

**ZARZĄDZENIE Nr 94/2017**  
**Starosty Nowomiejskiego**  
**z dnia 20 marca 2017 r.**

**w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
w Nowym Mieście Lubawskim za 2016 rok**

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (j.t. Dz.U. z 2017 r., poz. 229) oraz § 14 ust. 2 pkt 8 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Nowym Mieście Lubawskim, stanowiącego załącznik do uchwały nr 52/239/2016 Zarządu Powiatu w Nowym Mieście Lubawskim z dnia 18 lutego 2016 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 2016 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.

Sporządziła:  
Małgorzata Jeda

Załącznik do zarządzenia  
nr 94/2017 Starosty  
Nowomiejskiego z dnia  
20 marca 2017 r.

**Sprawozdanie z działalności  
Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
w Nowym Mieście Lubawskim  
za rok 2016**

## Spis treści

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów .....	3
II. Realizacja zadań rzeczników konsumentów .....	4
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów .....	4
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów .....	6
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 .....	9
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań .....	10
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym .....	10
7. Podejmowanie działań wynikających z: .....	10
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 .....	12
Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów .....	12
Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów .....	13
Tabela nr 4: Inne zadania .....	15

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

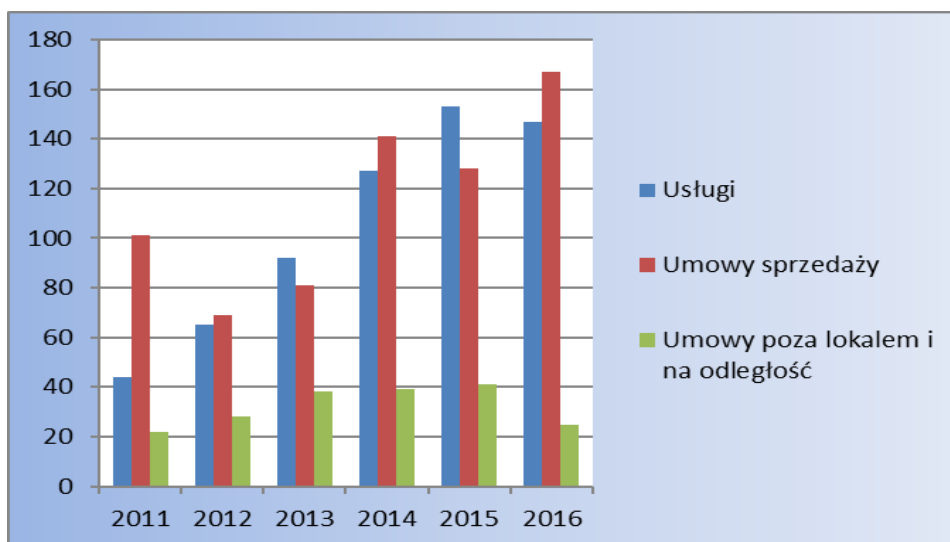
Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

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

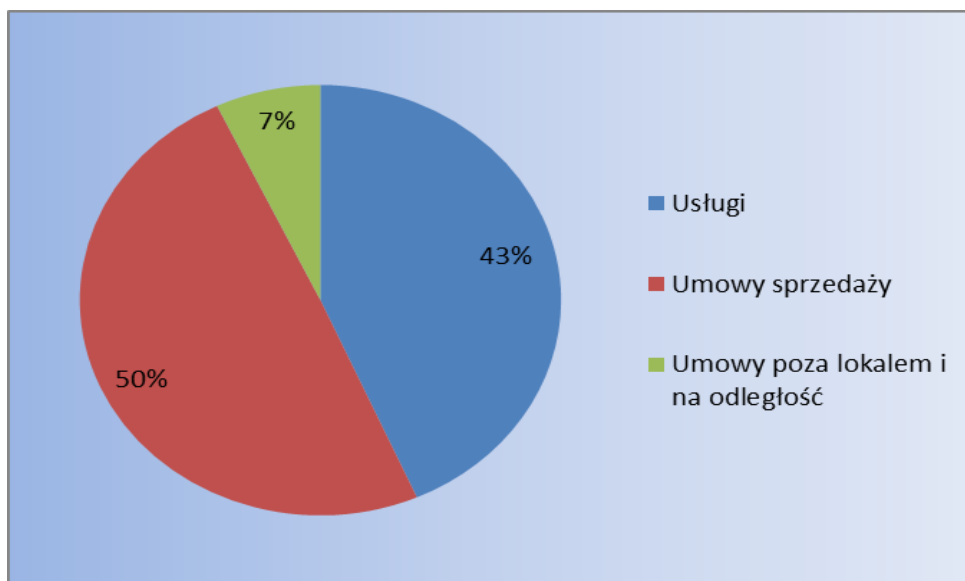
### 1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumentkiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

W 2016 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim udzielił 339 porad. 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 – 2016 obrazuje poniższy wykres.



