

**ZARZĄDZENIE NR 5.2017
STAROSTY OPATOWSKIEGO**

z dnia 27 stycznia 2017 r.

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania rocznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie
za 2016 rok**

Na podstawie art. 4 ust. 1 pkt 18, art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 814, z późn. zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184, z późn. zm.) Starosta Opatowski zarządza, co następuje:

- § 1. 1. Zatwierdza się sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za rok 2016.
- 2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1 stanowi załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.
- § 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Opatowie.
- § 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.



Starosta Opatowski


Bogusław Włodarczyk

STATYSTY OBYTOWSKIEGO
ZARZĄDZENIE NR 23017

x dnia 27 stycznia 2017 r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania rocznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opławcu
za 2016 rok

Na podstawie art. 4 ust. 1 pkt 18, art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 2 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 814, z późn. zm.) oraz art. 49 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konsumentów i powiatowych (Dz. U. z 2012 r. poz. 184, z późn. zm.) Starosta Opławski zatęcza, co następuje:

§ 1.1. Zatwierdza się sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opławcu za rok 2016.

2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1 stanowi załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Opławcu.

§ 3. Zarządzenia wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Opławski

Robert Włodarczyk



SPRAWOZDANIE

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2016 rok

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Wykonując zapis art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184, z późn. zm.), zwana dalej „uokik”, przedkłada się Staroście Opatowskiemu sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2016 rok w celu zatwierdzenia. Zostało ono sporządzone w oparciu o spis porad indywidualnych i wystąpień do przedsiębiorców oraz innych dokumentów gromadzonych w toku realizacji zadań. Tabela poniższa przedstawia strukturę biura rzecznika, oraz stan kadrowy.

1. Województwo	Świętokrzyskie
2. Powiat	Opatowski
3. PRK	w Opatowie
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Rafał Świerkula
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.	NIE
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy.	1/2 etatu
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	2 razy w tygodniu po 8 godzin, raz w tygodniu po 4 godziny
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 uokik) Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	-

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Powiatowy rzecznik konsumentów realizuje zadania samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U z 2016 r. poz. 814, z późn. zm.). Natomiast przepisy art. 37- 43 uokik określają zadania oraz formę ich realizacji przez rzeczników konsumentów. Należą do nich:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 2) składanie wniosków w sprawie stanowiących i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Uprawnienia rzecznika konsumentów pozwalają również na:

- 1) wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- 2) występowanie jako oskarżyciele publiczni w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia;

3) występowanie do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;

4) wytaczanie powództw w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 479³⁸ § 1 Kpc);

5) występowanie do sądu grodzkiego z wnioskiem o nałożenie kary grzywny na podmiot naruszający obowiązek udzielenia Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia Rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii Rzecznika (art. 114 ust. 1 uokik).

Rzecznik nie posiada natomiast żadnych uprawnień kontrolnych i nakazowych. Wszelkie formy pomocy rzecznika począwszy od porad, negocjacji z przedsiębiorcą, interwencji mają charakter nieodpłatny, co sprawia, iż mieszkańcy Powiatu Opatowskiego chętnie korzystają z tej pomocy.

II. 1. ZAPEWNIENIE BEZPŁATNEGO PORADNICTWA I POMOCY PRAWNEJ

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, gdyż jest o często „trudny klient” oczekujący natychmiastowej pomocy.

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 ogółem 135 porad w zakresie sprzedaży i usług, które polegały przeważnie na informowaniu o prawach i obowiązkach stron konkretnej umowy, analizowaniu zapisów dokumentów gwarancyjnych i pism reklamacyjnych, wniosków o mediację do Inspekcji Handlowej, 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.

Liczbę porad udzielonych konsumentom przez rzecznika konsumentów w 2016 roku przedstawia poniższa tabela. Szczegółowe zestawienie porad i informacji konsumenckiej z podziałem na konkretny rodzaj sprawy zawarte są w tabeli nr 1 w Rozdziale IV niniejszego sprawozdania.

Najwięcej zapytań dotyczyło praw i obowiązków odnośnie umów zawartych poza lokalem i na odległość, głównie przez telefon oraz umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy. Rozwój rynku sprzedaży teleinformatycznej wywołuje coraz to większą liczbę zgłaszanych odstępnień od umów zawieranych na odległość i związanych z tym problemów, zwrotu zapłaconej ceny, problem ponoszenie kosztów zwrotu zakupionego towaru lub kosztów odstąpienia od umowy.

