

## Roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu w 2023 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 2023 r., poz. 1689 z późn. 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	Wielkopolskie
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.	- 3/5 etatu - 1/2 etatu - 2/5 etatu - 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

*Handwritten signature*

<b>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.</b>	5000 zł
---	---------

Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2023r. organizacyjnie było wydziałem Starostwa Powiatowego w Poznaniu. W biurze w roku 2023 przewidziane były cztery etaty.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów oraz trzech pracowników. Zarówno rzecznik jak i pracownicy byli z wykształcenia prawnikami. Ponadto w biurze rzecznika pracował, ale nie przez cały rok stażysta, z wykształcenia administratywista.

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Udzielono w 2023r. **5043** porad konsumenckich. W tym trybie udziela się porad osobiście, telefonicznie i pocztą elektroniczną. Szczegóły zawiera tabela nr 1.1.

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

W 2023 nie składano takich wniosków.

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

W 2023r. Rzecznik podejmował interwencje w **680** 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 **163** przypadkach na kwotę ponad 264 tys. zł. Wymiana lub naprawa wadliwego towaru nastąpiła w **52** przypadkach na kwotę ponad 61 tys. zł. Po interwencji Rzecznika anulowano kary, błędnie naliczone opłaty, udzielono rabatu, przyznano odszkodowanie lub rekompensatę w **34** przypadkach w wysokości ok. 40 tys. zł. Po interwencjach Rzecznika konsumenci otrzymali towar, usługi lub pieniądze na łączną kwotę ponad 365 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 (**20** 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.732.00033.2023 w której sprzedawca zwrócił 369 zł za obuwie.  
RK.732.00049.2023 w której sprzedawca zwrócił 239 zł za kurtkę.  
RK.732.00063.2023 w której sprzedawca zwrócił kwotę 2769 zł za płytę indukcyjną.  
RK.732.00093.2023 w której sprzedawca zwrócił 950 zł za części samochodowe.  
RK.732.00274.2023 w której sprzedawca zwrócił 1000 zł za płytki.  
RK.732.00334.2023 w której sprzedawca zwrócił kwotę 400 zł za kurs edukacyjny.  
RK.732.00530.2023 w której sprzedawca zwrócił 3300 zł za meble ogrodowe.

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

RK.732.00021.2023 w której sprzedawca naprawił drzwi o wartości 1000 zł.  
RK.732.00135.2023 w której sprzedawca naprawił piekarnik o wartości 1599 zł.  
RK.732.00146.2023 w której sprzedawca wymienił obuwie o wartości 399 zł.  
RK.732.00247.2023 w której sprzedawca wymienił baterię rowerową 1950 zł.  
RK.732.00441.2023 w której sprzedawca naprawił pralkę o wartości 1399 zł.  
RK.732.00485.2023 w której sprzedawca naprawił deskę sedesową o wartości 175 zł.  
RK.732.00538.2023 w której sprzedawca wymienił krzesła o wartości 3596 zł.  
RK.732.00578.2023 w której sprzedawca wymienił okulary na nowe o wartości 2300 zł.

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

RK.732.00018.2023 w której bank anulował opłatę w wysokości 1800 zł.  
RK.732.00137.2023 w której operator energetyczny anulował opłaty w wysokości 4216 zł.  
RK.732.00144.2023 w której operator telekomunikacyjny anulował opłatę w wysokości 308 zł.  
RK.732.00179.2023 w której fundusz ubezpieczeniowy anulował opłatę w wysokości 5600 zł.

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

RK.732.00170.2023 w której operator telekomunikacyjny rozwiązał umowę z konsumentką bez nakładania kary umownej za przedterminowe rozwiązanie umowy.  
RK.732.00591.2023 w której operator energetyczny wystawił na życzenie konsumenta faktury w formie papierowej zamiast tylko elektronicznej.

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 2023 sporządzono **63** pisma sądowe na łączną kwotę ok **129 tys. zł** wartości przedmiotu sporu.

Pozwy lub inne pisma procesowe sporządzono na przykład w sprawach:

RK.732.00045.2023 sporządzono pozew o zapłatę 2700 zł w związku z reklamacją usługi pocztowej.  
RK.732.00122.2023 sporządzono pozew o zapłatę 549 zł w związku reklamacją obuwia.  
RK.732.00339.2023 sporządzono pozew o zapłatę 2869 zł w związku z reklamacją wakacji.

