**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI**

**POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW   
W GLIWICACH ZA ROK 2021**

Gliwice, dnia 21 marca 2022 r.

**Spis treści**

1. [**WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW 2**](#_Toc35342538)
2. [**REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW 2**](#_Toc35342539)

[1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów 2](#_Toc35342540)

[2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów 3](#_Toc35342541)

[3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów 3](#_Toc35342542)

[4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów 3](#_Toc35342543)

[5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań 4](#_Toc35342544)

[6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym 4](#_Toc35342545)

[7. Podejmowanie działań wynikających z :](#_Toc35342546) 4

* 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 K.p.c. (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

1. [**WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW 5**](#_Toc35342547)

[1. Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów 5](#_Toc35342548)

[2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników 5](#_Toc35342549)

[**TABELE 6**](#_Toc35342551)

1. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

**Struktura biura rzecznika, stan kadrowy**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Województwo** | **Śląskie** |
| 1. **Miasto / Powiat** | **Powiat Gliwicki** |
| 1. **Liczba mieszkańców miasta/powiatu** | **115 540 wg GUS, stan ma dzień**  **30 czerwca 2020 r.** |
| 1. **Imię i nazwisko rzecznik konsumentów** | **Rafał Szyba** |
| 1. **Wykształcenie (np. wyższe prawnicze), dodatkowe uprawnienia** | **Wyższe prawnicze** |
| 1. **Funkcja Rzecznik Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat)** | **TAK** |
| 1. **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.)** | **TAK** |
| 1. **Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.** | **NIE** |
| 1. **Liczba osób,**   **które stale pomagają Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu**  **obowiązków Rzecznika** | **0** |

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Gliwicach Rafał Szyba, pełni swą funkcję od dnia 8 października 2021 r. Zadania wykonuje samodzielnie. W okresie od dnia 01.01.2021 r. do dnia 01.09.2021 r. w biurze pracowały dwie osoby. Następnie od dnia 02.09.2022 r. do dnia 07.10.2022 r. jedna osoba.

1. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW
2. **Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

W 2021 r., rzecznik konsumentów udzielił telefonicznie i osobiście 2320 porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów. Dla porównania w 2020 r. było to 2791 porad.

W kategorii umowy sprzedaży w 2021 r., najwięcej porad dotyczyło: urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektrycznych i sprzętu komputerowego (246), odzieży i obuwia (233), mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu (170) oraz samochodów i środków transportu osobistego (127).

Co do usług, w 2021 r. najczęściej porady dotyczyły: sektora energetycznego i wodnego (142), bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji (139), telekomunikacji (128) oraz turystyki i rekreacji (94).

Liczba pisemnych porad udzielonych w 2021 r. wyniosła 81, zaś w 2020 r. - 206. Wśród nich najwięcej było porad z zakresu sprzedaży odzieży i obuwia (18), urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektrycznych i sprzętu komputerowego (15) oraz mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu (10).

W statystyce nie zostały uwzględnione sprawy o charakterze niekonsumenckim.

Zakres spraw z jakimi zgłaszali się konsumenci był szeroki i różnorodny. Spektrum porad prezentuje **tabela nr 1**, z tym że **tabela nr 1.1**. obejmuje informacje o poradach udzielanych osobiście i telefonicznie, a **tabela nr 1.2** pisemnie.

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

Rzecznik konsumentów w 2021 r. nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony praw konsumentów.

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

W 2021 r. rzecznik wystąpił 37 razy do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw  
i interesów konsumentów. Najwięcej było wystąpień z zakresu sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektrycznych i sprzętu komputerowego (7), mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu oraz odzieży i obuwia ( po 5). Dla porównania w roku poprzedzającym było 112 wystąpień.

W pozostałych sprawach stwierdzono: brak właściwości miejscowej (13), brak właściwości rzeczowej (8), nieudzielenie rzecznikowi odpowiedzi na wystąpienie, co spowodowało skierowanie wniosku o ukaranie przedsiębiorcy (1), podejrzenie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez stosowane we wzorcu umownym zapisów mogących mieć charakter abuzywny (1).

