

Roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu w 2018 roku

Powiatowy rzecznik konsumentów realizuje zadania Powiatu w zakresie ochrony praw konsumenckich, działając na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm.), jak i innych ustaw i aktów prawnych.

Niniejsze sprawozdanie zostało sporządzone wg wzoru opracowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Wielkopolska
2. Miasto /Powiat	Poznański
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Marek Radwański
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze
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.	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ 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).	
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. z 2017 r. poz. 229 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.	Tak

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	3
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.	5000 zł

Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2018 r. organizacyjnie było wydziałem Starostwa Powiatowego w Poznaniu.

W biurze w roku 2018 przewidziane były cztery etaty:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, główny specjalista, inspektor oraz podinspektor z zastrzeżeniem, że etat podinspektor obsadzony był od lutego do października. Trzy osoby są z wykształcenia prawnikami, etat podinspektora był obsadzony przez osobę po administracji.

REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Udzielono w 2018 r. **4209** porad konsumenckich. W tym trybie udziela się porad osobiście, telefonicznie i pocztą elektroniczną. Szczegóły zawiera tabela nr 1.1.

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

W 2018 nie składano takich wniosków.

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

W 2018 r. Rzecznik podejmował interwencje w **583** sprawach wniesionych przez konsumentów na piśmie. Sprawy powyższe wymagały pisemnej interwencji ponieważ ich złożoność była na tyle duża, że konsumenci nie potrafili sobie z nimi samodzielnie poradzić.

Interwencje w powyższych przypadkach kończyć się mogą na kilka sposobów.

Po pierwsze, przedsiębiorca może uznać roszczenie konsumenta w całości. W takiej sytuacji, w zależności od żądania przedstawionego przez konsumenta oraz rodzaju sprawy, przedsiębiorca zobowiązuje się do naprawy lub wymiany towaru na nowy albo do zwrotu pieniędzy za zakupiony wadliwy towar. W przypadku świadczenia przez przedsiębiorcę określonych usług uznanie roszczenia konsumenta może polegać na uznaniu za skuteczne oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy, zwrotu lub anulowaniu niesłusznie naliczonych opłat bądź kar umownych.

Zwrot środków pieniężnych nastąpił w 147 przypadkach na kwotę prawie 110 tys. zł. Wymiana lub naprawa wadliwego towaru nastąpiła w 57 przypadkach na kwotę ok. 105 tys. zł. Po interwencji

Rzecznika anulowano kary, błędnie naliczone opłaty, udzielono rabatu, przyznano odszkodowanie lub rekompensatę w 28 przypadkach w wysokości ok. 12,7 tys. zł. Po interwencjach Rzecznika konsumenci otrzymali towar, usługi lub pieniądze na łączną kwotę ponad 227,7 tys. zł. Należy również podkreślić, że nie zawsze można określić wartość otrzymanego przez konsumenta świadczenia od przedsiębiorcy, w szczególności w zakresie wartości usuniętych wad nieruchomości.

Inne pozytywnie zakończone sprawy (17 przypadków) polegają na polubownym zakończeniu sporu poprzez zaproponowanie nowej, korzystniejszej dla konsumenta umowy, doprowadzeniu do zawarcia ugody, przywrócenia świadczonych usług lub uznaniu odstąpienia od umowy za skuteczne.

Pozytywne zakończenie sprawy w postaci zwrotu środków pieniężnych nastąpiło m.in. w sprawach:

RK.732.00025.2018 w której sprzedawca zwrócił 1053,98 zł za telefon komórkowy.
RK.732.00052.2018 w której sprzedawca zwrócił kwotę 17000 zł za wadliwy nagrobek.
RK.732.00162.2018 w której sprzedawca zwrócił kwotę 319,99 zł za obuwie.
RK.732.00202.2018 w której organizator turystyczny przyznał rekompensatę w wysokości 400 zł.
RK.732.00286.2018 w której sprzedawca zwrócił kwotę 2497 zł za zestaw do gier.
RK.732.00313.2018 w której sprzedawca zwrócił kwotę 2247 zł tytułem obniżki ceny paneli.
RK.732.00461.2018 w której sprzedawca zwrócił 7900 zł tytułem odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Niektóre z pozytywnie zakończonych spraw, w których sprzedawca lub wykonawca naprawił lub wymienił towar to sprawy:

