

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2019 rok

Rozdział 1.

Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Wykonując dyspozycję art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 poz. 369, 1571, 1667) przedkłada się Staroście Opatowskiemu sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie z 2019 rok w celu zatwierdzenia. Sprawozdanie zostało sporządzone na podstawie rejestru wystąpień do przedsiębiorców i porad indywidualnych oraz innych dokumentów gromadzonych w toku realizacji zadań w formie papierowej.

Tabela poniższa przedstawia strukturę biura rzecznika oraz stan kadrowy.

1. Województwo	świętokrzyskie
2. Miasto /Powiat	Opatów
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	52577
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Szymon Heba od 01.04.2019 r. do 31.12.2019 r.
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
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- 1/5
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	etatu od 01.04.2019 r. do 31.12.2019 r.
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	1 raz w tygodniu we wtorki po 8 godzin
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).	-
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.	9930,00 PLN 1000,00 PLN – koszty materiałów biurowych i koszty przesyłek pocztowych (szacunkowo)

Rozdział 2.

Realizacja zadań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Opatowie działa na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r. poz. 369, 1571, 1667) i realizuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów zgodnie art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. 2019 r. poz. 511, 1571, 1815). Zgodnie z powołaną ustawą z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów do zadań Rzecznika należy:

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 oraz wstępowanie za zgodą konsumenta do toczącego się postępowania;

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym;

Ponadto obowiązujące przepisy uprawniają Rzecznika do podejmowania działań wynikających z:

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (występowania do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów),
- ustawy z dnia 17 grudnia 2009 roku o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, (Dz. U. 2020, poz. 440),
- art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 k.p.c. (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy). Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest instytucją samorządową o charakterze doradczym w sporach między indywidualnym konsumentem a przedsiębiorcą. Ustawodawca nie przewidział dla instytucji Powiatowego Rzecznika Konsumentów uprawnień o charakterze władczym, w postaci nakładania określonych obowiązków, nakazów, zakazów, kar czy grzywien. Pomoc dla konsumentów z terenu Powiatu Opatowskiego udzielana jest nieodpłatnie w formie porad prawnych oraz interwencji u przedsiębiorcy (wystąpienie do przedsiębiorcy).

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

Podstawowym zadaniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest zapewnienie fachowego i bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego. Działania z tego zakresu w 2019 roku realizowane były na wniosek konsumentów składane na piśmie albo telefonicznie. Porady udzielane były przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów na miejscu i telefonicznie.

W 2019 roku zostało udzielonych **19 porad, informacji i wyjaśnień** w indywidualnych sprawach konsumentów w tym: **15 porad w siedzibie Starostwa Powiatowego w Opatowie, 3 porady udzielonych drogą telefoniczną oraz 1 porada udzielona drogą telefoniczną i na piśmie.**

Porady prawne dotyczyły przede wszystkim uprawnień konsumenta oraz zasad postępowania w przypadkach:

- niezgodności rzeczy sprzedanej z umową;
- zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa oraz za pomocą środków porozumiewania się na odległość i odstąpienia od tych umów;
- zawarcia i odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki.
- odmowy sprzedawcy lub wykonawcy usługi spełnienia roszczeń konsumenta;

Szczegółowe zestawienie udzielonych porad i informacji w 2019 roku z podziałem wg. rodzaju sprawy zawarte jest w tabeli nr 1 w rozdziale 4 niniejszego sprawozdania.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Opatowie w 2019 roku nie składał wniosków dotyczących stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