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w roku 2021 przedstawia **tabela nr 2.**

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

W 2021 roku rzecznik konsumentów na bieżąco współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W grudniu 2021 r. zostało złożone zawiadomienie do UOKiK  
o podejrzeniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez stosowane we wzorcu umownym zapisów mogących mieć charakter abuzywny, przez przedsiębiorcę z branży turystycznej. W związku z nieudzieleniem. rzecznikowi odpowiedzi na wystąpienie, został skierowany na policję wniosek o ukaranie przedsiębiorcy.

Współpraca ze Śląskim Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Katowicach polegała na wymianie informacji o przedsiębiorcach i nieprawidłowościach dotyczących ich działań. Ponadto rzecznik konsumentów wymieniał informacje branżowe z innymi rzecznikami.

Szczegółową charakterystykę współdziałania z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów organami Inspekcji Handlowej o organizacjami konsumenckimi w roku 2021 przedstawia **tabela nr 3.**

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

Brak wytaczanych powództw i wstąpień do toczących się postępowań (**tabela nr 4.1 i 4.2**).

1. **Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym**

W 2021 r, prowadzona była działalność informacyjna w formie plakatów oraz ulotek o tematyce konsumenckiej.

* 1. **Udział rzecznika w szkoleniach i spotkaniach**

Rzecznik konsumentów uczestniczył w szkoleniach on-line, realizowanych przez UOKiK  
i Rzecznika Finansowego.

1. **Podejmowanie działań wynikających z:**

* **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym:**

W swych wystąpieniach do przedsiębiorców, rzecznik konsumentów wielokrotnie zarzuca im stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

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

Brak takich spraw.

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

Brak takich spraw.

* **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 K.p.c. (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)**

Brak takich spraw.

1. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW
2. **Wn****ioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów**

W chwili obecnej w ramach administracji rządowej, istnieją równolegle dwie formy świadczenia bezpłatnego poradnictwa dla konsumentów: nieodpłatna pomoc prawna (zadanie zlecone samorządom przez Ministerstwo Sprawiedliwości) oraz bezpłatna pomoc konsumencka w formie infolinii i e-porad (zadanie zlecone NGO-som przez UOKiK).

Zadania te zatem się dublują, a oprócz tego stanowią spore obciążenie finansowe dla administracji rządowej. Poradnictwo udzielane przez NGO-sy w formie pisemnej, czy ustnej, obarczone jest często błędną wykładnią prawną, wprowadzającą konsumentów w błąd. Takie porady prawne bywają bezwartościowe, a często wręcz szkodliwe dla konsumenta. Fakty te można w prosty sposób zweryfikować, prosząc rzeczników konsumentów o przesłanie w tym zakresie informacji. Niejednokrotnie konsumenci uzyskawszy błędną pisemną e-poradę, czy na infolinii, mają pretensje do rzeczników konsumentów, że ci zajmują inne stanowisko w sprawie. Rodzi to konflikty. Takie są niestety konsekwencje wyboru organizacji, gdzie głównym kryterium w przetargu jest cena, a nie doświadczenie w tematyce konsumenckiej i posiadane kwalifikacje. Nie jest winą wybór takich organizacji przez UOKiK, ale samych organizacji, które nie posiadając wyspecjalizowanych kadr, ani doświadczenia, nie dojrzały do zajmowania się tą tematyką. Porady zlecone przez UOKiK, powinny pomagać konsumentom i odciążać w pracy rzeczników konsumentów, a nie utrudniać im jej wykonywanie, jak to jest obecnie. Z tych też względów, zasadna byłaby likwidacja infolinii i e- porad, tym bardziej, że nieodpłatna pomoc prawna świadczona jest przez profesjonalistów: adwokatów i radców prawnych w gminach zamieszkałych przez konsumentów. Posiadana wiedza, doświadczenie, bezpośredni kontakt z klientem, bliskość miejsca zamieszkania konsumentów, oszczędności finansowe dla administracji rządowej, przemawiają za tym, aby poradnictwo konsumenckie powierzyć wyłącznie nieodpłatnej pomocy prawnej. Środki zaoszczędzone na poradnictwie, UOKiK może przeznaczyć na szkolenia dla rzeczników konsumentów, ale realizowane przez kancelarie adwokackie lub radcowskie, specjalizujące się w tematyce konsumenckiej, a nie pracowników UOKiK niemających doświadczenia procesowego.