RK.732.00087.2018 w której sprzedawca naprawił meble o wartości 9700 zł.
RK.732.00140.2018 w której sprzedawca wymienił laptop o wartości 2599 zł.
RK.732.00318.2018 w której sprzedawca wymienił pianino elektryczne o wartości 6499 zł.
RK.732.00338.2018 w której sprzedawca naprawił obuwie o wartości 399 zł.
RK.732.00414.2018 w której sprzedawca naprawił telefon o wartości 400 zł.
RK.732.00422.2018 w której sprzedawca wymienił obuwie na nowe o wartości 330 zł.
RK.732.00453.2018 w której sprzedawca wymienił panele podłogowe na nowe o wartości 10500 zł.
RK.732.00453.2018 w której sprzedawca naprawił bramę garażową o wartości 1648 zł.

Również w przypadku sporów z przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi udaje się wyegzekwować prawa konsumenta. Tak było m.in. w sprawach:

RK.732.00096.2018 w której operator anulował fakturę w wysokości 595 zł
RK.732.00185.2018 w której operator anulował umowę bez naliczania opłaty dodatkowej
RK.732.00246.2018 w której operator przywrócił poprzednie, korzystniejsze dla konsumenta warunki umowy
RK.732.00293.2018 w której operator rozwiązał umowę bez naliczania kary umownej

W sporach z bankami i ubezpieczycielami pozytywnie zakończyły się sprawy:

RK.732.00211.2018 w której bank zawarł z konsumentem ugodę
RK.732.00392.2018 w której ubezpieczyciel anulował opłatę w kwocie ok. 450 zł

W innych sprawach pozytywnie zakończyły się sprawy m.in.:

RK.732.00179.2018 w której sprzedawca energii anulował opłatę w wysokości ok. 1800 zł
RK.732.00568.2018 w której prywatna szkoła wyższa anulowała opłatę w wysokości 1185 zł

Niestety zdarza się i tak, że przedsiębiorca nie zgadza się na żadne ustępstwa. W związku z faktem, iż Rzecznik nie ma instrumentów prawnych, aby wymusić na przedsiębiorcy uznanie roszczeń konsumenta, jedyną możliwością wyegzekwowania praw konsumenta staje się droga sądowa. W takich przypadkach proponujemy konsumentom napisanie pozwu. W roku 2018 sporządzono 77 pisma sądowe na łączną kwotę około 143,5 tys. zł.

Pozwy lub inne pisma procesowe sporządzono na przykład w sprawach:

RK.732.00056.2018 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 14000 zł w związku z ubezpieczeniem
RK.732.00107.2018 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 8000 zł w związku z reklamacją schodów
RK.732.00145.2018 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 369,99 zł w związku z reklamacją obuwia
RK.732.00359.2018 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 3920 zł w związku z reklamacją sukni ślubnej
RK.732.00365.2018 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 2500 zł w związku z reklamacją zegarka
RK.732.00456.2018 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 359,99 zł w związku z reklamacją usługi pralniczej
RK.732.00542.2018 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 2050 zł w związku z reklamacją imprezy turystycznej

Należy zwrócić uwagę, że w przypadku poinformowania o konieczności wniesienia powództwa do sądu, wielu konsumentów rezygnuje z takiej formy dochodzenia swoich praw. W 187 przypadkach Rzecznik zaproponował napisanie pozwów i przekazanie ich do wykorzystania konsumentom, jednakże konsumenci nie skorzystali z tej propozycji i tych spraw nie udało się zakończyć pozytywnie.

Na koniec trzeba również zaznaczyć, że bywają sprawy, w których konsumenci nie mają racji. Wynika to niekiedy z faktu przekroczenia terminów ustawowych do dochodzenia swoich roszczeń lub też zaakceptowania warunków przedstawionych w umowach. Często zdarza się, że konsumenci nie zwracają uwagi co podpisują i nie zdają sobie sprawy z konsekwencji takich działań. Kiedy z problemem zjawiają się u Rzecznika Konsumentów często jest już za późno na pomoc, ponieważ upłynęły terminy odstąpienia od umowy lub powołania się na błąd.