Na nieuczciwe działania akwizytorów narażone są głównie osoby starsze, samotne i nieporadne, najczęściej dotyczy to niedopełnienia obowiązków informacyjnych, zwłaszcza w zakresie kosztów, ceny zakupu towaru lub usługi, a także prawie do odstąpienia od umowy. Zdarzały się przypadki oszustwa polegające na fałszowaniu podpisu konsumenta na umowach, przypadki takie były sporadyczne, oraz zgłaszane były do organów ścigania. W większości skargi te dotyczyły firm telekomunikacyjnych takich jak PLUS GSM, PLAY, Telefonía Polska Razem.

W zakresie usług telekomunikacyjnych dominowały skargi na operatorów telekomunikacyjnych przede wszystkim operatorów telefonów stacjonarnych i komórkowych, oraz dostawców Internetu. Duża ilość skarg na operatorów telekomunikacyjnych jest efektem działań podejmowanych w zakresie liberalizacji rynku. Walcząc o klienta przedsiębiorcy nie zawsze stosują uczciwe metody. Konsumenty skarżą się, że są nękani telefonami alternatywnych operatorów jeszcze przed rozwiązaniem wcześniejszych umów, że nie są należycie informowani o warunkach usługi a nawet celowo wprowadzani w błąd. Dodatkowym utrudnieniem jest język jakim posługują się sprzedawcy tego rodzaju usług, często niezrozumiały dla powszechnego nabywcy, pojęcie „mobilny internet” był utożsamiany z pojęciem internetu stacjonarnego co stanowiło podstawę do wzajemnych nieporozumień i w dalszej części postępowań reklamacyjnych.

W roku 2016 nastąpił wzrost zgłoszeń dotyczących dostawy energii elektrycznej i gazu, ilość zgłaszanych postępowań reklamacyjnych i odwoławczych stanowi znaczącą pozycję wśród udzielanych porad i wezwań rzecznik do wyjaśnień w przedmiotowej sprawie. Odnotowano wzrost problemów w zakresie dostawców energii elektrycznej, zmiany dostawcy, czasu trwania umów.

W roku 2016 bardzo dużo zapytań dotyczyło również praktyk stosowanych przez firmy NOVUM S.A., Energie2 Sp. z o. o. oraz Polska Energetyka PRO. Konsumentami, z którymi skontaktowali się przedstawiciele w/w firm, często podkreślali, że zostali przez nich wprowadzeni w błąd co do nazwy firmy, którą reprezentują, jak również samej oferty i wynikających z niej obowiązków oraz kar za wypowiedzenie umowy.

Sporą grupę skarg stanowiły w 2016 roku sprawy z zakresu ubezpieczeń, dotyczyły przeważnie odmowy wypłaty odszkodowań lub zaniżonej wartości odszkodowań od ubezpieczycieli, co związane jest z licznym rozwojem instytucji ubezpieczeniowych oraz chęcią jak największego zysku tych firm.

Ilości spraw finansowych i windykacyjnych wynika z coraz większych trudności, jakie mają konsumenci w spłacie kredytów, a także wynika to z braku nadzoru nad działalnością pośredników finansowych. Nie jest ona dotąd uregulowana szczegółowymi przepisami jak w przypadku poczty czy banków. Taka działalność nie wymaga zezwolenia czy koncesji a jedynie wpisu do działalności gospodarczej. Problemem zainteresowano Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Zarzuty podnoszone przez konsumentów potwierdzają pilną potrzebę regulacji zasad świadczenia tego rodzaju usług. Dość istotny i uciążliwy problem stanowi działalność firm windykacyjnych skupiających krótkoterminowe należności pieniężne na podstawie umów cesji i faktoringu. Zdarza się, iż dochodzą one nieistniejących, niewymagalnych bądź przedawnionych roszczeń, a skuteczna obrona interesów konsumentów może być prowadzona wyłącznie na drodze postępowania sądowego.

Zgłaszane reklamacje dotyczyły przede wszystkim obuwia i odzieży, sprzętu RTV i AGD, telefonów komórkowych, sprzętu komputerowego i wyposażenia mieszkań.

Znaczna część spraw, z którymi zwracali się interesanci nie miała charakteru konsumenckiego. Były to sprawy dotyczące interpretacji przepisów prawa pracy, ubezpieczeń społecznych czy prawa rodzinnego.

