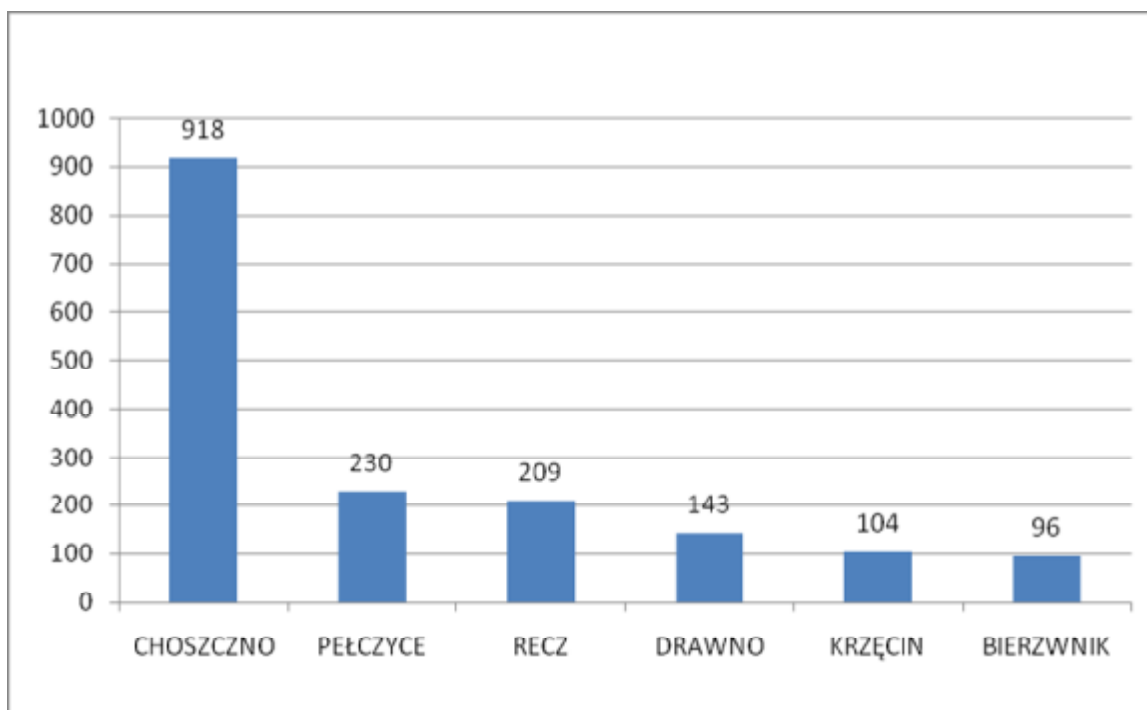


Wykres nr 1: Charakter i liczba udzielanych porad przez rzecznika

GMINA	Porady telefoniczne	Pomoc w biurze rzecznika	Wystąpienie do przedsiębiorców	Razem
CHOSZCZNO	297	363	258	918
PEŁCZYCE	69	82	79	230
RECZ	62	79	68	209
DRAWNO	44	50	49	143
KRZĘCIN	40	33	31	104
BIERZWNIAK	39	30	27	96
Razem	551	637	512	

Tabela nr 1: Pomoc rzecznika udzielana konsumentom w poszczególnych gminach powiatu

Wykres nr 2,3: Charakter i liczba udzielanych porad w poszczególnych gminach powiatu



Struktura i ilość porad została szczegółowo przedstawiona w Tabeli nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów (załącznik do informacji).

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Wystąpienia rzecznika do przedsiębiorcy znajduje podstawę w art. 42 ust.4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W ramach swoich ustawowych uprawnień rzecznik, po zbadaniu sprawy przedstawionej przez konsumenta, występował do przedsiębiorcy w imieniu i na rzecz konsumenta o przedstawienie swojego stanowiska w przedmiotowej sprawie. W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału – rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia spornej sprawy i wnosił o jego realizację lub zwracał się do przedsiębiorcy o przedstawienie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów.