Do momentu przedstawienia sprawozdania 34 sprawy były nadal w toku.

Szczegóły zawiera tabela nr 2.

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

W opisywanym roku Rzecznik współpracował z innymi rzecznikami konsumentów, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Delegaturą UOKiK w Poznaniu, Federacją Konsumentów, Biurem Rzecznika Finansowego, Komisją Nadzoru Finansowego, Najwyższą Izbą Kontroli oraz Prokuraturą Rejonową Poznań-Grunwald. Łącznie było to 46 spraw.

Dwie z tych spraw dotyczyły zawiadomienia UOKiK podstawie art. 100 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.), o możliwości stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorców:

RK.1511.00006.2018 – Wielkopolska Szkoła Psychoterapii Gestalt

RK.1511.00022.2018 – Greccos Holiday Sp. z o.o.

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

W 2018 r. Rzecznik wytoczył **21** powództw na łączną kwotę ok 47 tys. zł, a ponadto przygotował i przekazał konsumentom do wykorzystania także **77** pozwów lub sprzeciwów od nakazu zapłaty. Powództwa wytoczono m.in. w sprawach:

RK.0750.00001.2018 o 1327,50 zł.

RK.0750.00002.2018 o 2000 zł

RK.0750.00006.2018 o 4500 zł

RK.0750.00009.2018 o 868,10 zł

RK.0750.000017.2018 o 1930 zł

RK.0750.00018.2018 o 2411,99 zł

RK.0750.00022.2018 o 500 zł

RK.0750.00024.2018 o 6000 zł

Szczegóły w tabelce 4.1. i 4.2.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Do konsumentów Rzecznik dociera przede wszystkim poprzez środki masowego przekazu.

W ubiegłym roku Rzecznik udzielał wypowiedzi i przekazywał informacje dla prasy, a także radia i telewizji (TVP Oddział Regionalny w Poznaniu, Telewizja WTK, Telewizja Trwam, Radio Poznań).

W roku 2018 oprócz edukacji konsumenckiej prowadzonej z wykorzystaniem mediów i prasy, Rzecznik przeprowadził również prelekcję dla seniorów z Domu Pomocy Społecznej w Lisówkach a także prelekcje dla uczniów Zespołu Szkół nr 1 w Swarzędzu oraz studentów Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu. Rzecznik wystąpił także z prelekcją podczas Targów Zabezpieczeń Securex, tematyką wystąpienia były prawa konsumenckie.

Jak w latach ubiegłych Rzecznik uczestniczył w pracach komisji konkursowej przygotowującej **Wielkopolską Olimpiadę Wiedzy Konsumenckiej**, pod patronatem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz Marszałka Województwa Wielkopolskiego. Olimpiadę organizował Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Poznaniu, Federacja Konsumentów, Inspekcja Handlowa oraz rzecznicy konsumentów województwa. W organizację włącza się też corocznie Rzecznik Finansowy. Olimpiada adresowana jest do uczniów szkół ponadgimnazjalnych z terenu Województwa Wielkopolskiego.

W etapie powiatowym w Olimpiadzie uczestniczyło **20** uczniów z **4** szkół prowadzonych przez Powiat: Zespołu Szkół nr 1 w Swarzędzu, Zespół Szkół w Bolechowie, Zespół Szkół w Kórniku oraz Zespołu Szkół w Rokietnicy.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,

Powództw nie wytaczano

- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,

Wytoczone w 2014 roku 2 powództwa przeciwko Getin Noble Bank SA nadal są w toku.