II. 2. WYSTĄPIENIA DO PRZEDSIĘBIORCÓW W SPRAWIE OCHRONY INTERESÓW KONSUMENTÓW

W powyższym zakresie problemy konsumentów nadal polegały głównie na odmowie przyjmowania reklamacji przez sprzedawców, braku ustosunkowania się do roszczeń konsumentów w ustawowym 14-dniowym terminie, załatwianie reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumentów, czyli np. dokonywanie naprawy zamiast wymiany towaru na nowy zgodnie z roszczeniem konsumenta, narzucanie rozpatrzenia reklamacji z tytułu gwarancji jakości zamiast z tytułu niezgodności towaru z umową.

Inne zapytania konsumentów dotyczyły: form zawierania umów, wad oświadczeń woli, pobierania zadatków i zaliczek oraz różnic między nimi, oszustw, niezgodności towaru z umową. Bezpośrednie interwencje rzecznika w istniejące spory i konsekwentne dążenie do ich zakończenia, jak dotąd są najskuteczniejszą i najbardziej pożądaną przez konsumentów formą egzekwowania ich roszczeń. Większość interwencji podejmowanych było po wyczerpaniu przez konsumenta wszelkich możliwości polubownego załatwienia sprawy, Rzecznik sporządził 27 wystąpień w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów.

Liczbę wystąpień do przedsiębiorców sprawie ochrony interesów konsumentów przez rzecznika konsumentów w 2016 roku przedstawia poniższa tabela. Szczegółowe zestawienie wystąpień do przedsiębiorców sprawie ochrony interesów konsumentów z podziałem na konkretny rodzaj sprawy zawarte są w tabeli nr 2 w Rozdziale IV niniejszego sprawozdania.

Wśród wniosków o podjęcie działań pewien odsetek stanowią sprawy, których zarzuty konsumentów wobec przedsiębiorców są nieuzasadnione i rzecznik nie ma podstaw do podjęcia interwencji bądź w wyniku jej podjęcia wyłania się inny stan faktyczny niż przedstawiał konsument.

II. 3. WSPÓLDZIAŁANIE Z WŁADZAMI NADRZĘDNYMI I INNYMI WŁADZAMI DLA OCHRONY PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW

Ustawowym obowiązkiem rzecznika jest współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz innymi instytucjami i organizacjami działającymi na rzecz ochrony praw konsumentów, w szczególności Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Federacja Konsumentów, Europejskie Centrum Konsumenckie. W okresie sprawozdawczym prowadzono współpracę z przedstawicielami w/w organów. Przekazywano zgodnie z właściwościami sprawy wykraczające poza ustawowe kompetencje Rzecznika.

Współpraca z w/w instytucjami układa się bardzo dobrze. Przy rozwiązywaniu zawitych problemów rzecznik kontaktuje się z zaprzyjaźnionymi rzecznikami w celu ustalenia wspólnej interpretacji przepisów prawa. Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów polegała przede wszystkim na wymianie informacji istotnych z punktu widzenia ochrony konsumenta. Ponadto Urząd przekazuje Rzecznikowi bieżące wydawnictwa z zakresu ochrony praw konsumentów Rzecznik współpracuje także z Delegaturą Urzędem Komunikacji Elektronicznej poprzez telefoniczne uzgadnianie interpretacji przepisów z zakresu prawa telekomunikacyjnego oraz z Delegaturą Urzędu Regulacji Energetyki w zakresie przepisów prawa energetycznego.

II. 4. WYTACZANIE POWÓDZTW NA RZECZ KONSUMENTÓW I WYSTĘPOWANIE DO TOCZĄCYCH SIĘ POSTĘPOWAŃ

W okresie sprawozdawczym nie wytaczano powództw na rzecz konsumentów przed sądami powszechnymi i nie występowano w toczących się postępowaniach. Udzielono pomocy w przygotowaniu pozwów do indywidualnego wniesienia sprawy przez konsumenta.

Ponadto rzecznik stoi na stanowisku, że w przypadku wystąpienia w imieniu jednego konsumenta

inny mógłby się domagać takiego wystąpienia nawet w przypadku gdy rzecznik uważałby sprawę za przegraną. Alternatywą tego rodzaju postępowania jest pomoc rzecznika w przygotowywaniu pozwów do sądu powszechnego, jak i do sądu polubownego oraz innej dokumentacji niezbędnej w postępowaniu cywilnym.