RK.732.00378.2023 sporządzono pozew o zapłatę 2928 zł w związku z reklamacją mebli.

RK.732.00553.2023 sporządzono pozew o zapłatę 1799 zł w związku z reklamacją smartfona.

RK.732.00646.2023 sporządzono pozew o zapłatę 2399 zł w związku z reklamacją obrączki.

Należy zwrócić uwagę, że w przypadku poinformowania o konieczności wniesienia powództwa do sądu, wielu konsumentów rezygnuje z takiej formy dochodzenia swoich praw. W **237** 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, gdyż upłynęły terminy odstąpienia od umowy lub powołania się na błąd. Takich spraw było w 2023 roku **42**.

Do momentu przedstawienia sprawozdania **41** 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 **21** 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 **1**:

RK.1511.00004.2023 – HI Sp. z o.o.

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

W 2023r. Rzecznik wytoczył **32** powództwa na łączną kwotę około 75 tys. zł, a wstąpił po stronie konsumentów do **17** spraw toczących się o roszczenia finansowe na prawie 240 tysięcy zł. Ponadto Rzecznik przygotował i przekazał konsumentom do wykorzystania także **63** projekty pozwów, sprzeciwów od nakazu zapłaty lub innych pism procesowych oraz **8** pozwów ze spraw z roku 2022 nieujętych w poprzednim sprawozdaniu ze względu na ich sporządzenie po terminie oddania sprawozdania.

Powództwa wytoczono m.in. w sprawach:

RK.0750.00001.2023 o 1939 zł w sprawie nienależycie wykonanej imprezy turystycznej

RK.0750.00011.2023 o 249 zł w sprawie zwrotu pieniędzy za zakupione obuwie

RK.0750.00017.2023 o 6594 zł w sprawie zwrotu pieniędzy za instalację fotowoltaiczną

RK.0750.00036.2023 o 5000 zł w sprawie zwrotu pieniędzy za zakupione meble

RK.0750.00048.2023 o 2300 zł w sprawie zwrotu pieniędzy zapłaconych na pokazie

Szczegóły w tabelce 4.1. i 4.2.



## 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W ramach edukacji konsumenckiej w 2023 r. podejmowałem następujące czynności:

- 3 wystąpienia w prasie i telewizji, w Głosie Wielkopolskim, czasopiśmie 60+, tv TVN24.
- prelekcja dla uczniów Zespołu Szkół nr 1 w Swarzędzu.
- prelekcja dla uczniów Zespołu Szkół w Rokietnicy
- prelekcja dla uczniów Zespołu Szkół w Mosinie
- prelekcja dla pracowników marketu budowlanego OBI

Ponownie 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.

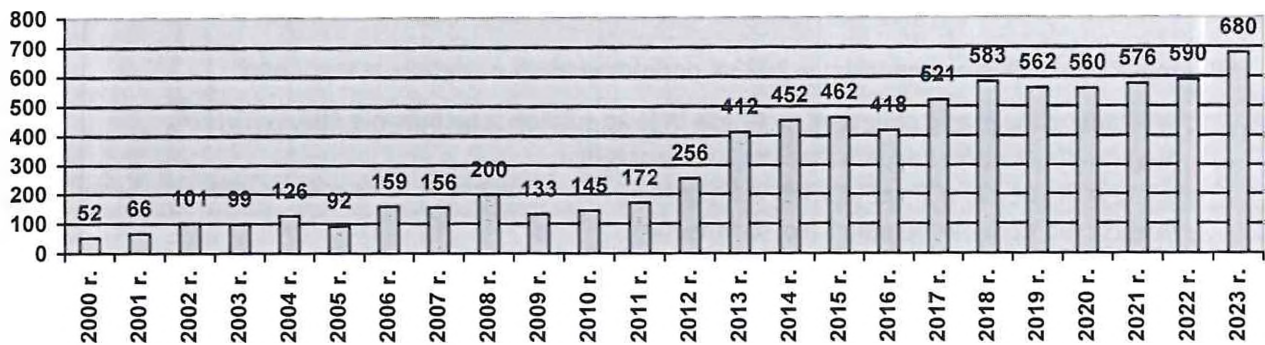
W etapie powiatowym w Olimpiadzie uczestniczyło **12** uczniów z **3** szkół prowadzonych przez Powiat: Liceum Ogólnokształcące w Tarnowie Podgórnym, Zespół Szkół w Bolechowie oraz Zespół Szkół nr 1 w Swarzędzu.

