

ZARZĄDZENIE Nr 60/2016
Starosty Nowomiejskiego
z dnia 21 marca 2016 r.

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym
Mieście Lubawskim za 2015 rok

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (j.t. Dz.U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.) oraz § 14 ust. 2 pkt 8 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Nowym Mieście Lubawskim, stanowiącego załącznik do uchwały Nr VIII/81/2015 Rady Powiatu w Nowym Mieście Lubawskim z dnia 28 maja 2015 r. w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Nowym Mieście Lubawskim zarządza się, co następuje:

- § 1. Zatwierdza się roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim za 2015 rok.
- § 2. Roczne sprawozdanie stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.
- § 3. Sprawozdanie przekazuje się do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.
- § 4. Wykonanie zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim.
- § 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik do zarządzenia
nr 60/2016 Starosty
Nowomiejskiego z dnia
21 marca 2016 r.

**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Nowym Mieście Lubawskim
za rok 2015**

Spis treści

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów	4
II. Realizacja zadań rzeczników konsumentów	5
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	5
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	7
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	7
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	10
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań	10
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym	11
7. Podejmowanie działań wynikających z:	11
III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów	11
1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.....	11
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.....	11
IV. Tabele.....	13
Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów	13
Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów	14
Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań	15
Tabela nr 4: Inne zadania	16

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów

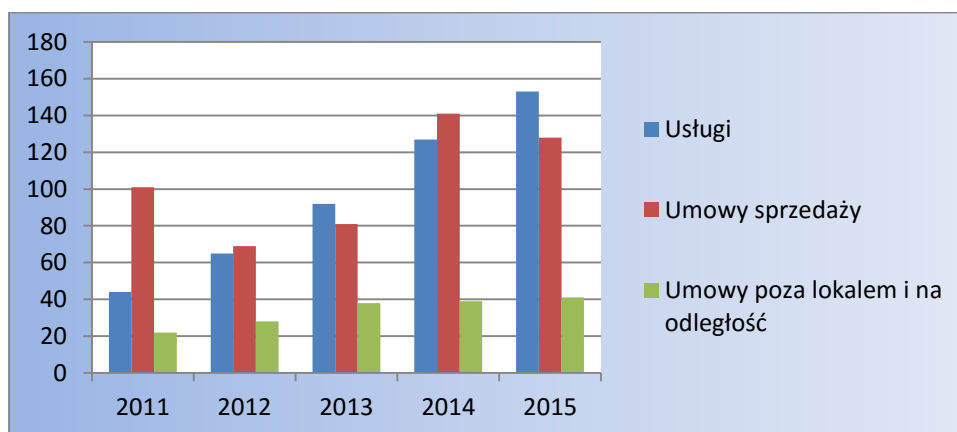
Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Warmińsko - mazurskie
2. Miasto /Powiat	Powiat nowomiejski
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Małgorzata Jeda
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe ekonomiczne
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	- 1/2 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	20 godzin w tygodniu (środa 4 h, czwartek i piątek po 8 h)
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).	Nie dotyczy

II. Realizacja zadań rzeczników konsumentów

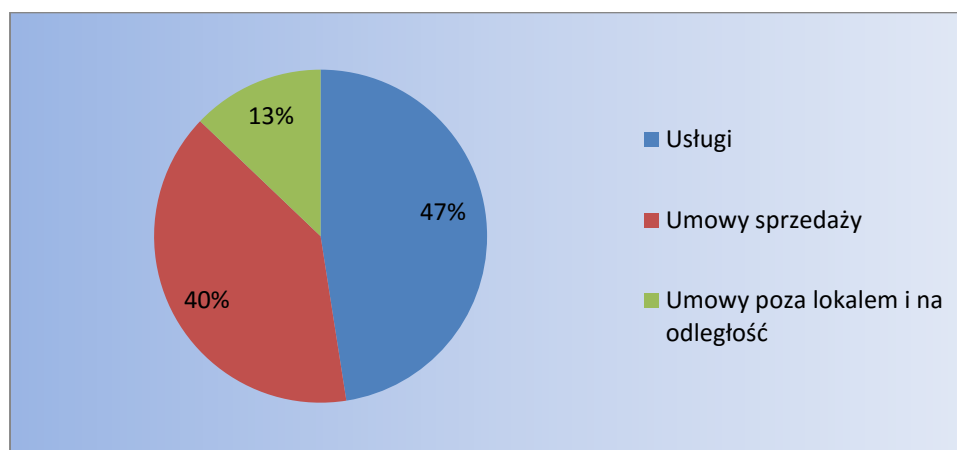
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