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

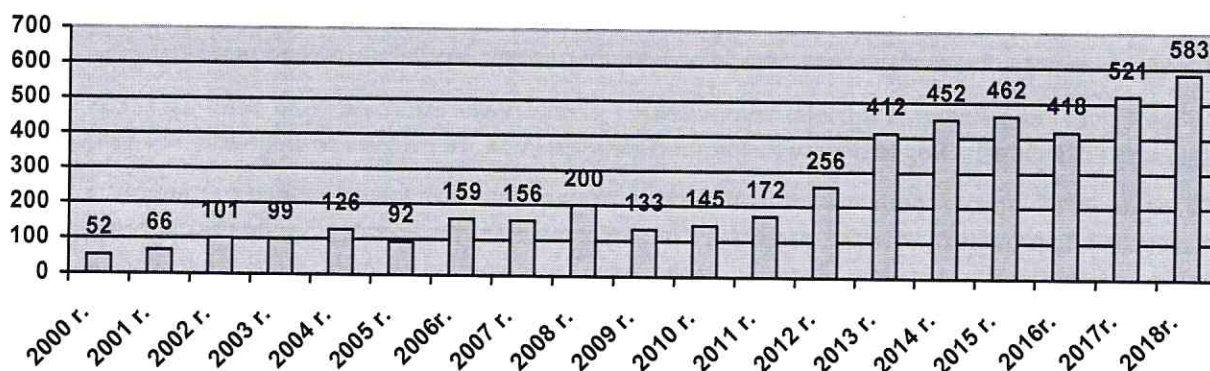
Złożono 2 zawiadomienia.

- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

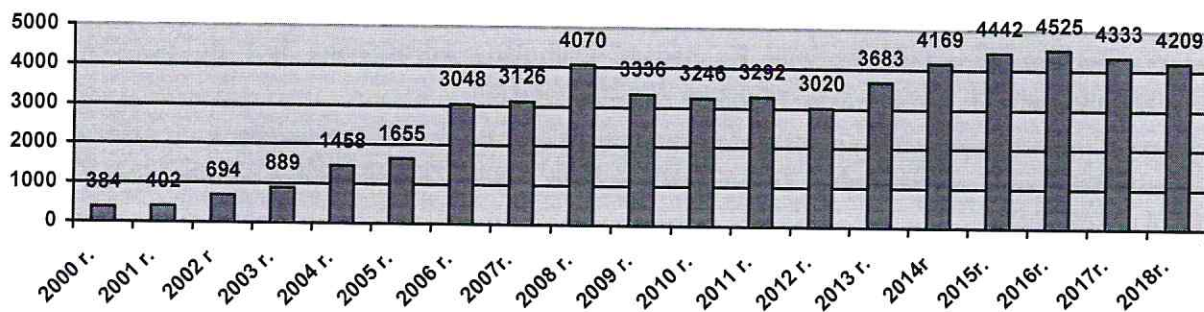
Przedstawiano 1 istotny pogląd dla sprawy.

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

W roku 2018 wzrosła liczba spraw pisemnych, w których została podjęta interwencja przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu. W roku 2017 Rzecznik interweniował w 521 sprawach z jakimi zgłosili się do niego mieszkańcy Powiatu Poznańskiego, a więc wzrost nastąpił o 62 sprawy. Trend wpływu spraw do Rzecznika Konsumentów pozostaje wzrostowy co przedstawia poniższa tabela:



Natomiast w roku 2018 spadła liczba udzielanych porad telefonicznie, osobiście oraz pocztą elektroniczną.



1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

a/ Po raz kolejny podnoszę, że rzecznicy powinni zostać wyposażeni wprost przez ustawę w możliwość występowania w sprawach konsumenckich do ubezpieczycieli i banków. Obecna regulacja, nie wskazująca rzeczników jako podmioty uprawnione do wystąpień wobec tych podmiotów powoduje niekiedy brak możliwości uzyskania informacji i wyjaśnień od tych przedsiębiorców, którzy zasłaniają się tajemnicą bankową i ubezpieczeniową.

b/ Dalej bywa, że przedsiębiorcy odmawiają przedkładania kopii dokumentów lub nagrań rozmów z konsumentami. Rzecznicy nie zostali wprost wyposażeni w kompetencję do żądania od przedsiębiorców przedstawienia kopii dokumentów. Nie ułatwia to pracy rzecznika i pośrednio wpływa na niższy poziom ochrony i pomocy konsumentów.