## 7. Podejmowanie działań wynikających z:

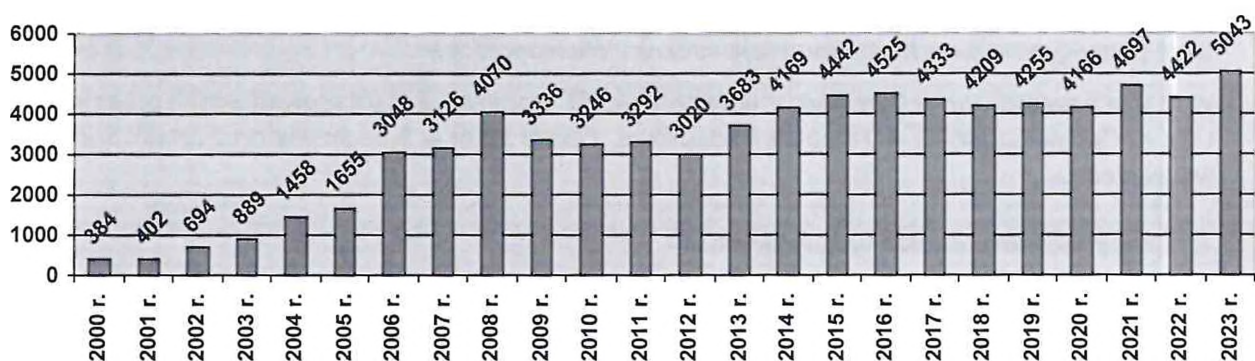
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym:  
Powództw nie wytaczano. Jednakże w niektórych sprawach, w których uczestniczę obok innych roszczeń pojawiają się roszczenia oparte o przepisy tej ustawy.
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym:  
Wytoczone w 2014 roku 1 powództwo przeciwko Getin Noble Bank SA nadal jest w toku. Z przyczyn formalnych Sąd Okręgowy w Warszawie prowadzi je jako dwa powództwa połączonych do wspólnego postępowania.
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów):  
Złożono **9** zawiadomień.
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy):  
W roku 2023 roku nie przedstawiono istotnego poglądu.

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

W roku 2023 liczba spraw pisemnych, w których została podjęta interwencja przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu znacznie wzrosła w porównaniu do roku poprzedzającego. W roku 2022 Rzecznik interweniował w 590 sprawach z jakimi zgłosili się do niego mieszkańcy Powiatu Poznańskiego, a w roku 2023 spraw pisemnych było 680. Trend wpływu spraw do Rzecznika Konsumentów pozostaje jednak wzrostowy co przedstawia poniższa tabela:



W roku 2023 wzrosła znacznie także liczba udzielanych porad telefonicznie, osobiście oraz pocztą elektroniczną – do 5044 względem 4422 w roku 2022.



### Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Jak wielokrotnie podnosiłem, 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.

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.

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. 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 należyłą 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.

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 szczątkowe procedury, to są to uregulowania prawa wewnętrznego (zarządzenia prezydentów/starostów). Te akty prawne wiążące samych rzeczników nie wiążą nikogo poza nimi.

Ustawa (np. w drodze rozporządzenia) powinna wskazywać obowiązujący wzór rocznego sprawozdania z pracy rzeczników konsumentów. Brak ujednoczenia 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:

Do uregulowania nadal pozostaje kwestia zastępcy rzecznika, względnie osoby po. Rzecznika czy bardziej ogólnie: zasad podpisywania pism przez samego rzecznika lub osoby w jego imieniu.

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.

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. uelastyczył pracę rzecznika i pozwalał na bardziej efektywne wykonywanie działań przez rzeczników.

Stąd nadal uważam, że zasadne jest prowadzenie prac nad przepisami dotyczącymi rzeczników konsumentów, co zresztą jest zgodne z informacjami napływającymi od Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów, że Prezes UOKiK ma podjąć działania w tym zakresie.

#### IV. TABELE

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

Załączniki:

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



Poznań, dnia 28 marca 2024r.