Źródło: opracowanie własne

W 2016 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

Ponad 40% udzielonych porad dotyczyło 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. W odniesieniu do umów ubezpieczeniowych (33 porady) część z nich dotyczyła umów ubezpieczenia przy zakupie sprzętu elektronicznego np. tablety, laptopy, pralki, jak również obowiązkowych ubezpieczeń komunikacyjnych czy umów na życie.

Połowa udzielonych porad konsumenckich dotyczyła umów sprzedaży. Podobnie jak w latach ubiegłych dominującą grupą były umowy związane z zakupem odzieży i obuwia (37 porad), jak również z reklamacjami sprzętu RTV i AGD (34 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. Rzecznik konsumentów w ramach prowadzonej działalności stara się uzupełnić braki wiedzy konsumentów w tej dziedzinie, poświęcając czas nie tylko na udzielenie porady związanej z konkretną sytuacją, ale także przedstawiając różnice w sposobie dochodzenia roszczeń.

Ok. 7% 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 niekiedy do rzecznika zwracają się osoby chcące zasięgnąć porady w sprawach dotyczących innych dziedzin prawa. Mieszkańcy powiatu nowomiejskiego (i powiatów ościennych) zgłaszali się m.in. z problemami 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**

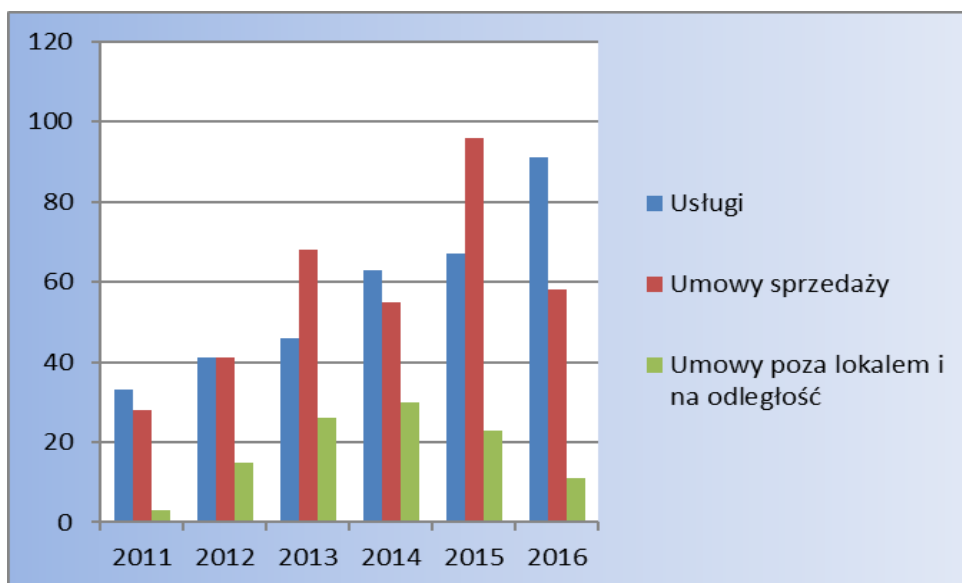
Rzecznik Konsumentów ma prawo składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony

interesów konsumentów. Przysługuje mu inicjatywa zgłaszania propozycji i zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku 2016 Rzecznik nie składał takich wniosków.

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

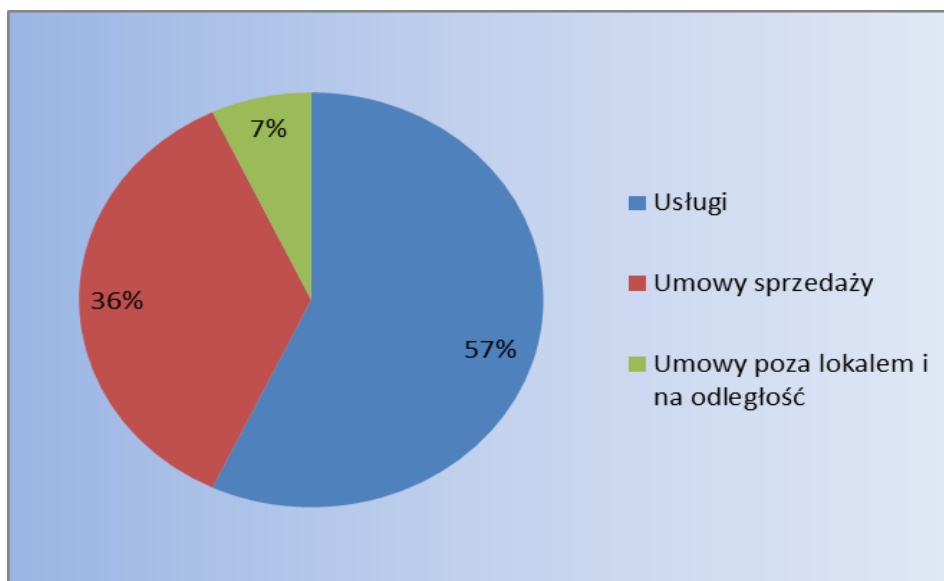
Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez rzecznika konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumentów wniosków i skarg dotyczących naruszeń ich praw i interesów przez poszczególnych przedsiębiorców. Instytucja rzecznika konsumentów cieszy się niesłabnącym zainteresowaniem. Wynika to prawdopodobnie ze zwiększonego stanu świadomości konsumenckiej, jak również 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 – 2016 przedstawia poniższy wykres.



