

Załącznik do zarządzenia  
nr 132/2021 Starosty Nowomiejskiego  
z dnia 31 marca 2021 r.

**Sprawozdanie z działalności  
Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
w Nowym Mieście Lubawskim  
za rok 2020**

## 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 wstępowanie 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

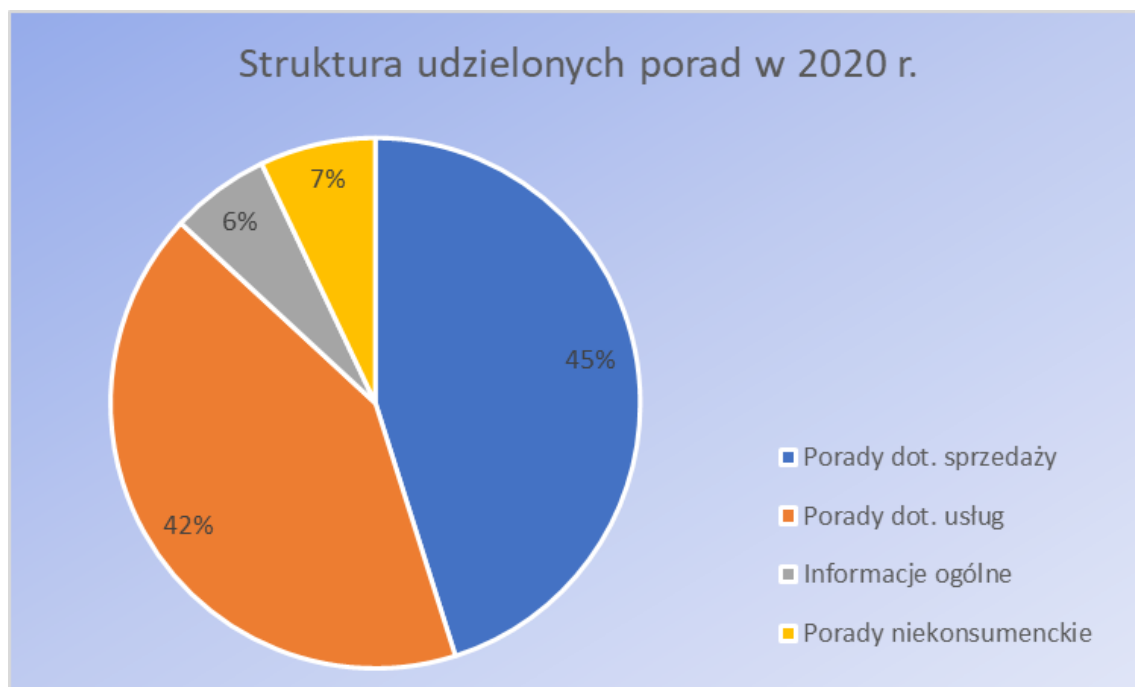
Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Warmińsko – mazurskie
2. Miasto /Powiat	Powiat nowomiejski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	43 900 (wg miejsca zamieszkania na 30 czerwca 2019 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
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe proszę je oszacować.	31000 (kwota oszacowana)

## II. Realizacja zadań rzeczników konsumentów

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

W 2020 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim udzielił 297 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 bądź też konsument składał wniosek o podjęcie interwencji przez rzecznika w danej sprawie.

