

Załącznik do zarządzenia  
nr 129/2018 Starosty  
Nowomiejskiego z dnia  
26 marca 2018 r.

**Sprawozdanie z działalności  
Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
w Nowym Mieście Lubawskim  
za rok 2017**

## 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 .....	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 występowanie do toczących się postępowań .....	11
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym .....	11
7. Podejmowanie działań wynikających z: .....	11
– ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, .....	11
– ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, .....	11
– art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) .....	11
– art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) .....	11
III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów .....	12
1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów .....	12
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników .....	12
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: Współdziałanie z innymi instytucjami .....	15
Tabela nr 4: Pomoc na drodze sądowej .....	16

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

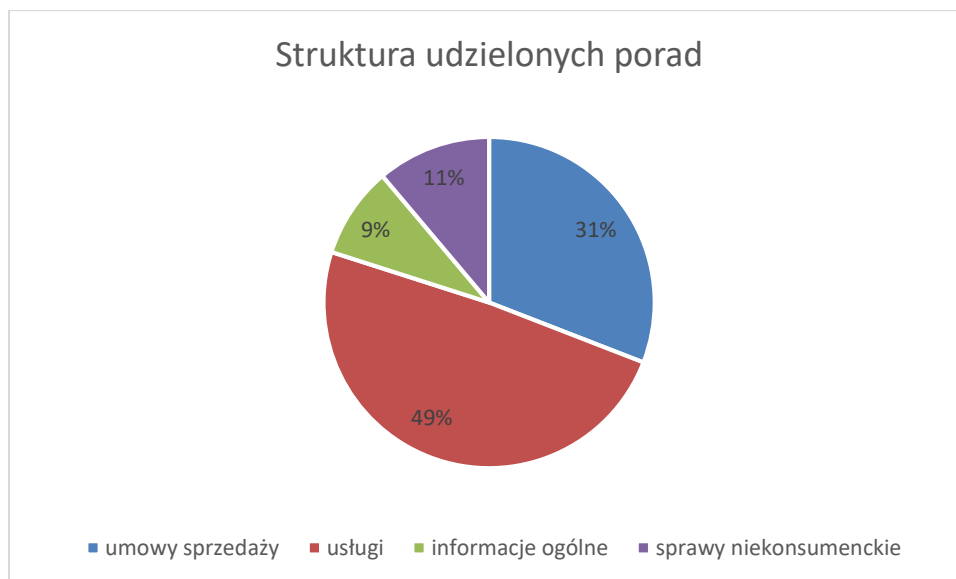
1. Województwo	Warmińsko - mazurskie
2. Miasto /Powiat	Powiat nowomiejski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	44 137 (wg miejsca zamieszkania w I półroczu 2017 r. - stat.gov.pl)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Małgorzata Jeda
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe ekonomiczne
6. Funkcja 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	- ½ 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
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	środa 11:15-15:15 czwartek 7:15 – 15:15 piątek 7:15 – 15:15
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).	0

