

**ZARZĄDZENIE NR 19.2018**  
**STAROSTY OPATOWSKIEGO**

z dnia 21 marca 2018 r.


**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania rocznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2017 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 2017 r. poz.1868, z późn. zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r. poz. 229, z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

- § 1. 1. Zatwierdza się sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za rok 2017.
- 2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1 stanowi załącznik 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**

## Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2017 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 2017 r. poz. 229, z późn. zm.) przedkładam Staroście Opatowskiemu sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2017 rok w celu zatwierdzenia.

Sprawozdanie sporządzone zostało w oparciu o tabelę porad indywidualnych i wystąpień do przedsiębiorców oraz innych dokumentów gromadzonych w toku realizacji zadań w formie elektronicznej.

Tabela poniższa przedstawia strukturę biura rzecznika, oraz stan kadrowy.

1. Województwo	Świętokrzyskie
2. Powiat	Opatów
3. Liczba mieszkańców powiatu	53 361
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Rafał Świerkula
5. Wykształcenie	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. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	½ etatu
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	3 razy w tygodniu, w środy 4 godziny, czwartki, piątki po 8 godzin
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. z 2017 r. poz. 229, z późn. zm.).	Nie
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób.	Nie
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	-
12. Szacunkowy roczny koszt brutto zadania „ochrona konsumentów”.	14.484,00 zł

### 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 2017 r. poz. 1868, z późn. zm.). Natomiast przepisy art. 37- 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r. poz. 229, z późn. zm.) 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 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 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. 479<sup>38</sup> § 1 ustawy z dnia 17 listopada 1964 – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 155, z późn. zm.);
- 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 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r. poz. 229, z późn. zm.).

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 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, 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 łącznie 156 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, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, wezwań do dobrowolnego spełnienia świadczenia oraz wystąpień do przedsiębiorców. Liczba udzielonych porad w odniesieniu do roku 2016 kształtowała się na zbliżonym poziomie. Powodem stale utrzymującej się liczby udzielanych porad jest rosnąca liczba problemów i zagadnień wymagających dłuższej analizy i rozmowy z konsumentem. Często niezbędne jest podjęcie telefonicznej interwencji u przedsiębiorcy celem wyjaśnienia okoliczności sprawy, co znacznie wydłuża czas poświęcony na pojedynczą poradę.

Znacząca część konsumentów oczekuje i wymaga pomocy, a nie tylko samej porady. Często konsumenci nie są w stanie skorzystać z gotowego wzoru i konieczna jest pomoc w zredagowaniu pisma, a w wielu przypadkach jego sporządzenie. Taki stan jest wynikiem z jednej strony wzrostu skomplikowanych spraw, wymagających analizy umów i regulaminów, a z drugiej nieporadnością konsumentów. Wielu konsumentów, w tym nie tylko osoby starsze - seniorzy, mają kłopoty ze zrozumieniem reguł panujących na rynku i zasad dotyczących przysługujących im praw. Spora liczba konsumentów nie oczekuje w ogóle porady czy informacji, a jest zainteresowana wyłącznie załatwieniem sprawy - wyegzekwowaniem oczekiwanego sposobu realizacji reklamacji czy rozwiązania umowy. Konsumenci często zgłaszają się po poradę z niekompletnymi dokumentami lub wręcz bez dokumentów dotyczących sprawy, co znacząco utrudnia ustalenie stanu faktycznego. Zapotrzebowanie na porady rzecznika jest stałe i kształtuje się od lat na wysokim poziomie, ale z uwagi na wskazane powyżej okoliczności liczba porad maleje proporcjonalnie do zwiększającego się czasu udzielania porady - pomocy.

W roku 2017 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 tele-informatycznej wywołuje coraz to większą liczbę zgłaszanych odstąpieni 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.

W zakresie usług telekomunikacyjnych dominowały skargi na operatorów telefonów stacjonarnych i komórkowych. Duża ilość skarg na operatorów telekomunikacyjnych jest efektem działań podejmowanych w zakresie liberalizacji rynku. Walcząc o klienta przedsiębiorcy nie zawsze stosują uczciwe metody. Konsumentom skarżą się, że są nękanymi telefonami alternatywnych operatorów jeszcze przed rozwiązaniem wcześniejszych umów, że nie są należycie informowani o warunkach usługi, a nawet celowo wprowadzani w błąd.

W roku 2017 nastąpił wzrost zgłoszeń dotyczących sprzętu gospodarstwa domowego, sprzętu elektronicznego i komputerów, w znacznej mierze spowodowane jest to złą jakością sprzedawanego sprzętu, jak również co wykazały liczne raporty agencji międzynarodowych celowym postarzeniem sprzętu przez producentów, jak również szeroko rozwijającym się rynkiem podróbek, które do złudzenia przypominają towary markowe.

