



***SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
ZA ROK 2020***

*Choszczno, marzec 2021 r.*

## SPIS TREŚCI

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

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Miasto /Powiat	Choszczno
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	49.310
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Teresa Czapiewska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe Humanistyczne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- <del><math>\frac{1}{2}</math> etatu</del>
	- $\frac{2}{5}$ etatu
	- $\frac{1}{5}$ etatu
	- inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	4 razy w tygodniu po 5 godzin
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.	Tak
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).	Brak
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.	50.326,00

## 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

## **I. Powiatowy Rzecznik Konsumentów – podstawa prawna działania.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania publiczne w zakresie ochrony praw konsumentów działając na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2019r., poz.369 z późn. zm. )

W strukturze organizacyjnej Urzędu usytuowanie Rzecznika określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Choszcznie. Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Staroście a przedstawione sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, na podstawie którego Rzecznik przedkłada Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Sprawozdanie zostało sporządzone według wzoru opracowanego przez UOKiK, w oparciu o rejestr porad indywidualnych i wystąpień do przedsiębiorców.

### **Ustawowe zadania i kompetencje Powiatowego Rzecznika Konsumentów**

1. zapewnienie konsumentom 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. wystąpienie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
4. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
5. wykonanie innych zadań określonych w ustawie w przepisach odrębnych.
6. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

## **Struktura biura rzecznika**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Choszczynie od 15 lipca 2011r. realizuje swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Rzecznik posiada jedno pomieszczenie biurowe, mieszczące się w budynku przy ul. B. Chrobrego 27A ( łącznik budynku-pokój nr 5). Swoje zadania wykonuje w wymiarze 20 godzin tygodniowo w ustalonych godzinach pracy starostwa, w poniedziałki, wtorki, środy i czwartki od 7:30 do 12:30. Interesanci gmin: Choszczno, Pełczyce, Drawno, Recz, Bierzwnik, Krzęcin z rzecznikiem kontaktują się również telefonicznie pod numerem telefonu **095 748 8953** oraz za pomocą poczty elektronicznej ( e-mail: **rzecznik@powiatchoszczno.pl**).

## **II. Realizacja zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów**

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

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Spośród **609** spraw konsumenckich prowadzonych w roku 2020, rzecznik udzielił

- porady telefoniczne i osobiste **394**
- sprawy rozpatrywane pisemnie **215**, w tym
  - drogą e-mailową **65**, -wystąpienia do przedsiębiorców **150**

Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci był szeroki i różnorodny. Najczęściej zgłaszane sprawy podobnie jak w roku poprzednim dotyczyły:

- odmowy uznania reklamacji,
- przewlekłości postępowania reklamacyjnego,
- załatwienia reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumenta,
- konsekwencji nie wywiązania się z zawartej umowy,
- różnic między rękojmią i gwarancją,

- prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa,
- terminu odstąpienia od w/w umów,
- możliwości zwrotu towarów.

**Na 609 osobistych, telefonicznych i pisemnych zgłoszeń konsumenckich było z gminy:**

<b>Miejscowość</b>	<b>Ilość zgłoszeń</b>
<b>Choszczno</b>	<b>271</b>
<b>Pelczyce</b>	<b>91</b>
<b>Recz</b>	<b>70</b>
<b>Drawno</b>	<b>69</b>
<b>Krzęcin</b>	<b>63</b>
<b>Bierzwnik</b>	<b>45</b>

W w/w sprawach wystosowano wystąpienia do przedsiębiorców, bądź udzielono pomocy w sformułowaniu pism, reklamacji, odwołań do przedsiębiorców.

Rzecznik prowadząc poradnictwo konsumenckie dokonuje oceny zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta i przedstawia mu możliwości prawne rozwiązania sprawy, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych i innych dokumentów oraz interpretuje przepisy.

W roku 2020 ze względu na trwającą pandemię udzielono 65 porad i informacji drogą elektroniczną, szczególnie podczas okresu pracy zdalnej. Sporo reklamacji wydłużonych zostało w czasie, ze względu na zawieszenie działalności przedsiębiorców.

Konsumenci skarżyli się na odmowy biur podróży rozliczenia się z otrzymanych środków finansowych w związku z odwołaniem lotów, bądź wykupionych wycieczek zagranicznych ze względu na trwającą sytuację epidemiologiczną.