W 2015 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim udzielił 322 porady. Porady prawne i informacje udzielane były w różnych formach (w biurze rzecznika, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej). Zwiększoną liczbę zapytań konsumentów uzasadniać może większa świadomość konsumentów, co do przysługujących im praw, czy zawieranie umów za pomocą środków porozumiewania się na odległość. Zmiany w ilości udzielonych porad na przestrzeni lat 2011 – 2015 obrazuje poniższy wykres.



Źródło: opracowanie własne

W 2015 roku konsumenci zgłaszali się do rzecznika z różnymi problemami w zakresie zawartych umów dotyczących umów sprzedaży towarów, jak i usług. Strukturę udzielonych porad przedstawia poniższy wykres.



Źródło: opracowanie własne

Blisko połowa udzielonych porad dotyczyła usług. Najwięcej z nich, bo aż $\frac{1}{3}$ (53 porady) odnosiła się do zagadnień dot. dostaw energii elektrycznej, natomiast blisko $\frac{1}{5}$ (29 porad) dotyczyła umów telekomunikacyjnych. Porady te ograniczały się do udzielenia wskazówek w zakresie procedury reklamacyjnej, bądź też pomocy w zredagowaniu pisma reklamacyjnego. Konsumenci licznie zgłaszali problemy z dostarczaniem faktur za energię elektryczną. Problem ten dotyczy dużej liczby odbiorców i stanowi przedmiot postępowania przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W odniesieniu do umów ubezpieczeniowych (20 porad) zdecydowana większość dotyczyła umów ubezpieczenia przy zakupie sprzętu elektronicznego np. tablety, laptopy, pralki.

40% udzielonych porad konsumenckich dotyczyła umów sprzedaży. Podobnie jak w latach ubiegłych dominującą grupą były umowy związane z zakupem odzieży i obuwia (39 porad), jak również z reklamacjami sprzętu RTV i AGD (23 porady). W dalszym ciągu część konsumentów nie jest w stanie odróżnić uprawnień gwarancyjnych od zawartej w kodeksie cywilnym rękojmi, tym samym ograniczając możliwości dochodzenia przysługującym im, jako konsumentom, praw. Bardzo przydatne w takiej sytuacji są rozpowszechniane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ulotki informacyjne.

Ok. 13% porad dotyczyło umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Konsumenci oczekiwali pomocy przeważnie w związku z procedurą odstąpienia od umowy, zarówno zawartej na pokazie, jak i przez Internet. Wiele uwag można kierować pod adresem firm oferujących towary w ramach sprzedaży bezpośredniej. Wg relacji konsumentów przedstawiciele takich firm udzielają błędnych informacji np. co do ceny za dany towar. Wprawdzie w umowach zawieranych z konsumentami są podane informacje o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni, ale konsumenci nie czytają ich treści i nie zdają sobie sprawy z tego, że samo odesłanie towaru do sprzedawcy może okazać się niewystarczające do uznania odstąpienia od umowy. Zdarza się również, że konsumenci chcą odstąpić od umowy nawet po znacznym czasie od jej zawarcia. Chodzi tu przede wszystkim o umowy sprzedaży energii elektrycznej, w których rzeczywista cena usług dociera do konsumentów wraz z pierwszą fakturą, czyli po upływie terminu na odstąpienie. Istotne, aczkolwiek mało stosowane, jest zebranie materiału dowodowego (np. w formie zdjęć) w przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży towarów. Niekiedy po zwrocie towaru sprzedawca stoi na stanowisku, że towar nosi ślady użytkowania wykraczające poza granice zwykłego zarządu, którym to zmniejszeniem wartości chce obarczyć konsumenta.