W 2019 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie wpłynęło od konsumentów 27 wniosków o skierowanie wystąpienia do przedsiębiorcy o udzielenie wyjaśnień i informacji w sprawach z zakresu ochrony praw konsumentów. Sprawy te dotyczyły głównie odmów uwzględnienia reklamacji konsumentów albo załatwienia reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumentów. Powiatowy Rzecznik Konsumentów uwzględnił wszystkie złożone wnioski i skierował w 27 sprawach wystąpienia do przedsiębiorców. Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców, opisując stan faktyczny sprawy w oparciu o treść wniosku konsumenta i załączone dokumenty, wyjaśniając jednocześnie podstawy prawne żądań konsumentów. Przedsiębiorcy w przeważającej liczbie spraw udzielali wyjaśnień, odmawiając jednocześnie spełnienia żądań konsumentów. W tych sprawach konsumenci byli informowani o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze postępowania cywilnego przed sądem powszechnym. W niektórych sprawach po podjęciu interwencji wyłaniał się inny stan faktyczny sprawy od tego jaki przedstawiał konsument. W nielicznych sprawach doszło do ugody pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą i sprawy zakończyły się polubownie. Przedsiębiorcy udzielili wyjaśnień w 22 sprawach. W pięciu sprawach Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie otrzymał wyjaśnień i informacji od przedsiębiorców na skierowane do nich wystąpienia. W dwóch sprawach przedsiębiorcy odebrali wystąpienia lecz nie udzielili wyjaśnień. W trzech sprawach nie odebrali przesyłek z wystąpieniem. Do przedsiębiorców, którzy nie udzielili wyjaśnień i informacji albo nie odebrali przesyłek Powiatowy Rzecznik konsumentów skierował ponaglenia, które jednak nie przyniosły skutku w postaci otrzymanych wyjaśnień i informacji. W tych sprawach, Powiatowy Rzecznik Konsumentów I kwartale 2020 roku wystąpił z wnioskami do właściwych miejscowo jednostek Policji o skierowanie wniosków o ukaranie do sądu w związku z podejrzeniem popełnienia wykroczenia. Szczegółowe zestawienie wystąpień do przedsiębiorców w 2019 roku w sprawach ochrony interesów konsumentów z podziałem wg. rodzaju sprawy, zawarte jest w tabeli nr 2 w rozdziale 4 niniejszego sprawozdania.

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

Do ustawowych obowiązków Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz innymi instytucjami i organizacjami, które działają na rzecz ochrony praw konsumentów, w szczególności takich jak Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i Europejskie Centrum Konsumenckie. Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów polegała na wymianie informacji istotnych z punktu widzenia ochrony praw konsumenta. Urząd przekazywał sukcesywnie Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów, wychodzące w 2019 roku wydawnictwa z zakresu ochrony praw konsumentów. Powiatowy Rzecznik Konsumentów otrzymał także bezpłatnie publikacje z Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego. Otrzymane publikacje zostały wykorzystane w działaniach o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

2.5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za zgodą konsumenta do toczącego się postępowania.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów przed sądami powszechnymi. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie przyłączył się do postępowań o zapłatę prowadzonych przez Sąd Rejonowy w Opatowie I Wydział Cywilny.

2.6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Prowadzenie działalności informacyjnej, a zwłaszcza edukacyjnej, jest ustawowym obowiązkiem Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Biorąc pod uwagę niską świadomość prawną polskich konsumentów, brak prawidłowych nawyków rynkowych, niedostrzeganie zagrożeń płynących z rynku, edukacja konsumentów jest w jednym z najważniejszych zadań. Działania edukacyjne prowadzone przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów kierowane były do wszystkich grup konsumentów z terenu Powiatu Opatowskiego. Polegały one na rozpowszechnianiu przekazywanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów materiałów informacyjno-edukacyjnych w siedzibie Starostwa Powiatowego w Opatowie. Materiały te są wyłożone w miejscu widocznym i dostępne dla konsumentów.

2.7. 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).

W roku sprawozdawczym 2019, Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań na podstawie przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. W roku sprawozdawczym 2019, Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań na podstawie przepisów ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym. W 2019 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie skierował żadnych wniosków o ukaranie przedsiębiorców w związku z podejrzeniem popełnienia wykroczenia, polegającego na nieudzieleniu wyjaśnień i informacji na wystąpienie. W 2019 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

Rozdział 3.

Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów

3.1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Z analizy prowadzonych spraw wynika zasadniczy wniosek, że poziom wiedzy konsumentów odnoszący się do przepisów z zakresu praw ochrony konsumentów nie jest wysoki. Poziom znajomość tych przepisów zawłaszcza przez mikroprzedsiębiorców też nie jest wysoki. Taki stan wiedzy zarówno wśród konsumentów, jak i przedsiębiorców generuje szereg problemów związanych z ochroną konsumentów, do których należy zaliczyć:

- wymuszanie na konsumentach kierowania roszczeń do gwaranta, mimo iż konsument ma prawo wyboru uprawnień, z których będzie korzystał (przede wszystkim dotyczy to aparatów telefonicznych, sprzętu RTV i AGD);
- narzucanie przez sprzedawcę sposobu załatwienia reklamacji przez naprawę wadliwego towaru, w sytuacji gdy konsument, w świetle obowiązujących przepisów, ma wybór roszczenia w postaci doprowadzenia do stanu zgodnego z umową przez naprawę albo wymianę towaru na nowy, wolny od wad;
- odmowne rozpatrywanie reklamacji, podparte nieprecyzyjną opinią serwisu naprawczego, niejednokrotnie zawierającą interpretację przepisów prawa korzystną dla przedsiębiorcy;

W celu polepszenia poziomu ochrony konsumentów za niezbędne należy uznać:

- działania zmierzające do upowszechniania wśród konsumentów wiedzy, że rzecznik konsumentów nie posiada uprawnień władczych w stosunku do przedsiębiorców;
- działania zmierzające do upowszechniania wśród konsumentów wiedzy, że istnieją inne instytucje powołanych do udzielania pomocy konsumentom w sporach z przedsiębiorcami, do których należy między innymi Rzecznik Finansowy;
- działania zmierzające do uświadamiania konsumentom, że ze względu na zawilóść umów pożyczek oraz umów sprzedaży energii elektrycznej i gazu, powinni zasięgać porady prawnej przed zawieraniem tych umów.

3.2 Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Konsumenty zwracają się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w celu otrzymania pomocy z subiektywnym przekonaniem o słuszności swoich racji. Koniecznym staje się więc poznanie stanowiska przedsiębiorcy co skutkuje skierowaniem wystąpienia o udzielenie wyjaśnień i informacji w danej sprawie. Przedsiębiorcy w zdecydowanej większości odpowiadają i udzielają wyjaśnień. Zdarzają się przypadki odbioru przesyłki z wystąpieniem i nieudzielenia wyjaśnień. W tych przypadkach Powiatowy Rzecznik Konsumentów posiada możliwość skorzystania z instrumentów dyscyplinujących przedsiębiorców, którzy odmawiają współpracy. Zdarzają się także przypadki niepodjęcia awizowanej korespondencji zawierającej wystąpienie. Pomimo podwójnego awizowania i nie podjęcia korespondencji, Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie posiada możliwości zdyscyplinowania przedsiębiorcy, gdyż grzywną wskazaną w art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można ukarać wyłącznie przedsiębiorcę, który odbierze korespondencję i nie przedstawi w terminie stosownych wyjaśnień. A to dlatego, że ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie precyzuje procedury działania rzecznika konsumentów w tego typu sytuacji. Dlatego też Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie może zastosować przepisów o doręczeniu zastępczym z postępowania cywilnego (ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Dz. U. 2019, poz. 1460), a także z prawa administracyjnego procesowego. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie prowadzi postępowań administracyjnych kończących się wydaniem decyzji administracyjnej ani nie rozstrzyga skarg czy wniosków w rozumieniu kodeksu postępowania administracyjnego (ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r., Dz.U. 2020, poz.256), które przewidują fikcję prawną skutecznego doręczenia w sytuacji, gdy dany podmiot nie odebrał korespondencji pomimo podwójnego awizowania. Obecny kształt przepisów umożliwia niektórym przedsiębiorcom stosowanie tego prostego wybiegu w celu uniknięcia udziału w wyjaśnianiu sprawy. Uniemożliwia to udzielenie skutecznej pomocy konsumentom i nie wpływa pozytywnie na autorytet rzecznika

konsumentów. Mamy tu do czynienia z luką prawną, która powinna być wyeliminowana w drodze nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Praca Powiatowego Rzecznika Konsumentów służy bowiem konsumentom, którzy nie są w stanie samodzielnie zadbać o swoje prawa przez co wpływa na wizerunek samorządu powiatowego.

