SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI

POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W ZŁOTOWIE ZA ROK 2018

SPORZĄDZIŁ PRZEMYSŁAW MALISZEWSKI

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
mgr Przemysław Maliszewski

SPRAWOZDANIE STANOWI WYKONANIE OBOWIĄZKU WYNIKAJĄCEGO Z TREŚCI ART. 43 UST. 1 USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007 ROKU O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW (TEKST JEDNOLITY DZ. U. Z 2007R. NR 50, POZ. 331 Z PÓŹN. ZM.), NA PODSTAWIE KTÓREGO PRZEDKŁADAM DO ZATWIERDZENIA ROCZNE SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W ZŁOTOWIE ZA ROK 2018.

ZATWIERDZAM

STAROSTA ZŁOTOWSKI

Ryszard Goławski

RYSZARD GOŁAWSKI
STAROSTA ZŁOTOWSKI

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	**WIELKOPOLSKIE**
2. Miasto /Powiat	**POWIAT ZŁOTOWSKI**
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	**68791 (2011r.)**
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	**PRZEMYSŁAW MALISZEWSKI**
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.**	**----------**
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. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	**NIE**
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	**NIE**
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	**0**
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.	**1.185,66 zł. – odpis na ZFŚS** **664,99 zł. – koszty rzeczowe**

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
    - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
    - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
    - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
    - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

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

IV. TABELE

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Fundamentalnym aktem prawnym gwarantującym obywatelom polskim ochronę konsumencką jest Konstytucja Rzeczpospolitej Polskiej. Artykuł 76 Konstytucji RP z 1997 roku stanowi delegację dla organów administracji publicznej oraz organów samorządu terytorialnego do prowadzenia polityki, która zagwarantuje skuteczną ochronę konsumentów przed „(...) działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz nieuczciwymi praktykami rynkowymi. (...)" Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd powiatowy jako zadania własne. Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U. z 2001r., nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie m.in. ochrony praw konsumenta. Zadania te wykonuje powiatowy (miejski - w miastach na prawach powiatu) rzecznik konsumentów. Rzecznik konsumentów to instytucja o kompetencjach doradczych i procesowych dla indywidualnego konsumenta (konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej dla celów bezpośrednio niezwiązanych z jej działalnością gospodarczą bądź zawodową – art. 22^1 KC).

Po zmianach z dnia 18.12.2008r. ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, które wprowadziła ustawa o pracownikach samorządowych, rzecznika konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze starostwa powiatowego, a w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Z rzecznikiem konsumentów stosunek pracy nawiązuje starosta.

Rzecznik konsumentów zgodnie z art. 43 ust 1 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w terminie 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 Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Ochrona konsumentów obejmuje działania na wielu płaszczyznach, zadania stawiane w tym zakresie wymagają bardzo dobrej znajomości przepisów prawnych z różnych dziedzin. Niejednoznaczność i częste zmiany przepisów wymagają umiejętności ciągłej ich aktualizacji i analizy. Przepisy w zakresie ochrony konsumentów i procedury wewnętrzne określają tryb i sposób postępowania w sprawach zgłaszanych przez konsumentów. Bezpośredni kontakt z konsumentem wymaga kompetencji i umiejętności stosowania różnorodnych metod i przepisów. Głównym celem podejmowanych w tym zakresie działań jest rozwijanie świadomości konsumentów, wyrabianie ich krytycznego zmysłu, tak by mogli w sposób racjonalny dokonywać wyborów i właściwie reagować na naciski handlowe i skutecznie egzekwować swoje roszczenia.

W okresie sprawozdawczym udzielono szeregu porad w zakresie sprzedaży i usług, w tym umów zawartych poza lokalem i na odległość. Polegały one przeważnie na informowaniu o prawach i obowiązkach stron konkretnej umowy, analizowaniu zapisów dokumentów gwarancyjnych i pism reklamacyjnych, wniosków o mediację do Inspekcji Handlowej, wystąpień do Rzecznika Finansowego, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Urzędu Regulacji Energetyki, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, wezwań do dobrowolnego spełnienia świadczenia. Zainteresowanym udostępniono teksty odpowiednich aktów prawnych, broszur, orzecznictwa o tematyce konsumenckiej. Prowadzono też pełną informację o zadaniach, strukturze i kompetencjach wszystkich instytucji i organów działających na rzecz ochrony konkurencji i konsumentów.

Udzielanie porad to nie tylko przedstawienie konsumentowi możliwości prawnych rozwiązania zgłoszonego problemu, ale także bardzo często napisanie pisma lub skierowanie do odpowiedniej instytucji. Wszystkim zainteresowanym konsumentom rzecznik udostępniał różne wzory pism, począwszy od wezwania do zapłaty po reklamację towaru. Bardzo często wystarczy dać wzór pisma, żeby konsument dalej mógł egzekwować swoje prawa. Porad udzielono także drogą elektroniczną, gdzie bardzo często konsumenci prosili o sprawdzenie i poprawę napisanego przez siebie pisma.