Rzecznik odnotował także zapytania dotyczące możliwości zwrotu towaru pełnowartościowego (niewadliwego) kupionego w sposób tradycyjny.

Niektórzy konsumenci tkwią w błędnym przekonaniu, że takie prawo im przysługuje, przyzwyczajeni przez sklepy sieciowe (zwłaszcza obuwnicze) do takich praktyk.

W ramach poradnictwa konsumenci otrzymywali wzory pism, oświadczeń i zgłoszeń reklamacyjnych oraz teksty / wyciągi z odpowiednich aktów prawnych. Rzecznik udzielając porad informuje konsumentów o ich prawach i obowiązkach, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych, regulaminów. Pomaga redagować pisma m.in. oświadczenia o odstąpieniu od umowy, oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych umowy zawartej pod wpływem błędu.

Ponadto rzecznik odpowiadał na pytania przedsiębiorców, którzy zwracali się z prośbą o pomoc w sprawach rozwiązywania problemów konsumenckich.

Zaznaczyć należy, że część porad nie dotyczyła wyłącznie zagadnień konsumenckich. Mieszkańcy powiatu nowomiejskiego (i powiatów ościennych) zgłaszali się bowiem z różnymi problemami np. prawa pracy, ubezpieczeń społecznych, zagadnień w sprawach rodzinnych lub samorządowych oczekując przede wszystkim wysłuchania i zrozumienia. W większości przypadków niezbędnym było skierowanie tych osób do właściwych instytucji lub urzędów. W kilku przypadkach (z uwagi na wiek lub nieporadność) rzecznik udzielił pomocy przygotowując w ich imieniu odpowiednie pisma.

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

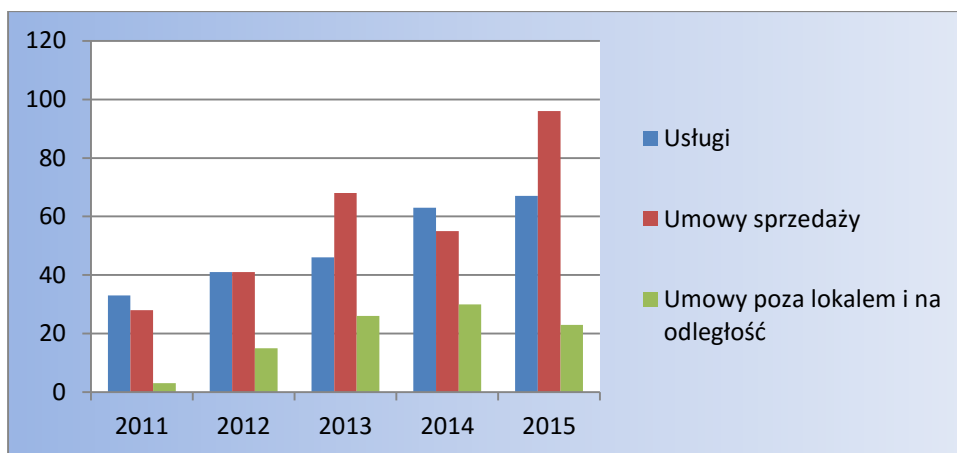
Rzecznik Konsumentów ma prawo składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Przysługuje mu inicjatywa zgłaszania propozycji i zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku 2015 Rzecznik nie składał takich wniosków.