## II. Realizacja zadań rzeczników konsumentów

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

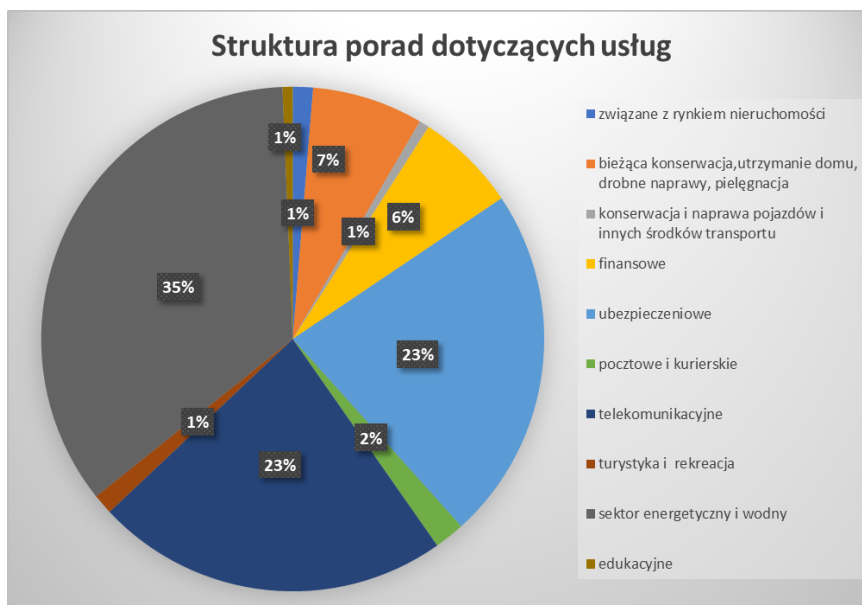
W 2017 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim udzielił 314 porad. Porady prawne i informacje udzielane były w zarówno w biurze rzecznika, jak i telefonicznie. Konsumenty zwracali się sporadycznie z pytaniami w formie wiadomości elektronicznych, jednak z uwagi na stopień skomplikowania spraw czy też chęć udzielenia jak najbardziej wyczerpującej odpowiedzi, na tak zainicjowany kontakt odpowiedź udzielana była ustnie.

Spośród wszystkich zaewidencjonowanych w 2017 roku porad, 28 miała charakter ogólny (np. przedstawienie procedury reklamacyjnej, ustalenie terminu na odpowiedź sprzedawcy ...), a 35 porad nie dotyczyła tematyki konsumentckiej (np. problemy prawa pracy, ubezpieczeń społecznych czy pomocy społecznej).



Źródło: opracowanie własne

Ponad 60% udzielonych porad konsumentckich dotyczyło usług (154 porady). Najwięcej z nich, odnosiło się do zagadnień dotyczących sektora energetycznego (54 porady), w następnej kolejności ubezpieczeń (35 porad) oraz umów telekomunikacyjnych (35 porad).

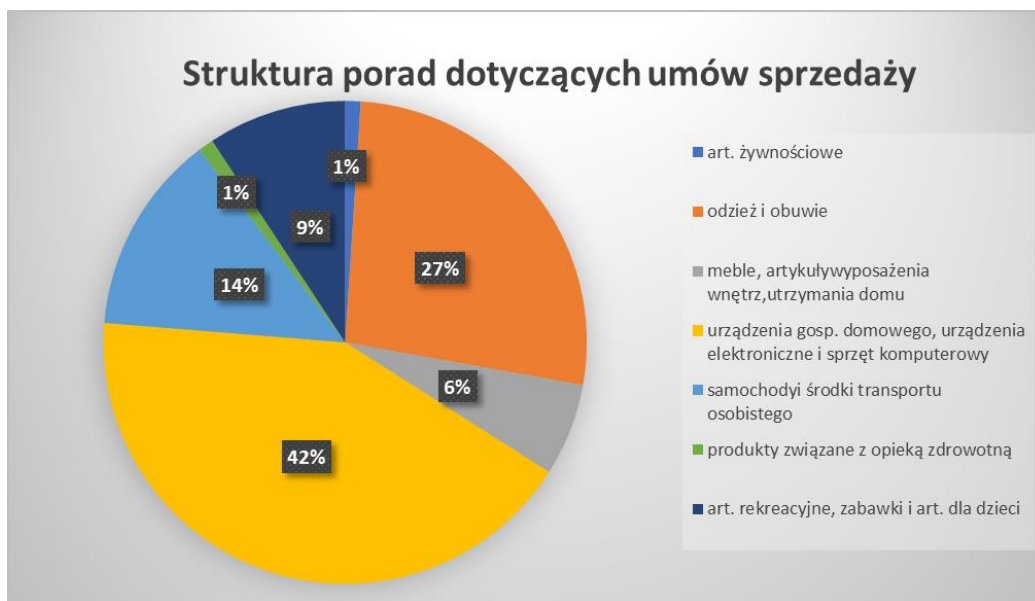


Źródło: opracowanie własne

Porady rzecznika 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 bądź też z nieprawidłowymi naliczeniami zużycia energii przez sprzedawców. W odniesieniu do umów ubezpieczeniowych część z nich dotyczyła umów ubezpieczenia przy zakupie sprzętu elektronicznego np. tablety, laptopy, urządzenia agd, jak również obowiązkowych ubezpieczeń komunikacyjnych czy dobrowolnych umów na życie.