Najwięcej problemów mieli konsumenci z usługami dotyczącymi mediów w tym usług telekomunikacyjnych, energii elektrycznej oraz wody. Konsumenci skarżyli się na:

a) wprowadzanie odbiorców mediów w błąd przy zmianie dostawcy usług sugerując, że przedłużają umowę z dotychczasowym dostawcą,
a) zmiany sprzedawcy energii
b) nieinformowanie klientów o dodatkowej opłacie handlowej przy zmianie umowy z gwarancją stałej ceny,
c) wprowadzanie w błąd co do tożsamości operatora,
d) bezpodstawne naliczanie kar umownych,
e) problemy z przeniesieniem usług do innego operatora,
f) nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych,
g) niewywiązywanie się przez operatora z obowiązku pisemnego potwierdzenia zmiany umowy,
h) aktywowanie usług, których abonenci nie zamawiali,
i) brak zasięgu w miejscu odbierania usługi internetowej, mimo wcześniejszych zapewnień operatora o takiej możliwości,
j) bezpodstawne przedłużanie terminu wypłaty odszkodowania,
k) opóźniania działań mających na celu ocenę zdarzenia powodującego szkodę i ustalenie odpowiedzialności ubezpieczyciela oraz jej zakresu, dot. m.in. sprzętu elektronicznego,
l) zaniżanie wyceny szkód.

W sprawach, gdzie konsument nie może poradzić sobie z ubezpieczycielem kierowany jest do Rzecznika Finansowego, który jest wyspecjalizowanym organem, mogącym mu pomóc.

Skargi konsumentów związane były także z dochodzeniem przez konsumentów roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową oraz gwarancji i rękojmi. Problemy, z jakimi zgłaszali się konsumenci dotyczyły przede wszystkim:

a) nie przyjmowanie reklamacji w miejscu zakupu obuwia, odsyłanie do producenta,
b) niska jakość sprzedawanych towarów, szczególnie obuwia i odzieży,

c) odmowa przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego z tytułu niezgodności towaru z umową,
d) narzucania reżimu odpowiedzialności gwarancyjnej poprzez przekazywanie reklamacji do serwisu gwarancyjnego,
e) nieprzestrzegania przez przedsiębiorców uprawnień konsumentów wynikających z tytułu niezgodności towaru z umową,
f) odmowa uznania reklamacji uzasadniana uszkodzeniem mechanicznym mimo, że wada tkwiła w towarze w momencie zakupu,
g) utrzymywania, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumentów,
h) nieskutecznego usuwania wad,
i) nadmiernego wydłużanie terminów napraw, zarówno w zakresie niezgodności towaru z umową, jak i rękojmi oraz gwarancji.

Najwięcej porad w zakresie umowy sprzedaży dotyczyło produktów przemysłowych, w tym obuwia i odzieży, sprzętu RTV i AGD, mebli, komputerów i telefonów komórkowych.

Umowy poza lokalem i na odległość to umowy zawierane na pokazach i prezentacjach organizowanych w formie bezpośrednich spotkań z konsumentami. Skargi dotyczyły takich problemów jak:
a) sprzedawane na pokazach poza lokalem artykuły paramedyczne, materace, itp.,
b) posługiwanie się niezrozumiałymi wzorcami umów,
c) nieprzekazywanie konsumentom egzemplarza zawartej umowy w dniu podpisania i dostarczanie go pocztą po upływie 14 dni od jej zawarcia,
d) nieinformowanie konsumenta o pełnych kosztach kredytu oferowanego im na zakup towaru,
e) utrudnianie konsumentom realizację ich praw, zwłaszcza w związku z odstąpieniem konsumentów od umowy,
f) nieodbieranie przesyłek ze zwracanymi towarami,
g) braku informacji o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa,
h) zastrzegania w umowach kar lub opłat za odstąpienie od umowy,
i) brak formularza odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni.

Z umowami zawieranymi na odległość mamy do czynienia przede wszystkim przy sprzedaży wysyłkowej, sprzedaży towarów za pośrednictwem internetu oraz usługami świadczonymi drogą elektroniczną. Problemy, z jakimi borykali się konsumenci w tej dziedzinie dotyczyły niedostarczenia zamówionego towaru lub trudności z odzyskaniem wpłaconych pieniędzy po odstąpieniu od umowy lub wymiany uszkodzonej rzeczy na pełnowartościową. W takich przypadkach Rzecznik występował w imieniu konsumenta do przedsiębiorcy o polubowne załatwienie sporu. Prawie wszystkie wystąpienia zakończyły się pozytywnie dla konsumentów.
W omawianym okresie wielu mieszkańców powiatu złotowskiego zwracało się do rzecznika ze swoimi problemami, niezwiązanymi z prawem konsumenckim. Zaliczały się do nich sprawy członków wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań i mieszkań komunalnych, sprawy dotyczące interpretacji przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego, prawa spadkowego, ochrony danych osobowych, sporów z organami administracji publicznej. W takich przypadkach rzecznik udzielał informacji i wskazywał instytucje właściwe do rozpatrzenia danej sprawy.