c/ Rzecznicy powinni także być wyposażeni w realne sankcje wobec podmiotów, które uchylają się od przedstawienia rzecznikowi żądanych informacji i wyjaśnień, zgodnie z art. 42 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.). Sankcja nakładana w drodze postępowania w sprawach o wykroczenia tylko wobec przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą nie jest sankcją właściwą (art. 114 ust. 1 ww. ustawy). Należy rozważyć możliwość przeniesienia wskazanej odpowiedzialności przedsiębiorców z prawa karnego do dziedziny prawa administracyjnego. W sprawach takich mógłby orzekać nie sąd powszechny, ale Prezes UOKiK w drodze decyzji (analogicznie do już posiadanych kompetencji z art. 106 ust. 2 pkt 2 ww. ustawy). Geneza przepisu art. 114 ust. 1 ww. ustawy nie jest do zaakceptowania. Otóż odpowiedzialność ta została skonstruowana jako odpowiedzialność karna, w której orzekają sądy powszechne, a nie jako odpowiedzialność administracyjna z Prezesem Urzędu jako organem orzekającym, tylko z tego powodu, że Prezes miał nie poradzić sobie z zalewem takich spraw zgłaszanych przez rzeczników. Wydaje się, że takie tłumaczenie nie jest zasadne. Rzecznicy w skali kraju nie składają bardzo dużej liczby takich zawiadomień. Nie wydaje się w związku z tym, że Urząd nie mógłby efektywnie i szybko prowadzić takich dodatkowych postępowań administracyjnych. W sądach powszechnych (wydziałach karnych) nie ma sędziów odznaczających się należytą wiedzą z zakresu prawa konsumenckiego i znających specyfikę pracy rzeczników konsumentów. UOKiK zaś ma pracowników, którzy taką wiedzę i umiejętności posiadają. Ponadto poddanie odpowiedzialności przedsiębiorcy z przepisu art. 114 ust. 1 do kompetencji Prezesa pozwoli na usunięcie rozbieżności w orzecznictwie sądowym. Jedne sądy bowiem odmawiają skazywania członków zarządu lub pracowników przedsiębiorców nie będących osobami fizycznymi, uznając, że przepis art. 114 ust. 1 statuuje odpowiedzialność za wykroczenie penalizuje jedynie zachowania osób fizycznych, inne zaś nie widzą przeszkód prawnych w orzekaniu o winie i karze wobec członków zarządu lub pracowników przedsiębiorców nie będących osobami fizycznymi. Takie rozbieżności w praktyce orzeczniczej nie powinny mieć miejsca w demokratycznym państwie prawnym jakim jest Rzeczpospolita Polska.

d/ Ponadto dalej razi brak jakiegokolwiek procedury przewidzianej dla postępowań prowadzonych przez rzeczników. Sprawa powinna zostać uregulowana np. poprzez odesłanie do odpowiedniego stosowania przepisów obowiązujących Prezesa UOKiK lub przez wydanie szczególnych przepisów w tym zakresie.

f/ Ustawa (np. w drodze rozporządzenia) powinna wskazywać obowiązujący wzór rocznego sprawozdania z pracy rzeczników konsumentów. Brak ujednolicenia sprawozdawczości rzeczników utrudnia pracę Urzędu, który sporządza roczne zestawienie z działań rzeczników. Utrudnia też, co za tym idzie, wyciąganie stosownych wniosków i podejmowanie adekwatnych kroków w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów na szczeblu centralnym. Obecne sprawozdanie, którego wzór opracowała Urząd nie jest nawet „prawem powielaczowym”. Jest to tylko prośba Urzędu skierowana do rzeczników.

Ponadto:

g/ Do uregulowania nadal pozostaje kwestia zastępców rzecznika, względnie osoby po. rzecznika.

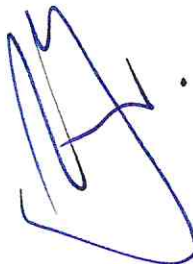
h/ Poddaje propozycję przesunięcia daty składania rocznego sprawozdania z 31 marca na np. 30 czerwca. Zmiana taka spowoduje, że sprawozdanie pełniej odda pracę rzecznika w danym roku, w szczególności obejmie ono sytuację, w których w sprawach wnoszonych do rzecznika pod koniec roku powstanie konieczność wytoczenia powództwa, względnie udzielenia pomocy konsumentowi poprzez sporządzenie pozwu. Czynności takich nierzadko nie można zakończyć w I kwartale następnego roku, natomiast do połowy następnego roku takich czynności można dokonać.

Stąd zasadne jest prowadzenia prac nad przepisami dotyczącymi rzeczników konsumentów.