Niespełna 40% porad konsumenckich dotyczyła umów sprzedaży. Dominującą grupą były umowy związane reklamacjami urządzeń gospodarstwa domowego, telefonami i komputerami (41 porad) oraz z zakupem odzieży i obuwia (26 porad).



Źródło: opracowanie własne.

W dalszym ciągu część konsumentów nie jest w stanie odróżnić uprawnień gwarancyjnych od zawartej w kodeksie cywilnym rękojmi. Rzecznik konsumentów w ramach prowadzonej działalności stara się edukować konsumentów w tej dziedzinie, poświęcając czas nie tylko na udzielenie porady związanej z konkretną sytuacją, ale także przedstawiając różnice w sposobie dochodzenia roszczeń łącznie z przekazywaniem materiałów edukacyjnych w formie papierowej.

27 porad dotyczyło odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Konsumentów oczekiwali pomocy przeważnie w związku z procedurą odstąpienia od umowy, zarówno zawartej na pokaz, jak i przez Internet. W miarę upływu kolejnych lat da się zauważyć tendencję, w której konsumenci po zawarciu umowy poszukują informacji w internecie i udają się do rzecznika konsumentów w celu potwierdzenia znalezionych tam porad.

Wśród często pojawiających się pytań o charakterze ogólnym są te 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. Ponadto rzecznik odpowiadał na pytania przedsiębiorców, którzy zwracali się z prośbą o pomoc w sprawach rozwiązywania problemów konsumenckich.

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.

## **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 2017 rzecznik nie składał takich wniosków.

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

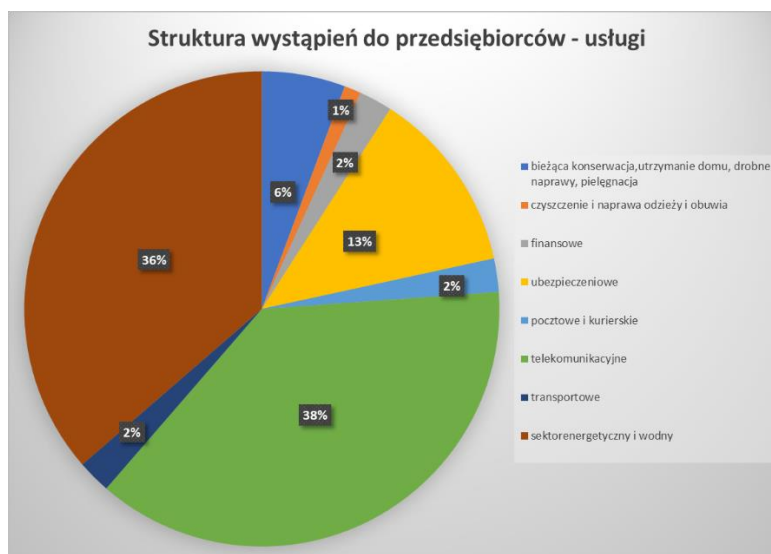
Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez rzecznika konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumentów wniosków i skarg dotyczących naruszeń ich praw i interesów. Instytucja rzecznika konsumentów cieszy się niesłabnącym zainteresowaniem. Wynika to prawdopodobnie ze zwiększonego stanu świadomości konsumentów, jak również oferowania konsumentom towarów złej jakości czy niewłaściwej postawy sprzedawców, którzy nie wywiązują się z obowiązków nałożonych na nich przez ustawodawcę.

W 2017 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim wpłynęło 189 pisemnych wniosków od konsumentów (o 20 więcej niż w roku poprzednim). Strukturę wystąpień w roku 2017 przedstawia poniższy wykres.