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

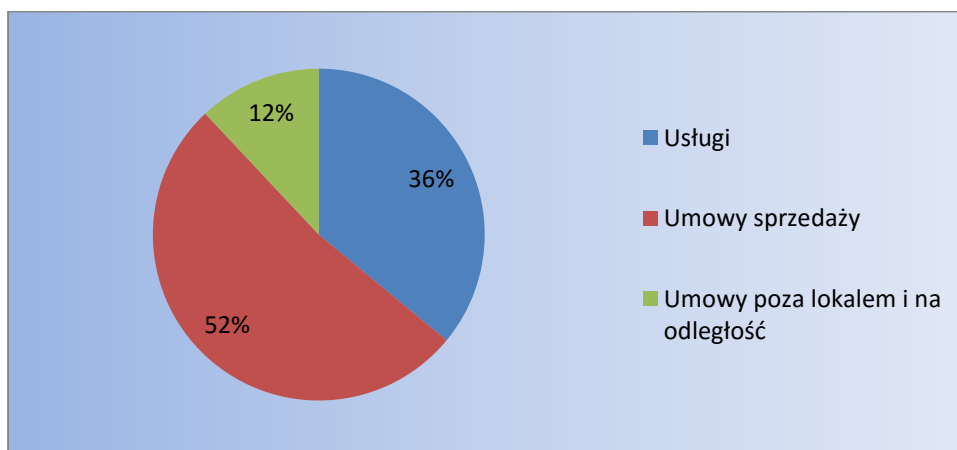
Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez rzecznika konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumentów wniosków i skarg dotyczących naruszeń ich praw i interesów przez poszczególnych przedsiębiorców. Z roku na rok ilość wniosków napływających do rzecznika wzrasta. Wynika

to ze zwiększonego stanu świadomości konsumenckiej, oferowania konsumentom towarów złej jakości czy niewłaściwej postawy sprzedawców, którzy nie wywiązują się z obowiązków nałożonych na nich przez ustawodawcę. Zmiany w ilości i strukturze wystąpień rzecznika na przestrzeni lat 2011 – 2015 przedstawia poniższy wykres.



Źródło: opracowanie własne

W 2015 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim wpłynęło 189 pisemnych wniosków od konsumentów. W 2 przypadkach wnioski przesłano do wiadomości rzecznika, 1 wniosek wycofano po jego złożeniu. Strukturę wystąpień w roku 2015 przedstawia poniższy wykres.



Źródło: opracowanie własne

W grupie wystąpień dotyczących usług (stanowiącej 36% ogółu wystąpień rzecznika w 2015 r.) dominowały sprawy związane z dostawami energii elektrycznej. Odnosiły się one w głównej mierze do procedury zawarcia umowy kompleksowej przy zmianie sprzedawcy energii elektrycznej, poza tym do niewłaściwego sposobu rozliczeń zwłaszcza nieuzasadnione obowiązywanie cennika rezerwowej sprzedaży energii elektrycznej. W kilku przypadkach, za zgodą konsumentów, rzecznik

kierował wnioski do Urzędu Regulacji Energetyki, w celu pomocy w rozwiązaniu sporu. 19 wystąpień rzecznika kierowano w sprawach usług telekomunikacyjnych. Sprawy te odnosiły się do kwestii rozliczeń usług, czy też niezrozumiałej dla konsumentów oferty.

W grupie wystąpień dotyczących umów sprzedaży, podobnie jak w strukturze udzielanych porad, większość stanowią sprawy związane z reklamacjami obuwia i odzieży oraz sprzętu RTV, AGD i urządzeń telekomunikacyjnych. Zwiększona ilość wystąpień w grupie sprzętu związana jest z ich zaawansowaniem technologicznym. Konsumenty skarżyli się przede wszystkim na odrzucenia reklamacji smartfonów, tabletów czy laptopów, obsługę serwisową, przedłużające się naprawy gwarancyjne. W przypadku odrzucenia reklamacji obuwia sprzedawcy z reguły sugerowali się własnymi opiniami. Zdecydowana większość spraw dotyczyła sklepów sieciowych bądź działających na lokalnym rynku. Odrzucane żądania klienta sprzedawcy uzasadniali brakiem odpowiedniej konserwacji obuwia lub złym użytkowaniem. Na skutek wystąpień rzecznika części konsumentów uznano żądania, wymieniając lub naprawiając reklamowany towar. W nielicznych przypadkach uznawano odstąpienie od umowy i zwracano cenę towaru.