Zakres działań Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest dość obszerny, jednak rzecznik nie posiada uprawnień kontrolnych, nie może wydawać nakazów i zakazów, nakładać kar i grzywien. Jest instytucją o kompetencjach doradczych.

## **CHARAKTER UDZIELANEJ POMOCY PRAWNEJ**

W roku 2020 rzecznik w formie bezpośredniej (osobistej, telefonicznej,) oraz pisemnej udzielił **609** porady konsumenckie i informacje prawne osobom potrzebującym takiej pomocy

**Porady telefoniczne i osobiste – 394**

**w tym w lokalu 300, poza lokalem 38, na odległość 56**

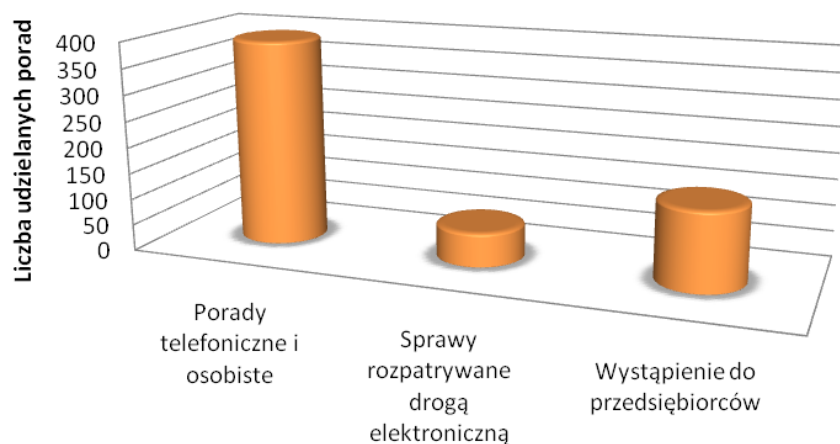
**Sprawy rozpatrywane pisemnie – 65**

**w tym w lokalu 46, poza lokalem 13, na odległość 6**

**Wystąpienia do przedsiębiorców- 152**

**w tym w lokalu 94, poza lokalem 31, na odległość 25**

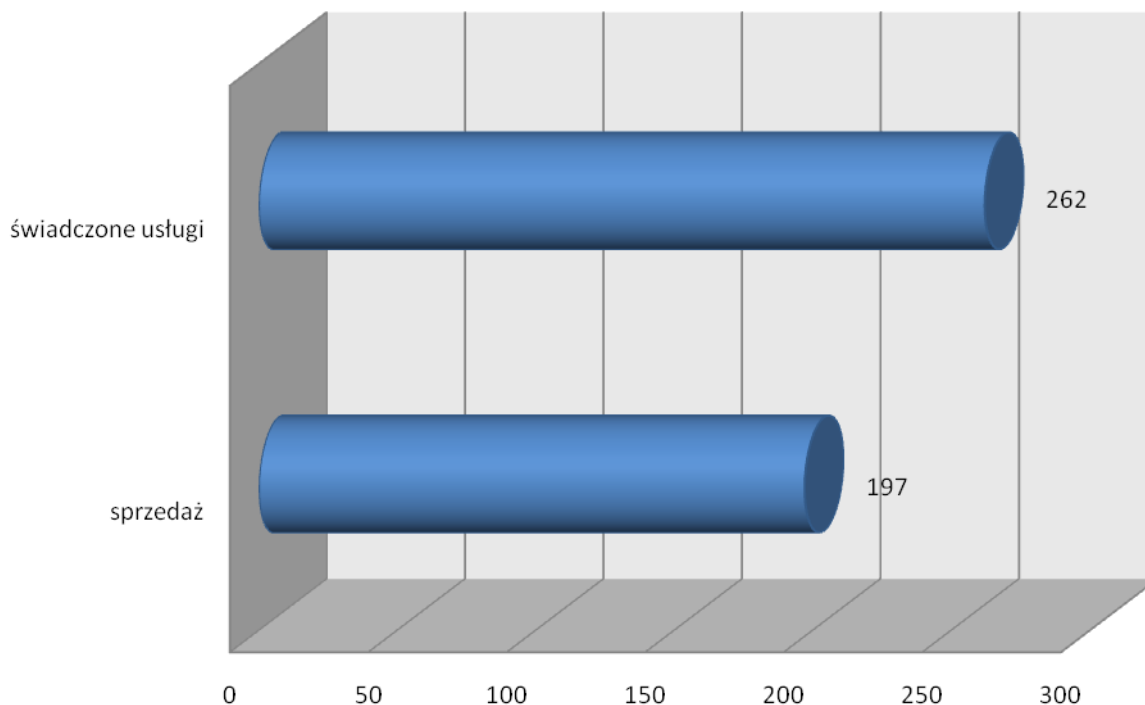
## Charakter udzielanych porad w roku 2020