Źródło: opracowanie własne

W grupie wystąpień dotyczących usług (stanowiącej 47% ogółu wystąpień rzecznika w 2017 r.) dominowały sprawy z sektora telekomunikacyjnego i energetycznego (odpowiednio 33 i 32 wystąpienia).



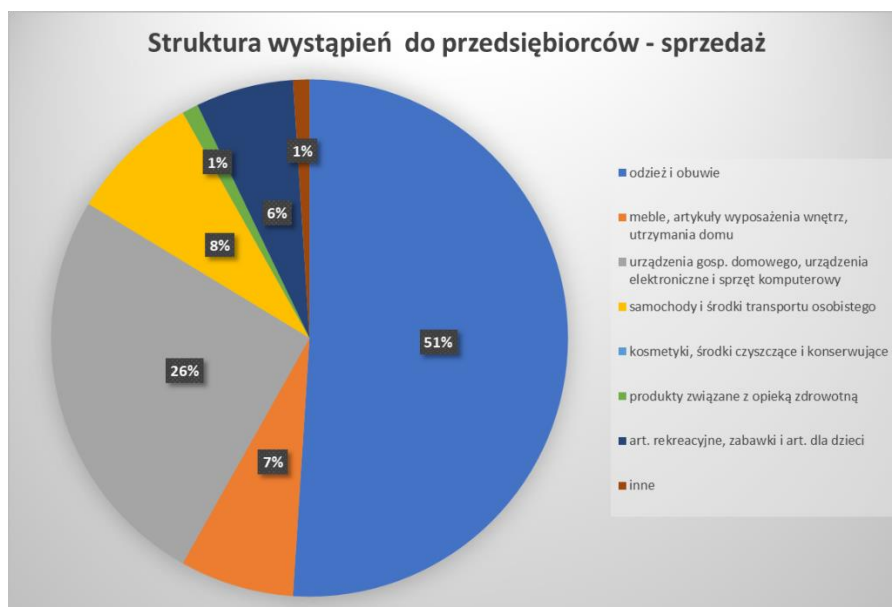
Źródło: opracowanie własne

Sprawy związane z energetyką odnosiły się w głównej mierze do procedury zawarcia umowy kompleksowej przy zmianie sprzedawcy energii elektrycznej oraz niewłaściwego sposobu rozliczeń bądź też braku faktur. W kilku przypadkach, za zgodą konsumentów, rzecznik kierował wnioski do Urzędu Regulacji Energetyki, w celu pomocy w rozwiązaniu sporu. 33 wystąpienia rzecznika kierowano w sprawach usług telekomunikacyjnych. Sprawy te odnosiły się do kwestii rozliczeń usług, czy też niezrozumiałej dla



konsumentów oferty. Trzecią pod względem ilości grupę wystąpień obejmowały sprawy o tematyce ubezpieczeniowej i dotyczyły odmów wypłaty odszkodowania z tytułu uszczerbku na zdrowiu oraz stanowisk o braku wystąpienia nieszczęśliwego wypadku w przypadku ubezpieczenia towarów (laptopów, telefonów itp.).

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.



Źródło: opracowanie własne

Zwiększona ilość wystąpień w grupie sprzętu agd i rtv 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 lub podmiotów 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. Niekiedy zwracano cenę towaru.

Rzecznik skierował także 11 wystąpień w związku z zawartymi umowami na odległość oraz 6 wystąpień w związku z umowami zawartymi poza lokalem przedsiębiorstwa (w tym 2 dotyczące usług telekomunikacyjnych).

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. 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. 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.

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 wniosek o ukaranie przedsiębiorcy grzywną. W 2017 roku rzecznik skierował 3 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 dotyczących stosowania obowiązujących przepisów konsumentkimi (Kongres Konsument 2017 – Warszawa, 15 marca 2017 r., Szkolenie dla Rzeczników Konsumentów – Bydgoszcz, 25 maja 2017 r., Szkolenie dla rzeczników konsumentów z nowego modelu sprawozdawczości – UOKiK Warszawa, 9 czerwca 2017 r., spotkanie z przedstawicielami UKE oraz Delegatury UOKiK Bydgoszcz – Pisz, 13-14 września 2017 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 2017 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 uokik ([prawakonsumenta.uokik.gov.pl](http://prawakonsumenta.uokik.gov.pl)), a także inne odnośniki do stron internetowych o tematyce konsumenckiej.