Rzecznik skierował także 23 wystąpienia w związku z zawartymi umowami na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. 17 z 23 interwencji, a więc ponad 70% zakończyła się dla konsumentów korzystnie. Część prowadzonych spraw dotyczyła umów zawartych przez telefon, przy czym brakowało spełnienia po stronie sprzedawcy wymogów przewidzianych dla takiego sposobu zawarcia umowy. Konsumenty odstępowali od umów, gdy faktycznie było to nieuzasadnione, gdyż nie doszło do skutecznego zawarcia umów.

Rzecznik prowadząc sprawę na wniosek konsumenta opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną roszczeń i wzywa do zajęcia stanowiska w danej sprawie. Spośród 186 wystąpień rzecznika ponad 68% (127 spraw) zakończyło się pozytywnie, 2 są w toku, w tym jedna dotycząca odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Rzecznik podejmując interwencję zna stan sprawy przedstawiony przez wnioskodawcę i zdarza się, że po otrzymaniu stanowiska przedsiębiorcy okazuje się, że okoliczności sprawy są inne i nie zachodzi naruszenie prawa konsumenta.

W wielu przypadkach rzecznik podejmował polemikę z przedsiębiorcą, nie zgadzając się z jego argumentacją. Pomimo tego część przedsiębiorców nie zmieniała swojego stanowiska – 57 z 186 spraw zakończyła się dla konsumentów negatywnie. Ponieważ rzecznik ma ograniczone możliwości wpływu na decyzję przedsiębiorcy w tych przypadkach konsumenci byli informowani o dochodzeniu swoich praw przed sądem powszechnym lub polubownym. Konsumenty (m.in. z uwagi na niską wartość przedmiotu sporu, długość prowadzonego postępowania oraz

niepewność rozstrzygnięcia) nie są skłonni do kierowania spraw na drogę sądową. Natomiast próby rozstrzygnięcia sporu przez Stały Polubowny Sąd Konsumentki działający przy Inspekcji Handlowej są niemożliwe przy braku zgody przedsiębiorcy.

Zgodnie z art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji, będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Niestety, w praktyce przedsiębiorcy nie zawsze, pomimo ponagleń udzielają odpowiedzi na wystąpienia. W tej sytuacji rzecznikowi przysługuje uprawnienie do zawiadomienia policji o popełnieniu wykroczenia. Policja po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego kieruje do sądu rejonowego wnioski o ukaranie przedsiębiorcy grzywną. W 2015 roku rzecznik skierował 4 tego typu zawiadomienia.

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

Rzecznik w miarę możliwości finansowych i czasowych uczestniczył w spotkaniach i konferencjach, podczas których prezentowana jest rola instytucji konsumentkimi w rozwiązywaniu sporów konsument – przedsiębiorca, jak również spotkaniach podsumowujących stosowanie zmienionych ustawą o prawach konsumenta przepisów (Kongres Konsument – Warszawa, 11 marca 2015 r., Seminarium dla Rzeczników Konsumentów – Olsztyn, 30 października 2015 r.).

W okresie sprawozdawczym rzecznik współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (różne delegatury) oraz organami Inspekcji Handlowej.

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

Do zadań rzecznika należy wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą od już toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W roku 2015 rzecznik nie występował samodzielnie z powództwem do sądu. W związku z prowadzonymi sprawami rzecznik pomagał w przygotowaniu pozwów w postępowaniu przed Stałym Polubownym Sądem Konsumentkim w Olsztynie oraz sądem powszechnym.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W celu łatwiejszego dotarcia do zagadnień konsumenckich na stronach internetowych Starostwa Powiatowego w Nowym Mieście Lubawskim zamieszczono link do serwisu <http://www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl/> , a także inne odnośniki do stron internetowych o tematyce konsumenckiej np. konsumenckie centrum e-porad.

Rzecznik w ramach działań edukacyjno – informacyjnych udostępnia broszury i poradniki, jak również rozpowszechnia informacje o mających miejsce zmianach przepisów konsumenckich poprzez wywieszanie plakatów informacyjnych.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (nieдозwolone postanowienia umowne),
- 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 2015 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim nie podejmował ww. działań.