	Porady telefoniczne i osobiste	Sprawy rozpatrywane drogą elektroniczną	Wystąpienie do przedsiębiorców
2020	394	65	150

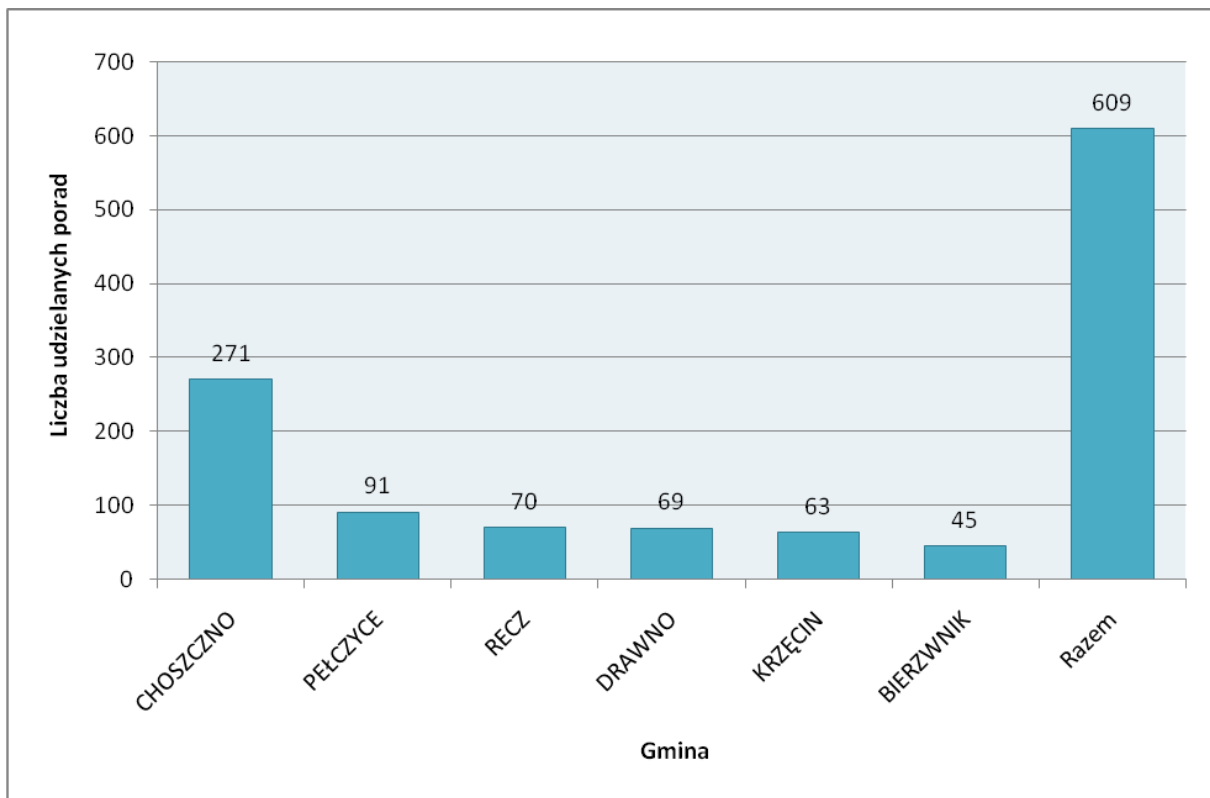
Wykres nr 1: Charakter i liczba udzielanych porad przez rzecznika

## Liczba udzielanych porad w roku 2020



Wykres nr 2: Liczba udzielanych porad w roku 2020





Wykres nr 3: Liczba udzielanych porad w poszczególnych gminach powiatu w roku 2020

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

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

W ramach tego zadania rzecznik nie skorzystał z powyższego prawa. Brak sygnału ze strony konsumentów o potrzebie takich zmian.

