

Roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu w 2020 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 2021 r., poz. 275), 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	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ 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 2019 r. poz. 369 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

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 2020r. organizacyjnie było wydziałem Starostwa Powiatowego w Poznaniu.

W biurze w roku 2020 przewidziane były cztery etaty:
Powiatowy Rzecznik Konsumentów, główny specjalista, główny specjalista oraz podinspektor.
Wszystkie osoby są z wykształcenia prawnikami.

REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Udzielono w 2020r. **4166** 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 2020 nie składano takich wniosków.

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

W 2020r. Rzecznik podejmował interwencje w **560** 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 **136** przypadkach na kwotę ponad 184 tys. zł. Wymiana lub naprawa wadliwego towaru nastąpiła w **44** przypadkach na kwotę ok. 50,8 tys. zł. Po interwencji Rzecznika anulowano kary, błędnie naliczone opłaty, udzielono rabatu, przyznano odszkodowanie lub

rekompensatę w **16** przypadkach w wysokości ok. 2,2 tys. zł. Po interwencjach Rzecznika konsumenci otrzymali towar, usługi lub pieniądze na łączną kwotę ponad 237 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 (**21** 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. Uzyskane w takich przypadkach rekompensaty dla konsumentów wyniosły 6,3 tys. zł.

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

RK.732.00006.2020 w której sprzedawca zwrócił 499 zł za obuwie.
RK.732.00018.2020 w której sprzedawca zwrócił 2199 zł za pralkę.
RK.732.00060.2020 w której sprzedawca zwrócił kwotę 9900 zł za towary sprzedane na pokazie.
RK.732.00065.2020 w której sprzedawca zwrócił 75 zł za wino.
RK.732.00151.2020 w której organizator turystyki zwrócił 1807 zł za odwołaną imprezę turystyczną.
RK.732.00266.2020 w której sprzedawca zwrócił kwotę 989 zł za sprzęt do ćwiczeń sportowych.
RK.732.00458.2020 w której sprzedawca zwrócił 679 zł za meble.

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

RK.732.00020.2020 w której sprzedawca wymienił obuwie o wartości 269 zł.
RK.732.00039.2020 w której sprzedawca naprawił piec o wartości ok. 6000 zł.
RK.732.00067.2020 w której sprzedawca wymienił telefon o wartości 4978 zł.
RK.732.00119.2020 w której sprzedawca naprawił pralkę o wartości ok. 1200 zł.
RK.732.00146.2020 w której sprzedawca naprawił odkurzacz o wartości 503 zł.
RK.732.00318.2020 w której sprzedawca naprawił rolety o wartości ok. 600 zł.
RK.732.00332.2020 w której sprzedawca naprawił hulajnogę o wartości 769 zł.
RK.732.00454.2020 w której sprzedawca wymienił stół na nowy o wartości 1829 zł.

Anulacja opłat bądź kar umownych nałożonych na konsumentów nastąpiła w sprawach:

RK.732.00043.2020 w której operator anulował fakturę w wysokości 55 zł.
RK.732.00355.2020 w której operator anulował fakturę w wysokości 90 zł.
RK.732.00413.2020 w której operator telekomunikacyjny anulował opłatę w wysokości 499 zł.
RK.732.00497.2020 w której operator telekomunikacyjny anulował opłaty w kwocie 1000 zł.

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

RK.732.00070.2020 w której bank anulował wypowiedzenie umowy z jednoczesną spłatą kredytu.
RK.732.00139.2020 w której operator energetyczny zmienił cenę prądu na korzystniejszą dla konsumenta.
RK.732.00370.2020 w której operator telekomunikacyjny polubownie rozwiązał umowę na internet.

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 2020 sporządzono **56** pism sądowych (+ **2** ze spraw z roku 2019 nie ujętych w poprzednim sprawozdaniu z powodu ich zakończenia po terminie sporządzenia sprawozdania) na łączną kwotę około 220,5 tys. zł.