Szczegółowy zakres wytaczanych powództw przedstawiony został w tabeli nr 3 i nr 4 w Rozdziale IV niniejszego sprawozdania.

II. 5. SKŁADANIE WNIOSKÓW W SPRAWIE STANOWIENIA I ZMIANY PRZEPISÓW PRAWA MIEJSCOWEGO W ZAKRESIE OCHRONY INTERESÓW KONSUMENTÓW

W okresie sprawozdawczym rzecznik nie zgłaszał projektów uchwał do przedstawicieli samorządu terytorialnego. W omawianym okresie sprawozdawczym nie zachodziła potrzeba składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

II. 6. WSPÓLPRACA Z ORGANAMI ŚCIGANIA

W ramach korzystania z pomocy Rzecznika i dochodzenia roszczeń cywilno-prawnych konsumenci podnoszą też zarzuty popełniane przez akwizytorów czynów noszących znamiona przestępstwa. W związku z tym wszystkie sprawy noszące znamiona przestępstwa zostały zgłoszone na policję, przez konsumentów, w celu ich dalszej weryfikacji.

II. 7. DZIAŁANIA O CHARAKTERZE EDUKACYJNO –INFORMACYJNYM

Edukacja konsumencka jest ważnym czynnikiem w podnoszeniu świadomości konsumenckiej, która ma decydujący wpływ na bardziej odpowiedzialną postawę przedsiębiorców. Tylko świadomy swych praw konsument i świadomy obywatel stworzą właściwą presję i będą przeciwwagą dla samowoli przedsiębiorców. Podstawą edukacji konsumenckiej jest informacja zapewniająca przejrzystość rynku i oferty rynkowej. Tylko konsument, który otrzymuje i rozumie kierowane do niego informacje może podejmować właściwe wybory i decyzje. Informacja musi więc być jasna, prawdziwa i niewprowadzająca w błąd. Świadomość konsumencka najlepiej rozwija się w działaniu, dlatego proces jej kształtowania wymaga wzbudzania aktywności konsumentów nie tylko poprzez przekazywanie im informacji i bierne oddziaływanie, ale także współpracę i współdziałanie we wszystkich dostępnych formach.

W ramach działań na rzecz edukacji konsumenckiej rzecznik utrzymywał stały kontakt z przedstawicielami miejscowych mediów, przekazując im informacje i sygnalizując problemy społeczności lokalnej.

Kontynuowano współpracę z lokalnym oddziałem Federacji Konsumentów mającą na celu rozprowadzenia wśród konsumentów materiałów edukacyjnych z zakresu przysługujących konsumentom praw. W minionym roku współpracowano z Komisją Nadzoru Finansowego poprzez rozprowadzenia wśród konsumentów materiałów edukacyjnych, przy akcjach „Nie daj się nabrać sprawdź zanim podpiszesz”, „Dokumenty zastrzeżone”. Na terenie Starostwa Powiatowego w Opatowie i swoim biurze rzecznik regularnie przekazuje materiały informacyjno-edukacyjne, które są chętnie czytane przez konsumentów.

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

Duża liczba osób zgłaszających się z prośbą o poradę prawną i informację wskazuje jednoznacznie, że poziom wiedzy konsumenckiej jest nadal dosyć niski. Zapewne wynika to między innymi z wprowadzanych cyklicznie zmian do obowiązujących przepisów prawa konsumenckiego. Niezmiennym elementem jest to, iż konsumenci mają w pamięci przepisy prawne, które już dawno zostały zmienione jak np. prawo do zwrotu zakupionego towaru. Dlatego też istnieje ciągle zapotrzebowanie na usługi świadczone przez rzecznika i wręcz konieczność stałego pogłębiania wiedzy i doskonalenia metod pracy.

W celu poprawy realizacji praw konsumentów rzecznik widzi konieczność wprowadzenia przepisów prawa umożliwiających rzecznikom nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców, wprowadzenie edukacji sprzedawców i prowadzenie bezpłatnych szkoleń z zakresu prawa konsumenckiego oraz wyemitowanie programów popularyzujących wiedzę z zakresu zarówno praw, jak i obowiązków występujących po stronie konsumentów, jak i przedsiębiorców.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają w środowisku lokalnym pozytywny wydźwięk. Jego zadania to wyłącznie udzielanie bezpłatnej pomocy, co przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu. Istotny jest fakt rosnącej świadomości lokalnej społeczności o istnieniu instytucji Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz o możliwości skorzystania z takiej pomocy, co przekłada się bezpośrednio na stale wzrastającą liczbę udzielonych porad oraz podjętych interwencji. Ilość i charakter wpływających do rzecznika spraw świadczy zarówno o skali problemu, jak też o tym, że działania samorządu powiatowego w tym zakresie są potrzebne, winny być kontynuowane i rozwijane. Skuteczność podejmowanych działań utrzymuje się na wysokim poziomie.