Sporą grupę skarg stanowiły w 2017 roku sprawy z mechaniki pojazdowej, dotyczyły przeważnie źle wykonanych usług naprawy pojazdu lub złej jakości części mechanicznych.

W porównaniu do lat ubiegłych zaobserwowano zmniejszenie, co do ilości spraw z zakresu usług sprzedaży energii elektrycznej i paliw, ubezpieczeń oraz finansów. Spadek skarg z zakresu sprzedaży energii elektrycznej i paliw, spowodowany jest w znacznym stopniu normowaniem się rynku dostawców energii, oraz licznymi działaniami, jakie w ubiegłych latach podejmował Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, które polegały na karaniu nieuczciwych praktyk rynkowych dostawców energii.

W 2017 r. znaczny odsetek spraw, którymi zajmował się Rzecznik stanowiły nadal rzeczy codziennego użytku, w szczególności odzież i obuwie.

W roku 2017 znacznie zmalał odsetek spraw niekonsumenckich, z którymi zwracali się interesanci. Były to sprawy dotyczące interpretacji przepisów prawa pracy, ubezpieczeń społecznych czy prawa rodzinnego. Zmniejszenie udzielania tego typu porad przez Rzecznika spowodowane jest przez kierowanie tych spraw do Punktów Nieodpłatnej Pomocy Prawnej.

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.

Szczegółowe zestawienie porad i informacji konsumenckiej z podziałem na konkretny rodzaj sprawy w roku 2017 zawarte jest w tabeli nr 1 w Rozdziale IV niniejszego sprawozdania.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Opatowie w roku 2017 nie zaobserwowała szczególnie niepokojących podstaw, do składania wniosków dotyczących stanowienia, bądź zmiany przepisów prawa miejscowego, w zakresie ochrony interesów konsumentów.

## **II. 3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i 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 14 wystąpienia w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów.

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.

Szczegółowe zestawienie wystąpień do przedsiębiorców sprawie ochrony interesów konsumentów z podziałem na konkretny rodzaj sprawy zawarte jest w tabeli nr 2 w Rozdziale IV niniejszego sprawozdania.

## **II. 4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony 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 zawiłych 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.

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.

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

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

W okresie sprawozdawczym nie wytaczano powództw na rzecz konsumentów przed sądami powszechnymi i nie występowano w toczących się postępowaniach.

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

## **II. 6. 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 biernie 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 Rzecznik regularnie przekazuje materiały informacyjno-edukacyjne, które są chętnie czytane przez konsumentów.

## **II. 7. Podejmowanie działań w zakresie niedozwolonych postanowień umownych, ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, występowania w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, przedstawiania sądowi istotnego poglądu dla sprawy.**

Rzecznik na bieżąco rozpatrując wnioski konsumentów składane w indywidualnych sprawach, podejmuje działania w formie wezwań przedsiębiorców do wyeliminowania niedozwolonych zapisów w umowach czy też formularzach reklamacyjnych oraz zaniechania nieuczciwych praktyk rynkowych. W roku 2017 Rzecznik 14 razy bezpośrednio występował do przedsiębiorców o wykroczenia na szkodę konsumentów. W większości przedsiębiorcy stosują się do wezwań Rzecznika.

Działania w zakresie przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym sukcesywnie zgłaszane były przez Rzecznika Konsumentów w Opatowie do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dotyczyły w szczególności firm z branży telefonii stacjonarnej oraz sprzedaży energii elektrycznej.

W 2017 r. Rzecznik nie skierował żadnych wniosków o ukaranie przedsiębiorców w związku z popełnieniem wykroczenia nieudzielenia Rzecznikowi wyjaśnień w przedmiocie jego wystąpienia.

W 2017 r. Rzecznik nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu w sprawie. Rzecznik nie podejmował działań wynikających z ustawy o dochodzeniu roszczeń grupowych.

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

### **III. 1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony 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. Zasadnym byłoby 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. Szkolenia te skierowane winny być w szczególności do młodzieży oraz seniorów gdyż, to te grupy wiekowe narażone są najbardziej na nieuczciwe praktyki rynkowe.

### **III. 2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.**

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 powinna być rozwijana poprzez wszelkie dostępne formy.

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.