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:**

- 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 2017 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. 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**

Tabela 1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów																																							
	1.1. osobiście i telefonicznie												razem	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			razem	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			razem						
	w biuło bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w biuło bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w biuło bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w biuło bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie		w biuło bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie		w biuło bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w biuło bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w biuło bez znaczenia	na odległość		poza lokalnie	w biuło bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w biuło bez znaczenia	na odległość		poza lokalnie					
<b>SPRZEDAŻ:</b>																																							
artykuły																				1																			
odzież i obuwie																				26																			
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu																				6																			
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne																				41																			
samochody i środki transportu osobistego																				13																			
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																				1																			
produkty związane z opieką zdrowotną																				9																			
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																				4																			
inne																																							
<b>USŁUGI:</b>																																							
związane z rynkiem nieruchomości																				2																			
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																				11																			
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																				1																			
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																				1																			
finansowe																				10																			
ubezpieczeniowe																				35																			
pocztowe i kurierskie																				3																			
telekomunikacyjne																				35																			
transportowe																				2																			
turystyka i rekreacja																				2																			
sektor energetyczny i wodny																				54																			
związane z opieką zdrowotną																																							
opieką zdrowotną																				1																			
edukacyjne																				1																			
inne																																							
<b>RAZEM</b>																				<b>251</b>																			
informacje ogólne																				28																			
niekonsumenckie																				35																			
												<b>314</b>	razem:																										

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

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			RAZEM
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalą	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalą	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalą	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalą	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalą	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art.żywnościowe																
odzież i obuwanie	5			45											50	
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu			1	6											7	
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne																
isprzętkomputerowy	1	2	3	19											25	
samochody i środki transportu osobistego	2	1		4			1								8	
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną	1														1	
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		5											6	
inne				1											1	
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem nieruchomości bieżąca																
konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				4			1								5	
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				1											1	
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
finansowe							2								2	
ubezpieczeniowe				11											11	
pocztowe i kurierskie				2											2	
telekomunikacyjne	16	3	2	9			2	1							33	
transportowe				1			1								2	
turystyka i rekreacja																
sektor energetyczny i wodny	9	4		15			4								32	
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne																
<b>RAZEM</b>															186	
informacje ogólne															2	
niekonsumentckie															1	
	<b>razem:</b>														189	

Tabela nr 3: Współdziałanie z innymi instytucjami

Tabela 3. współdziałanie z innymi instytucjami																
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM
	w lokalu	na odległość	poza lokalem	w lokalu	na odległość	poza lokalem	w lokalu	na odległość	poza lokalem	w lokalu	na odległość	poza lokalem	w lokalu	na odległość	poza lokalem	
	bez			bez			bez			bez			bez			
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art.żywnościowe																
odzież i obuwie																
meble, artykuływyposażenia wewnątrz,utrzymania domu																
urządzeniagosp. domowego, urządzenia elektroniczne																
isprzętkomputerowy																
samochodyi środki transportu osobistego																
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane zopieką zdrowotną																
art. rekreacyjne, zabawki i art.dla dzieci																
inne																
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiemnieruchomości																
bieżąca konserwacja,utrzymaniedomu, drobnaprawy, pielęgnacja																
czyszczeniei naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja inaprawa pojazdówi innych środków transportu																
finansowe																
ubezpieczeniowe																
pocztowe i kurierskie																
telekomunikacyjne																
transportowe																
turystyka i rekreacja																
sektorenergetyczny i wodny																
związane zopieką opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne																
niekonsumenckie																
	razem:															

**Tabela nr 4: Pomoc na drodze sądowej**

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