Źródło: opracowanie własne

W 2016 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim wpłynęło 169 pisemnych wniosków od konsumentów (o 20 mniej niż w roku poprzednim). W 6 przypadkach wnioski przesłano wyłącznie do wiadomości rzecznika, 3 wnioski wycofano po ich złożeniu. Strukturę wystąpień w roku 2016 przedstawia poniższy wykres.





Źródło: opracowanie własne

W grupie wystąpień dotyczących usług (stanowiącej 57% ogółu wystąpień rzecznika w 2016 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. 21 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 i 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 11 wystąpień w związku z zawartymi umowami na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, 6 z nich zakończyło się pozytywnie dla konsumentów.

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 160 wystąpień rzecznika aż 65% (104 sprawy) zakończyło się pozytywnie, a 2 są w toku.

Na uwagę zasługuje fakt, iż 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 – 54 z 160 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. Konsumenci (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 Konsumentcki 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 2016 roku rzecznik skierował 3 tego typu zawiadomienia.

#### **4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi 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 konsumentckich w rozwiązywaniu sporów konsument – przedsiębiorca, jak również w spotkaniach dotyczących stosowania obowiązujących przepisów konsumentckich (Kongres Konsument – Warszawa, 15 marca 2016 r., Szkolenie dla Rzeczników Konsumentów – Bydgoszcz, 28 kwietnia 2016 r., Seminarium – Znowelizowane prawo telekomunikacyjne – Ruciane Nida, 1-3 czerwca 2016 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 2016 rzecznik nie występował samodzielnie z powództwem do sądu. W związku z prowadzonymi sprawami rzecznik pomaga w przygotowaniu pozwów w postępowaniu przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim 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.

W dniu 13 kwietnia 2016 r. rzecznik prowadził wykład pn. "Ochrona konsumentów na tle kodeksu cywilnego" dla słuchaczy Rady Seniorów w Nowym Mieście Lubawskim.

## **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 2016 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 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, która praktycznie nie istnieje, 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
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>147</b>
ubezpieczeniowa	33
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	5
remontowo-budowlana	0
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	53
telekomunikacja (telefony, TV)	29
turystyczno-hotelarska	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0
motoryzacja	2
pralnicza	1
timeshare	0
pocztowa	3
gastronomiczna	0
przewozowa	2
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0
medyczna	0
wyposażenie wnętrz	1
pogrzebowa	0
windykacyjne	14
inne	4
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>167</b>
obuwie i odzież	37
wyposażenie mieszkania	11
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	34
komputer i akcesoria komputerowe	12
motoryzacja	20
artykuły spożywcze	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0
zabawki	4
inne	49
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>25</b>
<b>Razem</b>	<b>339</b>

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>91</b>	<b>66</b>	<b>24</b>	<b>1</b>
ubezpieczeniowa	10	5	5	
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	4	2	2	
remontowo-budowlana	1		1	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	43	36	7	
telekomunikacja (telefon, TV)	21	15	5	1
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja	2	1	1	
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa	1		1	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz	4	3	1	
pogrzebowa				
windykacyjne	3	2	1	
inne	2	2		
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>58</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>1</b>
obuwie i odzież	22	10	12	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	7	3	3	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	13	9	4	
komputer i akcesoria komputerowe	1		1	
Motoryzacja	4	2	2	
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
Zabawki				
Inne	11	8	3	
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	
<b>Razem</b>	<b>160</b>	<b>104</b>	<b>54</b>	<b>2</b>

**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
	<b>RAZEM</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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**

<b>L.p</b>	<b>Realizacja zadań wynikających z:</b>	<b>Ilość</b>
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