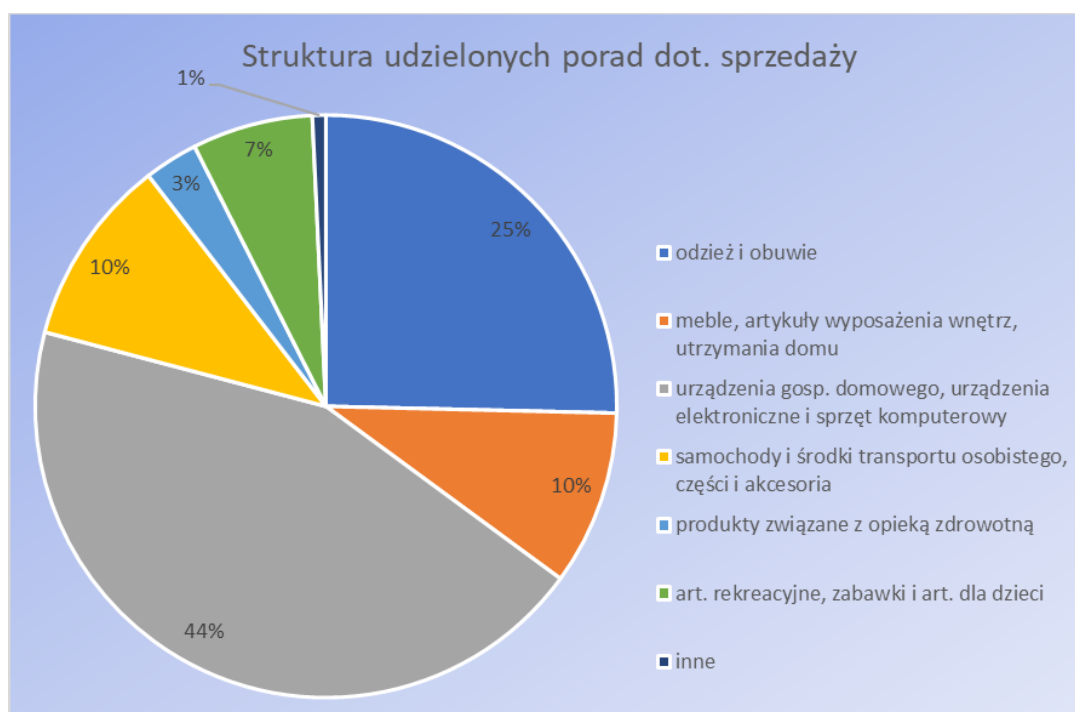


Źródło: opracowanie własne

Spośród wszystkich udzielonych przez rzecznika konsumentów porad 18 miało charakter ogólny, dotyczyły np. obowiązujących przepisów, gwarancji, procedury reklamacyjnej, czasu sprzedawcy na odpowiedź. 21 spraw dotyczyło tematyki niekonsumenckiej np. odwołań od decyzji ZUS, prawa pracy czy pomocy społecznej. Część spraw w grupie porad konsumenckich zawierała również pomoc w prawidłowym zredagowaniu pisma reklamacyjnego w toku prowadzonej reklamacji lub przed jej złożeniem. Wśród często pojawiających się pytań o charakterze ogólnym są te dotyczące możliwości zwrotu towaru pełnowartościowego (niewadliwego) kupionego w

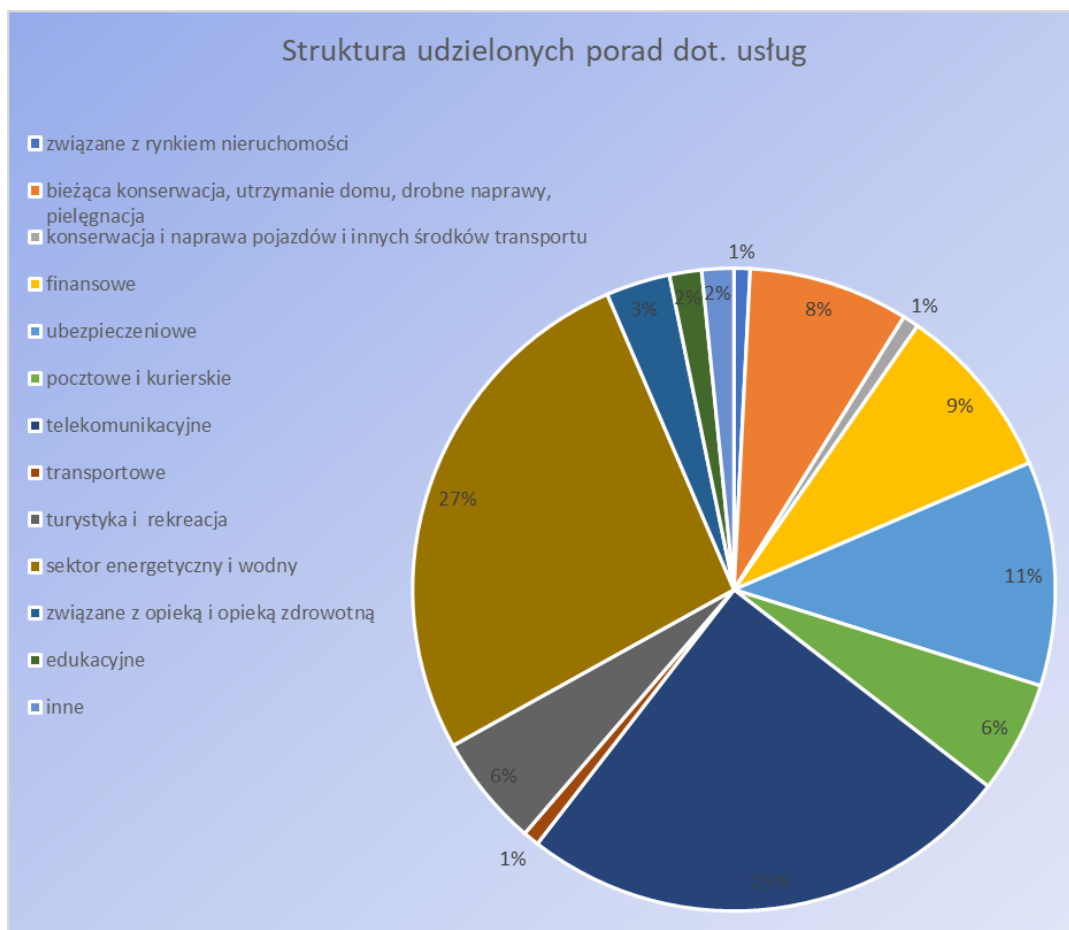
sposób tradycyjny. Niektórzy konsumenci tkwią w błędnym przekonaniu, że takie prawo im przysługuje, przyzwyczajeni przez sklepy sieciowe (zwłaszcza obuwnicze i odzieżowe) do takich praktyk. Ponadto rzecznik odpowiadał na pytania przedsiębiorców, którzy zwracali się z prośbą o pomoc w sprawach rozwiązywania problemów konsumenckich.