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

W okresie objętym niniejszym sprawozdaniem Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie występował z wnioskami w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

Rzecznik podejmuje działania o charakterze mediacyjnym w celu polubownego zakończenia sporu, przedstawiając przedsiębiorcy mające zastosowanie w sprawie przepisy prawa oraz propozycje polubownego zakończenia sporu. Stosowane przez Rzecznika metody działania wynikały z charakteru sprawy, z jaką się zgłaszał konsument.
Podstawową formą działania Rzecznika są wystąpienia pisemne do przedsiębiorcy. Interwencje dotyczyły sfery usług : napraw samochodów, niemożności wyegzekwowania przez konsumentów usunięcia usterek będących przedmiotem umowy, długotrwałe naprawy gwarancyjne, nie wydawanie przedmiotu naprawy, rekompensat za niedotrzymanie warunków imprez turystycznych, itp.

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

Rzecznik w roku 2018 kontynuował współpracę z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Inspekcją Handlową w zakresie ochrony praw konsumentów. Na bieżąco współpracował z następującymi instytucjami, które działają na rzecz ochrony praw konsumentów:

- Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich
- Europejskim Centrum Konsumenckim
- Urzędem Komunikacji Elektronicznej
- Stowarzyszeniem Rzeczników
- Rzecznikiem Finansowym
- Federacją konsumentów

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

W okresie sprawozdawczym wytaczano dwa powództwa na rzecz konsumentów przed sadami powszechnymi, z czego jedno powództwo zostało prawomocnie zakończone zgodnie z żądaniem pozwu. Nadto Rzecznik udzielał niezbędnej pomocy merytorycznej przy sporządzaniu przez Konsumentów pozwów czy też pism procesowych.

6. **Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym**

W 2018 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów – we współpracy z Powiatową Komendą Policji w Złotowie – przygotował i przeprowadził spotkania informacyjne w ramach działalności Uniwersytetu Trzeciego Wieku.

Niezmiennie od lat prowadzona jest edukacja na stronach internetowych starostwa oraz na tablicy ogłoszeń, poprzez zamieszczanie plakatów informacyjnych, ulotek oraz broszur, dostępnych także w biurze rzecznika.

7. **Podejmowanie działań wynikających z:**

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**

W obrocie konsumenckim większość umów zawieranych jest na podstawie gotowych wzorców umownych. Wzorce umowne w doktrynalnym ujęciu to wszelkie jednostronnie przygotowane z góry, przed zawarciem umowy, gotowe klauzule umów w postaci warunków umów, ich wzorów, regulaminów. Jako akty o ogólnym charakterze narzucane przez zwolenników, stają się zagrożeniem dla interesów drugiej strony, szczególnie dla konsumentów będących słabszą stroną na rynku gospodarczym. Niedozwolone postanowienia umowne to klauzule, które w nieproporcjonalny sposób rozkładają ryzyko (nadmierne obowiązki, uszczuplone prawa) między stronami umowy. Stosowanie takich klauzul jest zabronione prawem, szczególnie w obrocie konsumenckim. Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym**

W 2018 roku rzecznik nie podejmował działań w tym zakresie, ponieważ konsumenci nie zgłaszali grupowo roszczeń do jakiegokolwiek przedsiębiorcy.

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

Na podstawie art. 42 ust. 4 Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Zgodnie z art. 114 ust. 1 w/w ustawy nieudzielenie odpowiedzi Rzecznikowi jest wykroczeniem, zagrożonym karą grzywny, nie mniejszą niż 2.000 zł. W 2018 roku Rzecznik nie wystąpił do sądu z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy za nie ustosunkowanie się przedsiębiorcy do uwag i opinii rzecznika.

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

W 2018 roku rzecznik nie podejmował działań w tym zakresie.