### **3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.**

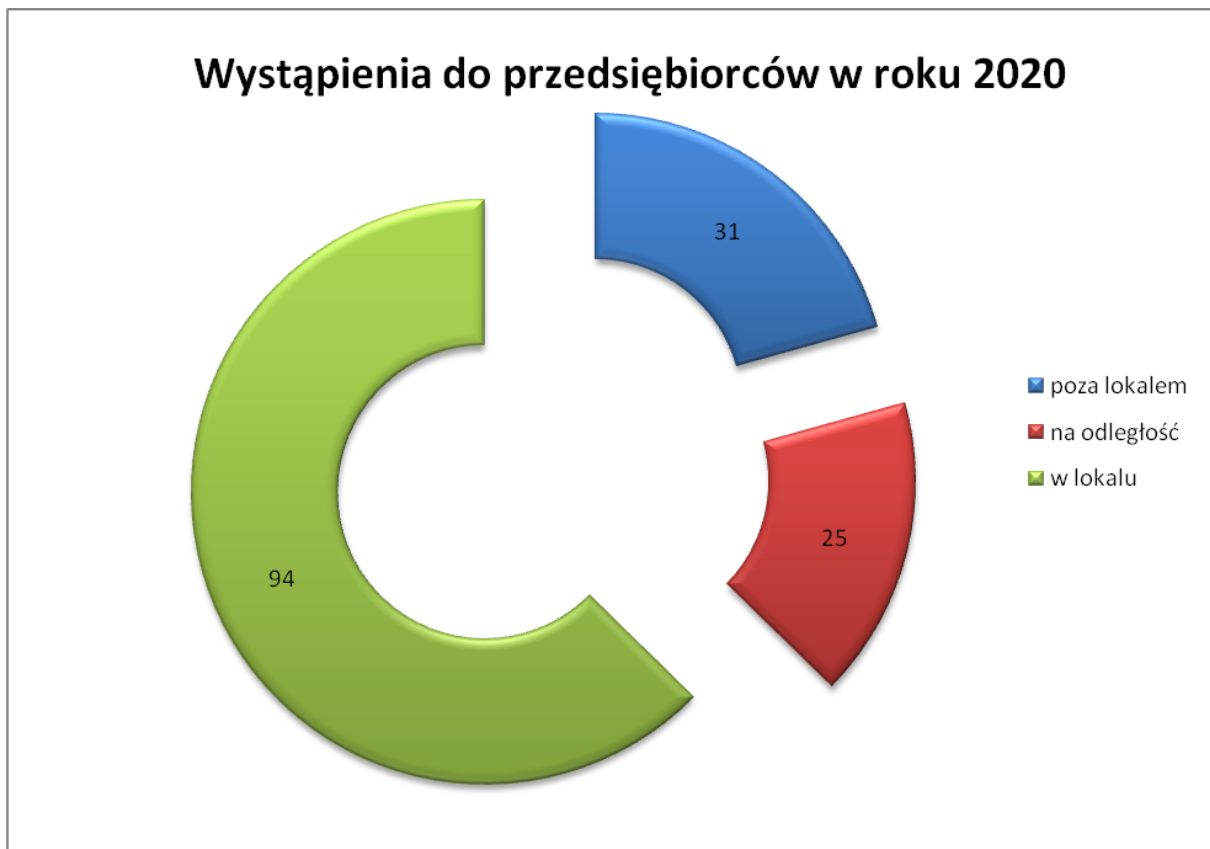
Podstawa prawną wystąpień Rzecznika Konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z art. 42 ust.4 w/w ustawy, przedsiębiorca do którego zwrócił się rzecznik konsumentów jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Niespełnienie tego obowiązku zagrożone jest karą grzywny nie mniejszą niż 2000zł.

Wystąpienia do przedsiębiorców są podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumenta skarg dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów. W swoich wystąpieniach rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z załączonych dokumentów, podaje podstawę prawną, wzywa do złożenia wyjaśnień i przedłożenia stosownych dokumentów a także proponuje polubowne zakończenie sporu.