Warto zwrócić uwagę na bardzo istotny problem, jakim jest brak zintegrowanych razem systemów bankowych, policyjnych i samorządowych w razie zagubienia dokumentów. Za każdym razem trzeba zgłaszać osobno w tych instytucjach fakt zagubienia dokumentów. Co ciekawe, do momentu złożenia wniosku o wtórnik dokumentu, nadal dowód osobisty, czy prawo jazdy widnieje w aplikacji mObywatel, i to mimo zastrzeżenia tych dokumentów w ww. instytucjach. Panuje totalny chaos, bo żadna z tych instytucji nie ma wglądu, że ten dokument został już gdzieś zastrzeżony.

1. **Wnioski dotyczące pracy rzeczników**

Obecne przepisy dotyczące rzeczników konsumentów sprawdzają się w praktyce. Niemniej zasadnym byłoby wprowadzenie regulacji prawnych, co do zastępstwa w przypadku dłuższej absencji rzecznika konsumentów w pracy, czy to z powodu zwolnienia lekarskiego, czy też urlopu.

1. TABELE

Poniższe tabele stanowią integralną część sprawozdania rzecznika konsumentów za 2021 r.

Tabela 1.1 Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;

Tabela 1.2 Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;

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

Tabela 3. Współdziałanie z innymi instytucjami;

Tabela 4.1 Pomoc na drodze sądowej;

Tabela 4.2 Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami.