III. TABELE

Tabele nr 1.1, 2, 4.1. i 4.2 stanowią załączniki do niniejszego sprawozdania.

Zatwierdzam



POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
w Poznaniu
Włodzisław Radwański
Włodzisław Radwański

Załączniki:

- tabela 1.1
- tabela 2
- tabela 4.1
- tabela 4.2

Tabela 1.

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów 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	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	
SPRZEDAŻ:																	
1	art. żywnościowe	1		2	12		3	6			1			1			26
2	odzież i obuwie	51		23	608		42	2		6			4				736
3	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu	17	17	19	416	4	44		1	2			1				521
4	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	18	57	35	613	3	84	3	2	8	1		1	1			826
5	samochody i środki transportu osobistego	5	2	11	154	1	18	9		2							202
6	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące			1	8		2										11
7	produkty związane z opieką zdrowotną	4	91	9	27	8	2		1	1	1	6	1				151
8	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	3		8	59		15			2							87
9	inne	9		6	37		4	3		2				4			65
USŁUGI:																	
10	związane z rynkiem nieruchomości	4			151			21			1						177
11	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1			98	1	1	2									103
12	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				10			1									11
13	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	1			36			1									38
14	finansowe	5		1	88		1	49		1	4		4				153
15	ubezpieczeniowe	6	1		83			13				1		1			105
16	pocztowe i kurierskie				32		1	4									37
17	telekomunikacyjne	31	5	5	169	1	7	34	1	8	1	1		1			264
18	transportowe	1			40		2	13		1			1	1			59
19	turystyka i rekreacja	8		6	187		5	15		2	2		1				226
20	sektor energetyczny i wodny	32	8		110	1		15	1			3	1				171
21	związane z opieką i opieką zdrowotną			1	28			2	2			3					36
22	edukacyjne	1		2	7		1	5		1							17
23	inne	8		1	27		1	4			1		1	8			51
RAZEM		206	181	130	3000	19	233	202	8	36	12	14	15	17			4073
informacje ogólne		4															4
niekonsumenckie		132															132
																	4209

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	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe						1										1
odzież i obuwie			3	130		21						1				155
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	2	3	9	63		11										88
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		5	8	48	1	19			1		1					83
samochody i środki transportu osobistego				5		3										8
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
produkty związane z opieką zdrowotną		5	3	2		2										12
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			2	3		6										11
inne				12												12
USŁUGI:																0
związane z rynkiem nieruchomości				20												20
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				11												11
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				4												4
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				4												4
finansowe				11			3		1	1						16
ubezpieczeniowe				6	1	1	1									9
pocztowe i kurierskie				2												2
telekomunikacyjne	3			26		2	1				1					33
transportowe			1	10		1	1									13
turystyka i rekreacja	2		4	55		1				1		1				64
sektor energetyczny i wodny	1			21	1		1									24
związane z opieką i opieką zdrowotną				2												2
edukacyjne	1			3		2										6
inne				5												5
RAZEM	9	13	30	443	3	70	7	0	2	2	2	2	0	0	0	583
informacje ogólne																
niekonsumenckie																
razem:																583

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych															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	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe																0
odzież i obuwie				1												1
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	2	5	4													11
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			3													3
samochody i środki transportu osobistego																0
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
produkty związane z opieką zdrowotną																0
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
inne																0
USŁUGI:																0
związane z rynkiem nieruchomości	1															1
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
finansowe																0
ubezpieczeniowe																0
pocztowe i kurierskie																0
telekomunikacyjne																0
transportowe																0
turystyka i rekreacja				5												5
sektor energetyczny i wodny																0
związane z opieką i opieką zdrowotną																0
edukacyjne																0
inne																0
RAZEM	3	5	7	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
sprawy o ukaranie																2
	razem:															23

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			
w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	
					1										1
			18		1										19
		1	7	1	2										11
	1	1	8	1	5										16
			1												1
															0
					1										1
		1	2		1										4
															0
			1												0
															1
			2												2
			1												1
															0
															0
			3												3
															0
															0
			10												0
1			4												10
			1												5
															1
			1												0
															1
1	1	3	59	2	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	77
razem:															77