Pozwy lub inne pisma procesowe sporządzono na przykład w sprawach:

RK.732.00001.2020 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 325 zł w związku z reklamacją obuwia.
RK.732.00025.2020 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 2629 zł w związku reklamacją smartfonu.
RK.732.00049.2020 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 10 000 zł w związku z odszkodowaniem od dewelopera za opóźnienie w realizacji przyłączy mediów.
RK.732.00111.2020 sporządzono pozew o zapłatę 2750 zł w związku z reklamacją usługi turystycznej.
RK.732.00344.2020 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 1307 zł w związku z reklamacją drzwi.
RK.732.00477.2020 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 6784 zł w związku z reklamacją wykonania tarasu przydomowego.

Należy zwrócić uwagę, że w przypadku poinformowania o konieczności wniesienia powództwa do sądu, wielu konsumentów rezygnuje z takiej formy dochodzenia swoich praw. W 220 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 28 spraw było nadal w toku.

Szczegóły zawiera tabela nr 2.

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi 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. Łącznie było to 15 spraw.

Kilka z tych spraw dotyczyły zawiadomienia UOKiK na podstawie art. 100 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.), o możliwości stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorców, w sumie zawiadomień było 4:

RK.1511.00006.2020 – TUI Poland Sp. z o.o.

RK.1511.00010.2020 – Rainbow Tours SA

RK.1511.00012.2020 – Energylandia

RK.1511.00015.2020 – Interior Dream

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

W 2020 r. Rzecznik wytoczył 15 powództw na łączną kwotę ok 39 tys. zł, a wstąpił po stronie konsumentów do 9 spraw toczących się o roszczenia finansowe na prawie 2,5 miliona zł., w tym

przystąpił do sprawy przeciwko Deutsche Bank Polska S.A. w sprawie odszkodowania na kwotę 566 214 zł toczącego się z tytułu dokonania wobec konsumenta nieuczciwej praktyki rynkowej oraz podobnej w swej charakterystyce sprawie przeciwko Getin Bank SA o zapłatę 1 836 144 zł. Ponadto Rzecznik przygotował i przekazał konsumentom do wykorzystania także **56** (+ **2** ze spraw z roku 2019 nie ujętych w poprzednim sprawozdaniu z powodu ich zakończenia po terminie sporządzenia sprawozdania) pozwów, sprzeciwów od nakazu zapłaty lub innych pism procesowych.

Powództwa wytoczono m.in. w sprawach:

RK.0750.00001.2020 o 455 zł w sprawie zwrotu pieniędzy za zakupioną pościel

RK.0750.00008.2020 o 2470 zł w sprawie zwrotu pieniędzy za zakupione przetwornice

RK.0750.00019.2020 o 3000 zł w sprawie nienależycie wykonanej imprezy turystycznej

RK.0750.00030.2020 o 1000 zł w sprawie zwrotu zaliczki wpłaconej na pokazie

RK.0750.00033.2020 o 2248 zł w sprawie wadliwego urządzenia ogrodniczego

Szczegóły w tabelce 4.1. i 4.2.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W ramach edukacji konsumenckiej w 2020 r. podejmowałem następujące czynności:

- udział w pracach wojewódzkiej komisji konkursowej oraz przygotowanie powiatowego etapu XVI Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej skierowanej do uczniów szkół ponadpodstawowych Powiatu. Olimpiada odbywa się 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. Do etapu powiatowego w Olimpiadzie zgłosiło się **23** uczniów z **4** szkół prowadzonych przez Powiat: Zespołu Szkół nr 1 w Swarzędzu, Zespół Szkół w Bolechowie, Zespół Szkół w Kórniku oraz Liceum Dwujęzycznego w Luboniu.

Z powodu pandemii etap powiatowy, ani etap wojewódzki Olimpiady nie mogły być przeprowadzone;

- prelekcja dla uczniów Dwujęzycznego Liceum Ogólnokształcącego w Luboniu;
- prelekcja dla uczniów Szkoły Podstawowej nr 2 im. Rady Europy w Kostrzynie;
- udział rzecznika konsumentów jako panelisty w 3 konferencjach naukowych, organizowanych przez: UAM w Poznaniu, UŁ w Łodzi i UE w Krakowie (wszystkie wydarzenia w związku z pandemią on-line);
- 2 x telefoniczny dyżur z poradami konsumenckimi dla czytelników „Magazynu 60+”;
- 3 wystąpienia w prasie;
- po 1 wystąpieniu w telewizji oraz w radio.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,

Powództw nie wytaczano. Jednakże w niektórych sprawach, w których uczestniczę obok innych roszczeń pojawiają się roszczenia oparte o przepisy tej ustawy.