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

1. **Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.**

Niezbędnym warunkiem świadomego uczestniczenia konsumentów w rynku jest zasób wiedzy z zakresu prawa konsumenckiego i posiadanie niezbędnych informacji potrzebnych do dochodzenia swoich praw. Niestety świadomość przeciętnego konsumenta nadal jest dosyć niska. Konsumenci nie znają swoich praw, nie znają instytucji, z pomocy których mogliby skorzystać. Dlatego tak ważnym jest, aby na wszystkich szczeblach prowadzić szeroko zakrojoną edukację konsumencką poprzez ogólnopolskie kampanie edukacyjne, wydawanie ulotek i materiałów informacyjnych w zakresie propagowania wiedzy konsumenckiej.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2018 roku dotyczyła ochrony praw i interesów konsumentów w indywidualnych sprawach, w których zainteresowani zwrócili się o pomoc lub poradę. Zdecydowana większość spraw zakończyło się dobrowolnym spełnieniem przez przedsiębiorców uzasadnionych roszczeń konsumentów po uzyskaniu porady lub wskutek interwencji. Duża liczba spraw oraz ich zawiły charakter, które dotyczą różnych dziedzin prawa, przemawia za przynajmniej okresowym wsparciem rzecznika konsumentów dodatkową osobą. Rozwiązanie to przyczyni się do sprawniejszego funkcjonowania rzecznika konsumentów poprzez skrócenie terminów rozstrzygania spraw, umożliwiając także poszerzenie działalności o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
mgr Przemysław Maliszewski

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	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																																				
a	art. **żywnościowe**																																				
b	**odzież i obuwie**					5		8										13			1		9		1												11
c	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu					1												1							5												5
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy					2		8										10					6														6
e	**samochody** i środki transportu osobistego					4												4	2						1												3
f	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące																																				
g	produkty związane z **opieką zdrowotną**							14										14			3																3
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**					2												2																			
i	**inne**																		1						4										1		6
	USŁUGI:																																				
j	związane z rynkiem **nieruchomości**																																				
k	bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**					4												4																			

l	**czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia																																		
m	konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu																																		
n	**finansowe**																																		
o	**ubezpieczeniowe**				5						1						6				1														1
p	**pocztowe i kurierskie**																				1														1
r	**telekomunikacyjne**			8													8	4																	4
s	**transportowe**			1													1				2														2
t	**turystyka i rekreacja**																																		
u	sektor **energetyczny i wodny**			7													7	1																	1
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																																		
x	**edukacyjne**																																		
y	**inne**																																		
	RAZEM			16	23	30					1						70	8	4		19	11								1					43
	informacje ogólne	1															1																		
	niekonsumenckie	5															5																		
																	76	razem:																	43

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
mgr Przemysław Maliszewski

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

		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	RAZEM
	SPRZEDAŻ:																
a	art. **żywnościowe**																
b	**odzież i obuwie**		1		9	1											11
c	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz**, utrzymania domu					5											5
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy				6	6											6
e	**samochody** i środki transportu osobistego	2				1											3
f	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z **opieką zdrowotną**		3														3
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**																
i	**inne**	1				4								1			6
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem **nieruchomości**																

k	bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**																
l	**czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu																
n	**finansowe**																
o	**ubezpieczeniowe**					1											1
p	**pocztowe i kurierskie**					1											1
r	**telekomunikacyjne**	4															4
s	**transportowe**				2												2
t	**turystyka i rekreacja**																
u	sektor **energetyczny i wodny**	1															1
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																
x	**edukacyjne**																
y	**inne**																
	RAZEM	8	4		19	11							1				43
	informacje ogólne																
	niekonsumenckie																
		razem:															43

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
mgr Przemysław Maliszewski

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr			inne			RAZEM
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																
a	art. **żywnościowe**																
b	**odzież i obuwie**																
c	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu																
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy																
e	**samochody** i środki transportu osobistego																
f	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z **opieką zdrowotną**																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**																
i	**inne**																
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem **nieruchomości**																
k	bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**																
l	**czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia																

m	konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu																
n	**finansowe**																
o	**ubezpieczeniowe**																
p	**pocztowe i kurierskie**																
r	**telekomunikacyjne**																
s	**transportowe**																
t	**turystyka i rekreacja**																
u	sektor **energetyczny i wodny**																
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																
x	**edukacyjne**																
y	**inne**																
	niekonsumenckie																
		razem:															

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
mgr Przemysław Maliszewski

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	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																																
a	art. **żywnościowe**																																
b	**odzież i obuwie**																																
c	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu																																
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy																																
e	**samochody** i środki transportu osobistego	2															2																
f	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące																																
g	produkty związane z **opieką zdrowotną**																																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**																																
i	**inne**																																
	USŁUGI:																																
j	związane z rynkiem **nieruchomości**																																
k	bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**																																
l	**czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia																																

m	konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu																																
n	**finansowe**																																
o	**ubezpieczeniowe**																																
p	**pocztowe i kurierskie**																																
r	**telekomunikacyjne**																																
s	**transportowe**																																
t	**turystyka i rekreacja**																																
u	sektor **energetyczny i wodny**																																
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																																
x	**edukacyjne**																																
y	**inne**																																
	RAZEM																**2**																
	sprawy o ukaranie																																
		razem:															2	razem:															

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
mgr Przemysław Maliszewski