Podejmowane przez rzecznika interwencje prowadzone są bardzo wnikliwie – do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można podważyć stanowisko przedsiębiorcy. Polemiki i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale zwykle owocuje to pozytywnym rezultatem.

Ogółem w 2010r. podjęto pisemną interwencję w **512** przypadkach.

Najliczniejsza kategoria w jakich podejmowane były interwencje pisemne to sfera umów sprzedaży. W tej kategorii dominowały interwencje w sprawach wynikających z umów sprzedaży towarów tj. obuwia, telefonów komórkowych, sprzętu komputerowego. Sprzedawcy nadal często nie znają (bądź nie respektują) przepisów ustawy konsumenckiej. Często praktyką była odmowa uznania roszczeń konsumenta z tytułu niezgodności towaru z umową po upływie 6 miesięcy od daty wydania towaru (kiedy to konsument traci przywilej dowodowy w postaci ustawowego domniemania istnienia wady w momencie wydania towaru i musi sam uprawdopodobnić istnienie niezgodności towaru z umową w chwili jego wydania).

W toku spraw konsumenci korzystali z pomocy niezależnych rzeczoznawców (wpisanych na listę Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej), których ekspertyza znacząco różniła się od ekspertyzy rzeczoznawcy powołanego przez przedsiębiorcę. W przypadkach stwierdzenia stosowania w treści umów bądź regulaminów niedozwolonych zapisów występowałam do przedsiębiorcy z wezwaniem do ich zmiany.

Podejmowałam również interwencje na rzecz konsumentów w przypadku działań przedsiębiorców łamiących zasady dobrych obyczajów kupieckich.

Tabela nr 2 przedstawia zestawienie spraw, w których podjęta była interwencja pisemna przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów (załącznik do informacji).

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Rzecznik w roku 2010 nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów. Uprawnienia procesowe wykorzystywane są wówczas, gdy zawodzą próby polubownego załatwienia sporu, a konsument nie jest w stanie sam prowadzić sprawy sądowej. Rzecznik od początku działalności realizuje założenie, że instytucja ta nie ma wyręczać konsumentów w dochodzeniu należnych im praw, a jedynie pomagać i ułatwiać dochodzenia roszczeń.

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta po wyczerpaniu przez rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencjach działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego. Należy stwierdzić, iż konsumenci rzadko decydują się na skierowanie sprawy na drogę sądową, argumentując to niską wartością przedmiotu sporu, koniecznością brania udziału w sprawie, wiążącego się ponoszenia kosztów dojazdu do sądu, gromadzenia dowodów w sprawie.

Jednocześnie Powiatowy Rzecznik Konsumentów pomagał w wypełnianiu pozwów o rozpoznanie przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim w Szczecinie. Przedmiotowe pozwy dotyczyły w głównym zakresie umów sprzedaży.

4. Współdziałanie z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.

W roku 2010 wzorem lat ubiegłych rzecznik podejmował wspólne działania z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Inspekcją Handlową. Współpraca ta polegała na koordynacji wykonywanych zadań, wymianie doświadczeń, wzajemnej sygnalizacji problemów dotyczących naruszenia praw konsumentów oraz przekazywania informacji o podejmowanych działaniach. Współpraca jest w pełni zadawalająca. Rzecznik współpracował z Arbitrem Bankowym oraz Rzecznikiem Ubezpieczonych, z oddziałem terenowym Urzędu Regulacji Energetyki. Systematyczną współpracę utrzymywano również z pozarządowymi organizacjami konsumenckimi Federacją Konsumentów oraz Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich. Uczestniczyłam w organizowanych szkoleniach.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Jednym z zadań rzecznika jest prowadzenie działań edukacyjno – informacyjnych na rzecz konsumentów. Działania powyższe podejmowane były zarówno wobec konsumentów dorosłych jak i dzieci i młodzieży – kształtujących dopiero swoje gusta i stanowiących pierwsze kroki w świecie popytu i podaży. W ramach edukacji konsumenckiej udostępniane są na bieżąco materiały informacyjne dotyczące praw konsumentów w skutecznym reklamowaniu towarów konsumpcyjnych. Przekazano bezpłatnie podręczniki gimnazjom, szkołom ponad gimnazjalnym, które miały być pomocą w przeprowadzeniu lekcji konsumenckich dla uczniów.