- 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)

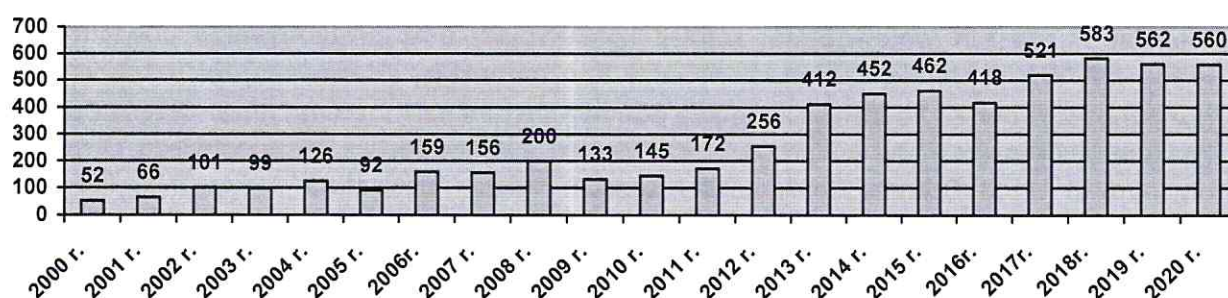
Złożono 7 zawiadomień.

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

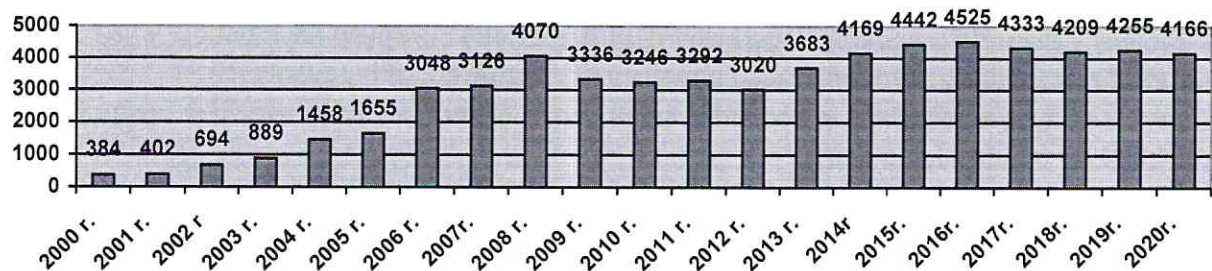
Przedstawiano 1 istotny pogląd dla sprawy.

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

W roku 2020 liczba spraw pisemnych, w których została podjęta interwencja przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu była podobna jak w roku poprzedzającym. W roku 2019 Rzecznik interweniował w 562 sprawach z jakimi zgłosili się do niego mieszkańcy Powiatu Poznańskiego, a w roku 2020 spraw pisemnych było 560. Trend wpływu spraw do Rzecznika Konsumentów pozostaje jednak wzrostowy co przedstawia poniższa tabela:



Natomiast w roku 2020 nieznacznie spadła liczba udzielanych porad telefonicznie, osobiście oraz pocztą elektroniczną – do 4166 względem 4255 w roku 2019.



Można zatem stwierdzić, że w Powiecie Poznańskim pandemia znacząco nie wpłynęła na poziom aktywności konsumentów w dochodzeniu swoich praw.

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Urząd powinien aktywniej uczestniczyć w implementacji dwu ważnych dyrektyw - nr 2019/771 oraz 2019/770. Aktualny projekt ustawy procedowany w RCL-u (dostępny po adresie: <https://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/12341810/katalog/12752750#12752750>) pozostawia wiele do życzenia. Szczegółowe uwagi do projektu podnosi zarówno Urząd, jak rzecznicy oraz wiele innych podmiotów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

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

b/ Niektórzy 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 2019 r., poz. 369 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/ Cały czas 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. Nie może być tak, że jeśli niektórzy rzecznicy stosują jakieś szcątkowe procedury, to są to uregulowania prawa wewnętrznego (zarządzenia prezydentów/starostów). Te akty prawne wiążące samych rzeczników nie wiążą nikogo poza nimi.