Rzecznik konsumentów w roku 2020 występował do przedsiębiorców w następujących sprawach:

- \* interwencja w sprawie reklamacji towarów, przede wszystkim gdy sprzedawca odmówił jej uznania
- \* wezwanie przedsiębiorcy do wyjaśnienia wszystkich okoliczności sprawy
- \* udzielanie przedsiębiorcom prowadzącym działalność z naruszeniem prawa – stosownych pouczeń i wyjaśnień;
- \* wezwania do udzielania wyjaśnień w danej sprawie;
- \* występowanie do przedsiębiorców z wezwaniem do zaprzestania działań naruszających interesy i prawa konsumentów lub powszechnie obowiązujące przepisy i zasady świadczenia usług;
- \* podejmowanie i przeprowadzanie mediacji;
- \* występowanie w imieniu skarżących konsumentów do przedsiębiorców z wnioskami o dobrowolne i ugodowe załatwienie spraw spornych.

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez rzecznika przedstawia tabela Nr 2.



Wykres nr 5: Wystąpienia do przedsiębiorców w roku 2020

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

Rzecznik kontynuował współpracę z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz jej delegaturami, w szczególności udzielając odpowiedzi na kierowane do rzeczników konsumentów zapytania dotyczące określonych przedsiębiorców i nieprawidłowości jakich się dopuszczają w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą. Na bieżąco rzecznik kontaktował się z Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Szczecinie oraz śledził działania Krajowej Rady Rzeczników, która to podjęła wystąpienia zgłaszając swoje stanowisko w związku z prowadzonymi pracami nad projektem ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz z Komisji Nadzoru Finansowego rzecznik otrzymał bezpłatne publikacje i broszury dotyczące praw konsumentów oraz co miesięczny newsletter przydatny w bieżącej pracy. Wymiana informacji odbywała się telefonicznie, e- mailowo. Ze względu na obostrzenia pandemiczne rzecznik nie uczestniczył w wyjazdowych szkoleniach. W roku 2020 organizowane one były online.

## **5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.**

Rzecznik w roku 2020 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.

## **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym**

Edukacja konsumencka - obok poradnictwa - jest jednym z filarów działalności konsumentów. Biorąc pod uwagę, jak skomplikowane mogą być transakcje na rynku konsumenckim, istotne jest poszerzanie wiedzy konsumentów, przekazywanie im informacji, które wzmocnią ich pozycję i sprawią, że relacje z przedsiębiorcą staną się bardziej zrozumiałe. Edukacja staje się narzędziem ochrony konsumentów, gdyż dzięki znajomości swoich praw konsumenci są w stanie dokonać bardziej racjonalnych wyborów a w sytuacjach spornych odpowiednio zareagować. Edukacja rzecznika jest adresowana do wszystkich konsumentów ale w szczególności do seniorów. Najprostsza forma to przekazanie informacji

o prawach konsumentów poprzez broszury, ulotki czy informacje na stronie internetowej urzędu.

## **7. Podejmowanie działań wynikających z:**

- art. 479(38) Kpc ( niedozwolone postanowienia umowne);
- ustawy o przeciwdziałaniu praktykom rynkowym;
- Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym;
- Art.42 ust.1 pkt 3 uokik ( występowanie o wykroczenie na szkodę konsumentów);
- Art.42 ust.5 uoiki w zw. z art.63 Kpc (przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W 2020 r. rzecznik nie prowadził postępowań w oparciu o przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, nie podejmował działań wynikających z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.

Rzecznik nie występował w sprawach o wykroczenie na szkodę konsumentów. Nie odnotował skarg dotyczących ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym. Nie przedstawiał również sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

## ***III. PODSUMOWANIE I WNIOSKI KOŃCOWE***

Ponieważ zdecydowana większość problemów konsumenckich dotyczy wad towarów i usług, dla polepszenia standardów ochrony konsumentów, wskazane byłoby zwiększenie kontroli w zakresie jakości towarów i usług, aby wyeliminować z obrotu świadczenia niewłaściwej jakości.

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, w szczególności umów długoterminowych, konsument powinien mieć możliwość rozwiązania umowy bez ponoszenia konsekwencji finansowych, gdy okaże się ona dla niego niekorzystna.