Rzecznik prowadził działalność edukacyjną także w innych formach, np. przesyłając do poszczególnych gmin wchodzących w skład powiatu informacje, opracowania, broszury o charakterze konsumenckim, z prośbą o ich rozpowszechnienie wśród mieszkańców, w celu dalszego ich udostępniania. Informuję również że na stronie starostwa znajdują się informacje dotyczące działalności rzecznika . Uczestniczyłam również w szkoleniach organizowanych z inicjatywy Miejskiego Rzecznika w Szczecinie wspólnie z Dyrektorem Delegatury w Gdańsku.

Powyższa działalność informacyjna i edukacyjna popularyzowała wiedzę konsumencką przyczyniając się do edukacji społeczności lokalnej, jak również uświadamiała konsumentom, że w sprawach spornych z nierzetelnymi przedsiębiorcami mogą zwrócić się do rzeczników po bezpłatną pomoc prawną użyteczną przy dochodzeniu swoich roszczeń.

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

Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego.

OPIS PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ DOTYCZĄCYCH ODREBNYCH PRZEPISÓW.

1. Ustawa o nieuczciwych praktykach rynkowych

W roku 2010 nie odnotowano skarg dotyczących ustawy o nieuczciwych praktykach rynkowych.

2. Ustawa o kredycie konsumenckim

Konsumenci podpisując umowy o kredyt konsumencki, bardzo często jej nie czytają, ufają przedstawicielowi, który w imieniu banku zawiera z konsumentem tę umowę, czy to sprzedawca, czy też pośrednik banku. Niekiedy bywa tak, iż kredytobiorca podpisuje umowę, kopii której nie otrzymuje, a jedynie blankiety spłat rat kredytu.

Niepokojące jest również to, że banki udzielają kredytów konsumentom o niewielkim dochodzie. Często zainteresowana osoba posiada kilka kredytów w różnych bankach, których nie jest w stanie spłacić.

3. Umowy zawierane na odległość oraz umowy poza lokalem przedsiębiorcy (ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny)

Częstym problemem związanym z umowami zawieranymi na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy są zakupy różnych towarów podczas prezentacji praktycznego zastosowania rzeczy (garnki, filtry do wody, pościel zdrowotna, fotele do masażu), gdzie nie ma czasu na racjonalny wybór, a decyzja podejmowana pod wpływem przekonania przez akwizytora nie zawsze jest dla nich korzystna. Często informacje są niepełne, lub przekazane w taki sposób aby starsza osoba uczestnicząca w pokazie, czy prezentacji nie wiele z niej zrozumiała. Co w konsekwencji niesie za sobą bardzo niebezpieczne skutki.

4. Niedozwolone postanowienia umowne

Konsument przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa nie zostaje poinformowany o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni.

Przedsiębiorcy przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa nie okazują dokumentu potwierdzającego prowadzenie działalności gospodarczej.

Stosowane są praktyki zawierające niedopuszczalne zastrzeżenie, iż konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy. Umowa nie może nakładać na konsumenta obowiązku zapłaty ceny lub wynagrodzenia przed otrzymaniem świadczenia, a takie praktyki są często stosowane. Konsument nie zwraca uwagi na słowa zadatek, bądź zaliczka-adekwatnie do funkcji jaką ma pełnić.

Zmiana warunków umowy powinna mieć formę pisemną, może to być sporządzone w postaci aneksu do umowy. Umowy proponowane przez przedsiębiorców nie zawsze są równoważne dla obu stron. Często konsument jest tą słabszą stroną.

5. Ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów

W roku 2010 nie odnotowano skarg związanych z ustawą o ogólnym bezpieczeństwie produktów.

6. Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego

Niedostateczna wiedza na temat praw jakie przysługują konsumentom prowadzi do tego, że niejednokrotnie wpadają oni w pułapki, z których nie zawsze jest skuteczne wyjście. Do nieprawidłowości, które są najczęściej spotykane, a konsumenci nie mając odpowiedniej wiedzy nie są w stanie obronić się przed nimi należą:

- informacje wprowadzające w błąd np. „Towar przeceniony nie podlega reklamacji”, „Reklamacje uwzględnia się tylko w dniu zakupu”, „ Udziela się 3 miesięcznej gwarancji”.
- Odsyłanie konsumenta przez sprzedawcę do serwisu, w przypadku ujawnienia się wady, kiedy konsument nie chce korzystać z warunków gwarancji.
- Narzucanie konsumentowi przez sprzedawcę sposobu rozpatrzenia reklamacji.

7. Ustawa w języku polskim.

Nie odnotowano skarg dotyczących tej ustawy.

PODSUMOWANIE

Podsumowując kolejny rok pracy na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Choszczynie stwierdzić należy, że instytucja ta jest niezwykle potrzebna, na co wskazuje stale rosnąca liczba zgłaszających się o pomoc konsumentów.

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest jednak łatwe. Jak już podkreślono wyżej, ilość skarg konsumenckich wpływających do rzecznika systematycznie wzrasta. Świadczy to o coraz powszechniejszej wśród mieszkańców powiatu świadomości swoich praw, także znajomości działania samorządu w zakresie ochrony praw konsumenta. Niewątpliwie do zwiększenia liczby interesantów przyczyniły się emisje programów konsumenckich w telewizji, artykułów w prasie, w których popularyzowane są kwestie dotyczące praw konsumentów.

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. Konsumentów wyrażają swoje zadowolenie z pozytywnego załatwienia sprawy przez rzecznika poprzez osobiste i telefoniczne podziękowania.

Sporządziła:

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

Przedmiot sprawy	telefoniczne	osobiste	pisemne	Ogółem
I. Usługi, w tym:	265	352	270	887
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	37	51	33	121
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	4	18	13	35
kredyt konsumencki	17	21	19	57
ubezpieczeniowe	11	17	13	41
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	39	64	49	152
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	-	-	-	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	37	49	31	117
wywóz śmieci i kanalizacji	-	-	-	-
informatyczne	12	21	13	46
motoryzacyjne (serwis)	6	4	5	15
turystyczne i hotelarskie	-	1	-	1
timeshare	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	3
remontowo-budowlane	51	57	49	157
pocztowe	3	2	4	9
medyczne	-	1	1	2
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	3	2	2	7
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	2	4	2	8
fotograficzne	-	1	-	1
krawieckie	-	-	-	-
windykacyjne	43	39	36	118
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	245	221	215	681
wyposażenie wnętrz	51	36	31	118
sprzęt RTV i AGD	47	41	43	131
sprzęt komputerowy	19	17	20	56
odzież	17	15	13	45
obuwie	38	41	39	118
samochody i akcesoria	7	6	9	22
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	13	21	19	53
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	9	5	4	18
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	44	39	37	120
Inne	-	-	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	41	64	27	132

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

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	270	230	27	12
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	33	24	5	4
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	13	11	1	1
kredyt konsumencki	19	15	3	1
ubezpieczeniowe	13	12	1	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	49	42	5	2
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	-	-	-	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	31	26	5	-
wywóz śmieci i kanalizacji	-	-	-	-
informatyczne	13	13	-	-
motoryzacyjne (serwis)	5	4	-	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo-budowlane	49	44	2	3
pocztowe	4	4	-	-
medyczne	1	1	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	2	2	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	2	2	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
Windykacyjne	36	30	5	1
inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:	215	196	11	8
wyposażenie wnętrz	31	30	1	-
sprzęt RTV i AGD	43	41	1	1
sprzęt komputerowy	20	18	2	-
odzież	13	13	-	-
obuwie	39	33	2	4
samochody i akcesoria	9	5	2	2
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	19	18	1	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	4	4	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	37	34	2	1
Inne	-	-	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	27	25	1	1

Przedmiot sporu					
	Ogółem ilość wystąpień	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Inne
		Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie		
Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-	-
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-	-
Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-	-
Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	4	3	1	-	-
Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	2	1	-	1	-
Inne	-	-	-	-	-
RAZEM	6	4	1	1	
Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	5	4	1	-	-
Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-	-