Tabela 1.  
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochro

		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		
<b>SPRZEDAŻ:</b>																			
1	art. żywnościowe	3		4	16		7	28			1							<b>59</b>	
2	odzież i obuwie	16		73	489		80	23		29			14				<b>724</b>		
3	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu	13	4	23	520		61	19		15			7	1			<b>663</b>		
4	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	22	60	35	700	7	52	22	2	9		6	7				<b>922</b>		
5	samochody i środki transportu osobistego	3	2	9	251		14	14		2			1				<b>296</b>		
6	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1		6	11		5	4					1				<b>28</b>		
7	produkty związane z opieką zdrowotną	3	48	5	53	1	6	4		3		14	6				<b>143</b>		
8	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	5		18	82		38	3		7			1				<b>154</b>		
9	inne	5		7	66		9	5		9	1		1	1			<b>104</b>		
<b>USŁUGI:</b>																	<b>0</b>		
10	związane z rynkiem nieruchomości	6			189			25									<b>220</b>		
11	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	2			97			6									<b>105</b>		
12	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				15												<b>15</b>		
13	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				44			1									<b>45</b>		
14	finansowe	5		1	101		3	48		1	14		8				<b>181</b>		
15	ubezpieczeniowe	2			89			22									<b>113</b>		
16	pocztowe i kurierskie				67		7	7		1							<b>82</b>		
17	telekomunikacyjne	7			116		7	18		2	1						<b>151</b>		
18	transportowe	1			78		5	13		2							<b>99</b>		
19	turystyka i rekreacja	15		12	174		11	28		5	1						<b>246</b>		
20	sektor energetyczny i wodny	9	9		290	4		21	3		2	2	1				<b>341</b>		
21	związane z opieką i opieką zdrowotną	3		1	24			8		2							<b>38</b>		
22	edukacyjne	9		6	26		14	10		5	1		1				<b>72</b>		
23	inne	2			60	1	5	19		5	3		3	13			<b>111</b>		
<b>RAZEM</b>		<b>132</b>	<b>123</b>	<b>200</b>	<b>3558</b>	<b>13</b>	<b>324</b>	<b>348</b>	<b>5</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>51</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4912</b>		
informacje ogólne niekonsumenckie																	<b>131</b>		
																	<b>5043</b>		



**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			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					
<b>SPRZEDAŻ:</b>																									
art. żywnościowe				1			1													2					
odzież i obuwie			13	75		34		1		1										124					
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu			1	12	66		30													109					
rządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			5	9	63		34													111					
samochody i środki transportu osobistego				2	11		5													18					
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące				1			1													2					
produkty związane z opieką zdrowotną			7	1	9		3													20					
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				3	7		17													27					
inne				3	8		10				1									22					
<b>USŁUGI:</b>																									
związane z rynkiem nieruchomości					30															30					
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					17															17					
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					3															3					
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					1															1					
finansowe					15								1							16					
ubezpieczeniowe					16															16					
pocztowe i kurierskie					13		2													15					
telekomunikacyjne					13		1													14					
transportowe					16		1													17					
turystyka i rekreacja	3			8	35		1													47					
sektor energetyczny i wodny			1		39	3	6													49					
związane z opieką i opieką zdrowotną					2		1													3					
edukacyjne	3				4															7					
inne					10															10					
<b>RAZEM</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>53</b>	<b>453</b>	<b>3</b>	<b>147</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>680</b>					
informacje ogólne niekonsumentckie																									
<b>razem:</b>																				<b>680</b>					





**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	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	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe			2													2
zież i obuwie			5	2												7
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		2	4	2												8
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	7	2	2		2										14
samochody i środki transportu osobistego			1													1
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
produkty związane z opieką zdrowotną	1															1
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1												1
inne	1															1
<b>USŁUGI:</b>																0
związane z rynkiem nieruchomości	1			1												2
bieżąca konserwacja, utrzymanie .mu, drobne naprawy, pielęgnacja				1												1
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
finansowe					1											1
ubezpieczeniowe				1												1
pocztowe i kurierskie																0
telekomunikacyjne																0
transportowe						2										2
turystyka i rekreacja	1		2	2												5
sektor energetyczny i wodny		1		1												2
związane z opieką i opieką zdrowotną																0
edukacyjne																0
inne																0
<b>RAZEM</b>	5	10	16	13	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49
sprawy o ukaranie															9	9
	<b>razem:</b>															<b>58</b>

**4.2. pomoc konsumentom  
w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami**

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	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
			11		4										15
		1	15		1										17
			4		1										5
															0
		1													1
			1												1
															0
		1	1		3										5
															0
			1												1
															0
			3												3
															0
															0
			1												1
			2												2
			2												2
															0
			2												2
			6												6
			2												2
															0
															0
															0
0	0	3	51	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	63
razem:															63