Tabela 1.  
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

	1.1. osobiście i telefonicznie												1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie																				
	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 znaczenia	poza lokale	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokale	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokale	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokale	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokale	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokale	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokale	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokale	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokale	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokale	na odległość			
<b>SPRZEDAŻ:</b>																																	
art. żywnościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
odzież i obuwie	0	0	0	24	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu	0	0	1	6	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	5	4	10	1	2	0	0	2	0	0	0	1	0	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
samochody i środki transportu osobistego	0	0	0	6	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
produkty związane z opieką zdrowotną	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
inne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>USŁUGI:</b>																																	
związane z rynkiem nieruchomości	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
finansowe	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ubezpieczeniowe	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
pocztowe i kurierskie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
telekomunikacyjne	3	1	15	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	23	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
transportowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
turystyka i rekreacja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
sektor energetyczny i wodny	0	1	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
związane z opieką i opieką zdrowotną	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
edukacyjne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
inne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>RAZEM</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
informacje ogólne	2																																
niekonsumentkie	0																																
	2												0												0								
	132												razem:												24								

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 na bez znacze	poza lokale odleglo	na bez znacze	w lokalu na bez znacze	poza lokale odleglo	na bez znacze	w lokalu na bez znacze	poza lokale odleglo	na bez znacze	w lokalu na bez znacze	poza lokale odleglo	na bez znacze	RAZE	M		
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
<b>odzież i obuwie</b>	0	0	0	4									4			
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymanie domu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
urzadzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
samochody i środki transportu osobistego	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1		
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
produkty związane z opieką zdrowotną	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
<b>inne</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
<b>USŁUGI:</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
związane z tymi nieruchomościami	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3		
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
<b>finansowe</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
<b>ubezpieczeniowe</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
<b>pocztowe i kurtierskie</b>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
<b>telekomunikacyjne</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
<b>transportowe</b>	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
<b>turystyka i rekreacja</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
sektor energetyczny i wodny	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
związane z opieką i opieką zdrowotną	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
<b>edukacyjne</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
<b>inne</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
<b>RAZEM</b>	1	0	1	11	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0		
informacje ogólne														0	0	
niekonsumenckie														0	0	
														razem:		14



Tabela 3.  
współdziałanie z innymi instytucjami

	rozwiązanie umowy			wadzy towarów nienależycie wykonane umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postępowania umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne		
	w lokalu bez znaczenia	na lokalach odległych	poza lokalne znaczenie	w lokalu bez znaczenia	na lokalach odległych	poza lokalne znaczenie	w lokalu bez znaczenia	na lokalach odległych	poza lokalne znaczenie	w lokalu bez znaczenia	na lokalach odległych	poza lokalne znaczenie	w lokalu bez znaczenia	na lokalach odległych	inne
<b>SPRZEDAŻ:</b>															
art. żywnościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
odzież i obuwie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
samochody i środki transportu osobistego	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące produkty związane z opieką zdrowotną	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
inne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>USŁUGI:</b>															
związane z rynkiem nieruchomości	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>pocztowe i kurierskie</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>telekomunikacyjne</b>	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>transportowe</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>turystyka i rekreacja</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
sektor energetyczny i wodny	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
związane z opieką i opieką zdrowotną	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>edukacyjne</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
inne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>RAZEM</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
informacje ogólne	3														
niekonsumenckie	0														
razem:	5														

		Tabela 4. pomoc na drodze sądowej																			
		4.1. udział RK w postępowaniach sądowych						4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami													
		rozwiązanie umowy		wady towarów nienależycie wykonane umowy		warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		inne		rozwiązanie umowy		wady towarów nienależycie wykonane umowy		warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		inne	
		w lokalu bez znacze nia	poza lokal e	w lokalu na odleg o	poza lokal e	w lokalu na odleg o	poza lokal e	w lokalu na odleg o	poza lokal e	w lokalu na odleg o	poza lokal e	w lokalu na odleg o	poza lokal e	w lokalu na odleg o	poza lokal e	w lokalu na odleg o	poza lokal e	w lokalu na odleg o	poza lokal e	w lokalu na odleg o	poza lokal e
<b>SPRZEDAŻ:</b>																					
art. żywnościowe																					
<b>odzież i obuwie</b>																					
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu																					
rzadzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																					
samochody i środki transportu osobistego																					
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																					
produkty związane z opieką zdrowotną																					
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																					
<b>inne</b>																					
<b>USŁUGI:</b>																					
Związane z rynkiem nieruchomości																					
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																					
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																					
Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																					
<b>finansowe</b>																					
<b>ubezpieczeniowe</b>																					
<b>pocztowe i kurierskie</b>																					
<b>telekomunikacyjne</b>																					
<b>transportowe</b>																					
<b>turystyka i rekreacja</b>																					
sektor energetyczny i wodny																					
związane z opieką i opieką zdrowotną																					
<b>edukacyjne</b>																					
inne																					
<b>RAZEM</b>																					
<b>sprawy o ukaranie</b>																					
												razem:									
												0									
												0									