Wskazuje również na konieczność podjęcia szerszych działań w zakresie edukacji i podnoszenia świadomości konsumenckiej nie tylko wśród dorosłych, gdzie grupą docelową powinny być osoby starsze, ale przede wszystkim wśród młodzieży, aby przekonać, że powinni i mogą samodzielnie zadbać o swoje interesy. W obliczu rosnącego zapotrzebowania na porady konsumenckie i różnorodności problemów, z jakimi borykają się konsumenci, niezbędne jest ciągle usprawnianie pracy i zaangażowanie w prowadzone sprawy.

W związku z powyższym każda forma działalności w tym zakresie jest społecznie oczekiwana i niezbędna.

IV. Tabele

Tabela Nr 1: zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	
ubezpieczeniowa	9
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	6
remontowo - budowlana	2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywozu nieczystości	4
telekomunikacja (telefony, TV)	14
turystyczno - hotelarska	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	-
pralnicze	-
timeshare	-
pocztowa	3
gastronomiczna	-
przewozowa	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno – sportowa	-
medyczna	-
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	7
inne	1
II. Umowy sprzedaży w tym:	
obuwie i odzież	10
wyposażenie mieszkania	6
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	5

komputery i akcesoria komputerowe	3
motoryzacja	5
artykuły spożywcze	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	1
inne	4
III. Umowy poza lokalem i na odległość	54

Tabela Nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończonych pozytywnie	Zakończonych negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				-
ubezpieczeniowa	2	2	-	-
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	2	2	-	-
remontowo - budowlana	1	1	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywozu nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefony, TV)				-
turystyczno - hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
Pocztowa	1	-	1	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	1	1	-	-
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży w tym:				
obuwie i odzież	10	5	5	-
wyposażenie mieszkania	3	1	2	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	2	1	1	-
komputery i akcesoria komputerowe	1	-	1	-
motoryzacja	2	-	2	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	1	1	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	1	-	-

Tabela Nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcia sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		Pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadnej)	negatywne		
1.	Powództwa dot. Reklamacji w zakresie niezgodności towaru z	-	-	-	-

umową lub gwarancji towaru					
2. Powództwa dot. Niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-	-
3. Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-	-
4. Przygotowanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancją towarów *	-	-	-	-	-
5. Przygotowanie konsumentom pozwów dotyczących nienależytego wykonania usług **	-	-	-	-	-
6. inne	-	-	-	-	-
	Razem	-	-	-	-
1.Sprawy kierowane do rozpoznania przez sąd polubowny	-	-	-	-	-
2.Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-	-

*należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela Nr 4: Inne zadania.

L.p	Realizacja zadań wynikających z :	Ilość
1.	Art. 479(38) ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 101, z późn. zm.) – niedozwolone postanowienia umowne	-
2.	Ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 3, z późn. zm.)	-
3.	Ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. z 2010 r. Nr 7, poz. 44, z późn. zm.)	-
4.	Art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	27
5.	Art. 42 ust. 5 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184, z późn. zm.) w związku z art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 1822, z późn. zm.) – przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-

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

Wzrosty wydatków wyczerpanie ostatniej kolony (linie ogólna)
 ** wzrost wydatków wyczerpanie ostatniej kolony (linie ogólna)

Tabela Nr 4: dane rachunku

Q	Realizacja zadania w ramach projektu	Wzrost
1	Art. 43(3) ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 101 z późn. zm.) - niedozwolone postępowanie sądowe	-
2	Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2010 r. poz. 3 z późn. zm.)	-
3	Ustawa z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. z 2010 r. poz. 44 z późn. zm.)	-
4	Art. 43 ust. 1 pkt 3 ustawy - wyłączenie w sprawach o wykreślenie z wykazu na szkody konsumpcyjne	27
5	Art. 43 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2012 r. poz. 184 z późn. zm.) w związku z art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2010 r. poz. 1822 z późn. zm.) - przedstawienie sądowni	-