**Rozdział 4.
Tabele**

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				razem			
	w	loka	na	rozwiązanie	w	loka	na	rozwiązanie	w	loka	na	warunki umów,	w	loka	na	nieuczciwe	w	loka	na	inne				
	lokalnie	poza lokalnie	odległość	umowy	lokalnie	poza lokalnie	odległość	umowy	lokalnie	poza lokalnie	odległość	w tym nieuczciwe postanowienia umowne	lokalnie	poza lokalnie	odległość	praktyki rynkowe, wady czynności pr.	lokalnie	poza lokalnie	odległość	inne				
SPRZEDAZ:																								
art. żywnościowe	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymywanie domu	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
urządzenia gosp. domowego, o. urzędzeni	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
elektroniczne i sprzęt komputerowy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
samocho dy i środki transportu osobistego	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				

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

	rozwiązanie umowy				wady towarów nie należące do wykonania umowy				warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne				nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.				inne						
	na odległość		poza lokale		w lokalu bez znaczenia		na odległość		poza lokale		w lokalu bez znaczenia		na odległość		poza lokale		w lokalu bez znaczenia		na odległość		poza lokale		
	z	M	z	M	z	M	z	M	z	M	z	M	z	M	z	M	z	M	z	M	z	M	
SPRZEDAŻ:																							
art. żywnościowe	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	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
meble, artykuły wyposażenia																							
wnętrze, utrzymanie domu	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	0	1	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
samochody i środki transportu osobistego	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
produkty związane z opieką	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

niekonsumentek
ie

0

razem:

0

27

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

	rozwiązanie umowy			wady towarów niezaletyżte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM	
	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	inne	w lokalu bez znaczenia	na odległość		poza lokalem
SPRZEDAŻ:																	
art. żywnościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
odzież i obuwie meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymywanie domu	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	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	0	0	0	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
produkty związane z opieką	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
zdrowotną art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	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
USŁUGI:																	

Tabela 4.

pomoc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych												4.2. pomoc konsumentom																		
	rozwiązanie umowy						wady towarów						warunki umów,						nieuczciwe praktyki rynkowe,						RA Z E M						
	wady towarów			nieuczciwe praktyki rynkowe,			w tym nieuczciwe postanowienia umowne			inne			wady towarów			nieuczciwe praktyki rynkowe,			w tym nieuczciwe postanowienia umowne			inne			RA Z E M						
	rozwiązanie umowy		nieuczciwe praktyki rynkowe,		wady czynności pr.		w tym nieuczciwe postanowienia umowne		inne		wady towarów		nieuczciwe praktyki rynkowe,		w tym nieuczciwe postanowienia umowne		inne		wady towarów		nieuczciwe praktyki rynkowe,		w tym nieuczciwe postanowienia umowne		inne		RA Z E M				
w	loka	na	poza	loka	na	w	loka	na	poza	w	loka	na	poza	w	loka	na	poza	w	loka	na	poza	w	loka	na	poza	w	loka	na	poza	RA Z E M	
lok	al	odle	lok	al	odle	lok	al	odle	lok	al	odle	lok	al	odle	lok	al	odle	lok	al	odle	lok	al	odle	lok	al	odle	lok	al	odle	RA Z E M	
al	u	głos	al	u	głos	al	u	głos	al	u	głos	al	u	głos	al	u	głos	al	u	głos	al	u	głos	al	u	głos	al	u	głos	RA Z E M	
zn	cz	nia	zn	cz	nia	zn	cz	nia	zn	cz	nia	zn	cz	nia	zn	cz	nia	zn	cz	nia	zn	cz	nia	zn	cz	nia	zn	cz	nia	RA Z E M	
SPRZED																															
AŻ:																															
art.	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	
żywności	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	
owe	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	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	
i obuwie	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	
meble,	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	
artykuły	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	
wyposaż	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	
enia	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	
wnętrz,	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	
utrzyman	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	
ia domu	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	
rządzeni	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	
a gosp.	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	
domoweg	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	
o,	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	
urządzeni	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	
a	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	
elektronic	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	
zne	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	
i sprzęt	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	
komputer	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	
owy	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	
samocho	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	
dy	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	
i środki	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	
transport	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	
u	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	
osobisteg	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	
o	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	