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tabela 1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów** | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | **1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie** | | | | | | | | | | | | | | | **razem** |
|  | **rozwiązanie umowy** | | | **wady towarów i nienależyte wykonanie umowy** | | | **warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne** | | | **nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.** | | | **inne** | | |  |
|  | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem |  |
|  | **SPRZEDAŻ:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| a | art. **żywnościowe** |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** |
| b | **odzież i obuwie** |  | 2 |  | 13 | 1 |  |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  | **18** |
| c | **meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu |  | 1 |  | 8 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **10** |
| d | **urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy | 2 | 1 |  | 6 | 3 |  |  | 1 |  | 2 |  |  |  |  |  | **15** |
| e | **samochody** i środki transportu osobistego |  |  |  | 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **7** |
| f | **kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **0** |
| g | produkty związane z **opieką zdrowotną** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **0** |
| h | art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **0** |
| i | **inne** |  |  |  | 2 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  | **3** |
|  | **USŁUGI:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| j | związane z rynkiem **nieruchomości** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **0** |
| k | bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja** |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  | **3** |
| l | **czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **0** |
| m | konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **0** |
| n | **finansowe** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| o | **ubezpieczeniowe** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 1 |  |  |  |  | **2** |
| p | **pocztowe i kurierskie** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **0** |
| r | **telekomunikacyjne** | 3 |  |  | 1 |  |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  |  | **6** |
| s | **transportowe** |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  |  | **2** |
| t | **turystyka i rekreacja** |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **2** |
| u | sektor **energetyczny i wodny** | 1 |  | 1 | 1 |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | **5** |
| w | związane z **opieką** i opieką zdrowotną |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| x | **edukacyjne** | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **2** |
| y | **inne** | 1 |  |  | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **3** |
|  | **RAZEM** | **9** | **5** | **1** | **41** | **7** |  | **3** | **3** |  | **10** | **2** |  |  |  |  | **81** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tabela 2.  występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów** | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  | **rozwiązanie umowy** | | | **wady towarów  nienależyte wykonanie umowy** | | | **warunki umów,  w tym nieuczciwe postanowienia umowne** | | | **nieuczciwe praktyki rynkowe,  wady czynności pr.** | | | **inne** | | |  |
|  | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | **RAZEM** |
|  | **SPRZEDAŻ:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| a | art. **żywnościowe** |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** |
| b | **odzież i obuwie** |  | 3 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **5** |
| c | **meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu |  | 1 |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **5** |
| d | **urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy |  | 1 |  | 5 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **7** |
| e | **samochody** i środki transportu osobistego |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| f | **kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| g | produkty związane z **opieką zdrowotną** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| h | art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| i | **inne** |  | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **2** |
|  | **USŁUGI:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| j | związane z rynkiem **nieruchomości** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| k | bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja** | 1 |  |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **4** |
| l | **czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| m | konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| n | **finansowe** |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  | **1** |
| o | **ubezpieczeniowe** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| p | **pocztowe i kurierskie** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| r | **telekomunikacyjne** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| s | **transportowe** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| t | **turystyka i rekreacja** |  |  |  | 1 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **3** |
| u | sektor **energetyczny i wodny** |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** |
| w | związane z **opieką** i opieką zdrowotną |  | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **2** |
| x | **edukacyjne** | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **2** |
| y | **inne** |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** |
|  | **RAZEM** | **3** | **7** |  | **19** | **4** |  |  | **1** |  | **3** |  |  |  |  |  | **37** |
|  |  | razem: | | | | | | | | | | | | | | | **37** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tabela 3.  współdziałanie z innymi instytucjami** | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  | | | | | | | | | | | | | | | **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 | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SPRZEDAŻ:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| a | art. **żywnościowe** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b | **odzież i obuwie** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| c | **meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| d | **urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| e | **samochody** i środki transportu osobistego |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| f | **kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| g | produkty związane z **opieką zdrowotną** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| h | art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| i | **inne** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **USŁUGI:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| j | związane z rynkiem **nieruchomości** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| k | bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| l | **czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| m | konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| n | **finansowe** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| o | **ubezpieczeniowe** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| p | **pocztowe i kurierskie** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| r | **telekomunikacyjne** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| s | **transportowe** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| t | **turystyka i rekreacja** |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** |
| u | sektor **energetyczny i wodny** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| w | związane z **opieką** i opieką zdrowotną |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| x | **edukacyjne** | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** |
| y | **inne** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | razem | **1** | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **2** |
|  |  | razem: | | | | | | | | | | | | | | | **2** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SPRZEDAŻ:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| a | art. **żywnościowe** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b | **odzież i obuwie** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| c | **meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| d | **urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| e | **samochody** i środki transportu osobistego |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| f | **kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| g | produkty związane z **opieką zdrowotną** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| h | art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| i | **inne** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **USŁUGI:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| j | związane z rynkiem **nieruchomości** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| k | bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| l | **czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| m | konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| n | **finansowe** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| o | **ubezpieczeniowe** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| p | **pocztowe i kurierskie** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| r | **telekomunikacyjne** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| s | **transportowe** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| t | **turystyka i rekreacja** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| u | sektor **energetyczny i wodny** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| w | związane z **opieką** i opieką zdrowotną |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| x | **edukacyjne** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| y | **inne** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **RAZEM** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **sprawy o ukaranie** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | razem: | | | | | | | | | | | | | | | 0 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabela 4.  pomoc na drodze sądowej** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | **4.2. pomoc konsumentom  w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami** | | | | | | | | | | | | | | | **RAZEM** |
| **rozwiązanie umowy** | | | **wady towarów  nienależyte wykonanie umowy** | | | **warunki umów,  w tym nieuczciwe postanowienia umowne** | | | **nieuczciwe praktyki rynkowe,  wady czynności pr.** | | | **inne** | | |
| w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem | w lokalu  bez znaczenia | na odległość | poza lokalem |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SPRZEDAŻ:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| a | art. **żywnościowe** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b | **odzież i obuwie** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| c | **meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| d | **urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| e | **samochody** i środki transportu osobistego |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| f | **kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| g | produkty związane z **opieką zdrowotną** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| h | art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| i | **inne** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **USŁUGI:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| j | związane z rynkiem **nieruchomości** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| k | bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| l | **czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| m | konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| n | **finansowe** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| o | **ubezpieczeniowe** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| p | **pocztowe i kurierskie** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| r | **telekomunikacyjne** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| s | **transportowe** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| t | **turystyka i rekreacja** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| u | sektor **energetyczny i wodny** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| w | związane z **opieką** i opieką zdrowotną |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| x | **edukacyjne** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| y | **inne** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **RAZEM** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **sprawy o ukaranie** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | razem: | | | | | | | | | | | | | | | 0 |