Wskazane byłoby również zobligowanie przedsiębiorców do przystępowania do postępowań ADR oraz przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim. Obecnie niektórzy przedsiębiorcy już w odpowiedzi na reklamację informują konsumentów o

odmowie udziału w pozasądowym trybie rozwiązywania sporów i konsumentowi pozostaje sąd powszechny.

Prace rzecznika ułatwiłaby regulacja umożliwiająca odmowę zajęcia się sprawą bagatelną, błahą o znikomej wartości. Wobec braku takiego przepisu rzecznik występował do przedsiębiorcy o zwrot kwoty 8,65zł.

W roku 2020 Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizował ustawowe zadania stosując sposób postępowania wypracowany w latach poprzednich. Zakres i formy były zróżnicowane, dostosowane do charakteru konkretnej sprawy.

Konsumenci powiatu choszczeńskiego nie mieli problemów z kontaktem do rzecznika. W okresie pandemii częściej sprawy załatwiane były drogą elektroniczną, telefoniczną a wszystkie problemy załatwiane były terminowo. Działania Rzecznika są dobrze oceniane przez konsumentów, co przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku Urzędu.

Sporządziła:

Teresa Czapiewska



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

	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 lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal																																		
<b>SPRZEDAŻ:</b>																																																																	
a	art. żywnościowe																																																																
b	odzież i obuwie			1 6 20			3																																																										
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu			1 37																																																													
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			1 2 1 41 7																																																													
e	samochody i środki transportu osobistego			1 8 2																																																													
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																																																																
g	produkty związane z opieką zdrowotną			1 1																																																													
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			5 3			1																																																										
i	inne																																																																
<b>USŁUGI:</b>																																																																	
j	związane z rynkiem nieruchomości			2																																																													
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			37 1																																																													
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																																																																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu			9																																																													
n	finansowe			47 3 1																																																													
o	ubezpieczeniowe			23 1 1																																																													
p	pocztowe i kurierskie			5 1																																																													
r	telekomunikacyjne			4 1 4 39 14 2 2 1 1 2 2																																																													
s	transportowe			5																																																													
t	turystyka i rekreacja			4																																																													
u	sektor energetyczny i wodny			2 4 10 18 1																																																													
w	związane z opieką i opieką zdrowotną			1 1																																																													
x	edukacyjne																																																																
y	inne																																																																
<b>RAZEM</b>																																																																	
			7 11 17			286 40 12			6 1 2			1 4 7			0 0 0																																																		
informacje ogólne									0																																																								
niekonsumentckie									0																																																								
															razem:																																																		
															<b>394</b>																	<b>razem:</b>																	<b>65</b>																



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

																RAZEM
	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	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe				2												2
odzież i obuwie	2	5	9	10	3											29
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	1		1	13		1										16
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1		16	3	1										21
samochody i środki transportu osobistego	1			2		2										5
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną																
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				3		2										5
inne																
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem nieruchomości				1												1
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				1	1	1										3
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				2												2
finansowe				9	1											10
ubezpieczeniowe				14		1	1									16
pocztowe i kurierskie																
telekomunikacyjne		1	2	10	5	5			3							26
transportowe																
turystyka i rekreacja																
sektor energetyczny i wodny			3	5	5											13
związane z opieką i opieką zdrowotną				1												
edukacyjne																
inne																
<b>RAZEM</b>	4	7	15	89	18	13	1		3							
informacje ogólne	0															
niekonsumenckie	0															
	razem:															150

**Tabela 3.**  
**współdziałanie z innymi instytucjami**

																RAZEM
	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	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe																
odzież i obuwie																
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				5	2											7
samochody i środki transportu osobistego																
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną																
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
inne																
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem nieruchomości																
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
finansowe																
ubezpieczeniowe																
pocztowe i kurierskie																
telekomunikacyjne																
transportowe																
turystyka i rekreacja																
sektor energetyczny i wodny																
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne									0							
niekonsumenckie									0							
									razem:							7

Tabela 4.  
pomoc 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					
	<b>SPRZEDAŻ:</b>																																									
a	art. żywnościowe																																									
b	odzież i obuwie																																									
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, 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																																									
i	inne																																									
	<b>USŁUGI:</b>																																									
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																																									
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																																									
x	edukacyjne																																									
y	inne																																									
	<b>RAZEM</b>																																									
	sprawy o ukaranie																	0																								
	razem:																	0																								
	razem:																	0																								