III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim proponuje polepszenie standardów ochrony konsumentów poprzez wprowadzenie dla potrzeb rzecznika bezpłatnych opinii rzeczoznawców wpisanych na listę Inspekcji Handlowej.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Na podstawie powyższego sprawozdania stwierdzić można, że liczba osób korzystających z pomocy rzecznika konsumentów wzrasta. Rośnie świadomość konsumentów dotycząca ich praw w relacji z przedsiębiorcą.

Zmieniające się mechanizmy sprzedaży (rozwój e-zakupów, zawieranie umów przez telefon itp.) wymagają aktywnej postawy słabszych uczestników rynku i pogłębiania wiedzy.

W celu zapewnienia skutecznej realizacji zadania polegającego na udzielaniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz podejmowaniu działań edukacyjno – informacyjnych istotne jest ciągle wyposażanie stanowiska w odpowiednie publikacje o tematyce konsumenckiej. Pozwala to na znaczną oszczędność czasu rzecznika oraz dotarcie do szerszego kręgu odbiorców.

Wielość spraw, ich różnorodność oraz stopień skomplikowania powoduje, iż rzecznik konsumentów jest zobowiązany do ciągłego podnoszenia poziomu swojej wiedzy w tej tematyce. Oprócz dostępności do fachowej literatury, której nie ma zbyt wiele, najskuteczniejszą metodą doskonalenia jest uczestnictwo w szkoleniach. Niestety ilość kierowanych do rzeczników konsumentów propozycji szkoleń jest mała, a potrzeby w tym zakresie o wiele większe. Wszystko to prowadzi do osłabienia pozycji rzecznika w stosunkach z przedsiębiorcami. Zwiększenie liczby szkoleń (organizowanych regionalnie ze względu na łatwość dojazdu) z zakresu realizowanych przez rzeczników zadań pozwoliłoby na skuteczniejsze podnoszenie wiedzy, wymianę doświadczeń i wpłynęłoby na większą integrację środowiska rzeczników konsumentów.

IV. Tabele

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	153
ubezpieczeniowa	20
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	14
remontowo-budowlana	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	53
telekomunikacja (telefony, TV)	29
turystyczno-hotelarska	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1
motoryzacja	0
pralnicza	3
timeshare	0
pocztowa	6
gastronomiczna	1
przewozowa	3
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0
medyczna	1
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	0
windykacyjne	16
inne	4
II. Umowy sprzedaży, w tym:	128
obuwie i odzież	39
wyposażenie mieszkania	14
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	23
komputer i akcesoria komputerowe	11
motoryzacja	15
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	0
zabawki	0
inne	25
III. Umowy poza lokalem i na odległość	41

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	67	50	16	0
ubezpieczeniowa	5	2	3	0
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	2	0	2	0
remontowo-budowlana	0	0	0	0
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	34	31	3	0
telekomunikacja (telefon, TV)	19	13	5	1
turystyczno-hotelarska	0	0	0	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0	0	0	0
motoryzacja	0	0	0	0
pralnicza	2	0	2	0
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	0	0	0	0
gastronomiczna	0	0	0	0
przewozowa	0	0	0	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0	0	0	0
medyczna	0	0	0	0
wyposażenie wnętrz	0	0	0	0
pogrzebowa	0	0	0	0
windykacyjne	3	3	0	0
inne	2	1	1	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	96	60	36	0
obuwie i odzież	43	27	16	0
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	8	4	4	0
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	21	13	8	0
komputer i akcesoria komputerowe	5	3	2	0
motoryzacja	6	4	2	0
artykuły spożywcze	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0	0	0	0
zabawki	2	1	1	0
inne	11	8	3	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	23	17	5	1

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

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	0	0	0	0
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	0	0
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	0	0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	0
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	0
6.	Inne	0	0	0	0
	RAZEM	0	0	0	0
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0	0	0	0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	0	0	0	0

*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) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	0
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	0
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	0
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0