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 odejmowanie 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 czy bardziej ogólnie: zasad podpisywania pism przez samego rzecznika lub osoby w jego imieniu.

h/ Ustawa mogłaby także doprecyzować, że rzecznik oprócz Urzędu oraz Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi może współpracować także z innymi organami i podmiotami zajmującymi się ochroną praw i interesów konsumentów. Podejmowana przez rzeczników współpraca z URE, UKE, Rzecznikiem Finansowym czy Arbitrem Bankowym lub najprzeróżniejszymi podmiotami ADR, formalnie nie ma umocowania w przepisach.

i/ Uważam, że w wyszczególnieniu zadań rzecznika z art. 42 ust. 1 ustawy powinno znajdować się wskazanie: „w szczególności”. Przepis ten obowiązujący w tej wersji do 2015 r. uelastycyzował pracę rzecznika i pozwalał na bardziej efektywne wykonywanie działań przez rzeczników.

j/ Kontrowersyjnym zagadnieniem jest kwestia przetwarzania danych osobowych przez rzeczników. Uważam, że Urząd powinien bardziej aktywnie podjąć w tym zakresie współpracę z Urzędem Ochrony Danych Osobowych i wypracować jasne rozwiązanie problemu, kto jest administratorem danych osobowych przetwarzanych przez rzeczników. Stanowisko UODO w tej materii nie jest jednoznaczne. Być może kwestię tą należałoby uregulować ustawowo, po wnikliwej analizie przepisów RODO i polskich uregulowań.

k/ stąd nadal uważam, że zasadne jest prowadzenia prac nad przepisami dotyczącymi rzeczników konsumentów.

III. TABELA

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

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
Marek Marjański
Marek Marjański

Załączniki:

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

Tabela 1.
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie

		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	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem		na odległość	
SPRZEDAŻ:																			
1	art. żywnościowe	2			15		1	10			9	1						38	
2	odzież i obuwie	17		30	441		37	5		4			1					535	
3	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	9	7	26	525	1	54	4										626	
4	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	14	47	26	664	8	58	1	1	5	1		6					831	
5	samochody i środki transportu osobistego	4	1	6	147		13	2			1							174	
6	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące			2	2		2				1							7	
7	produkty związane z opieką zdrowotną	2	9	8	32	1	8	3			3	1						67	
8	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	8		10	88		23						2					131	
9	inne	3			46		10	1		2				1				63	
USŁUGI:																		0	
10	nieruchomości	5			145			12										162	
11	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	2			54													56	
12	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				15													15	
13	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				36													36	
14	finansowe	11		1	131			23			9			1				176	
15	ubezpieczeniowe	6		1	80		1	10										98	
16	pocztowe i kurierskie				48		7	4		1	1							61	
17	telekomunikacyjne	14		3	142		6	10		2	1							178	
18	transportowe	11		1	61		1	3										77	
19	turystyka i rekreacja	212		34	126		1	14		1	1		1	1				391	
20	sektor energetyczny i wodny	7	4		102	1		12	1		3			2				132	
21	zdrowotną	5	10		19	3		4	1		1	1						44	
22	edukacyjne	11		13	26		4	38			1		1					94	
23	inne	8		2	47		2	12					2	27				100	
RAZEM		351	78	163	2992	14	228	168	3	15	32	3	13	32	0	0		4092	
informacje ogólne		1															1		
niekonsumenckie		73															73		
																	4166		

[illegible]

razem:

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

[illegible]

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	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość		
															0	
															0	
															0	
				5											5	
		2	10		3										15	
			4		2										6	
					1										1	
															0	
															0	
			2		2										4	
			2												2	
															0	
			1												1	
			3												3	
															0	
															0	
			4												4	
			1												1	
															0	
															0	
			3												3	
3			3		1										7	
			1												1	
															0	
		1	1												2	
			1												1	
3	0	3	41	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56	
razem:																56

56