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.



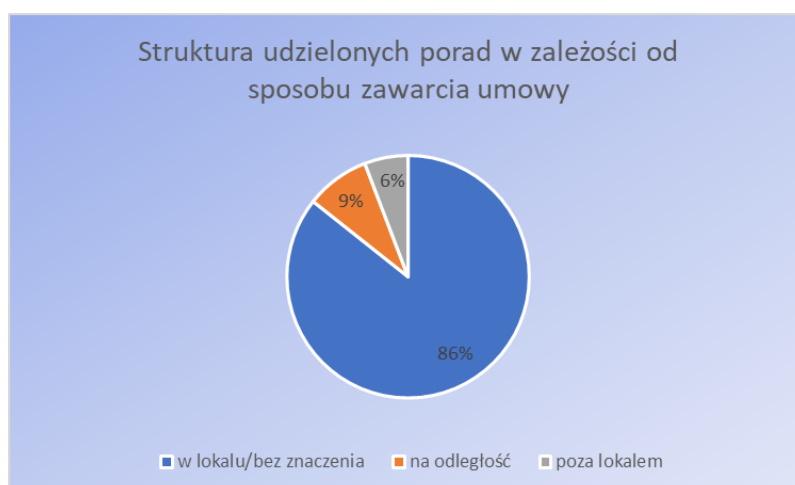
Źródło: opracowanie własne

Wśród porad dotyczących umów sprzedaży dominowały sprawy dotyczące reklamacji urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (59 porad) oraz odzieży i obuwia (34 porady). Kolejnymi pod względem ilości były porady dotyczące samochodów (14 porad) oraz mebli i wyposażenia wnętrz (13 porad).



Źródło: opracowanie własne

W grupie porad dotyczących usług dominowały sprawy związane z sektorem energetycznym (33 porady) oraz usługami telekomunikacyjnymi (31 porad), umowami ubezpieczeniowymi (14 porad) i finansowymi (11 porad), jak również bieżącą konserwacją, utrzymaniem domu, drobnymi naprawami (10 porad).



Źródło: opracowanie własne

Średnio co siódma porada dotyczyła spraw związanych z zawarciem umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. W miarę upływu czasu rośnie poziom świadomości konsumentów w zakresie uprawnień związanych z tymi formami zawarcia umów. Niemniej jednak część z konsumentów zgłasza się do rzecznika, aby skonfrontować znalezione w internecie informacje z faktycznymi uprawnieniami, bądź potwierdzić pouczenia przekazane konsumentom w trakcie telefonicznych bądź bezpośrednich rozmów sprzedażowych.

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**

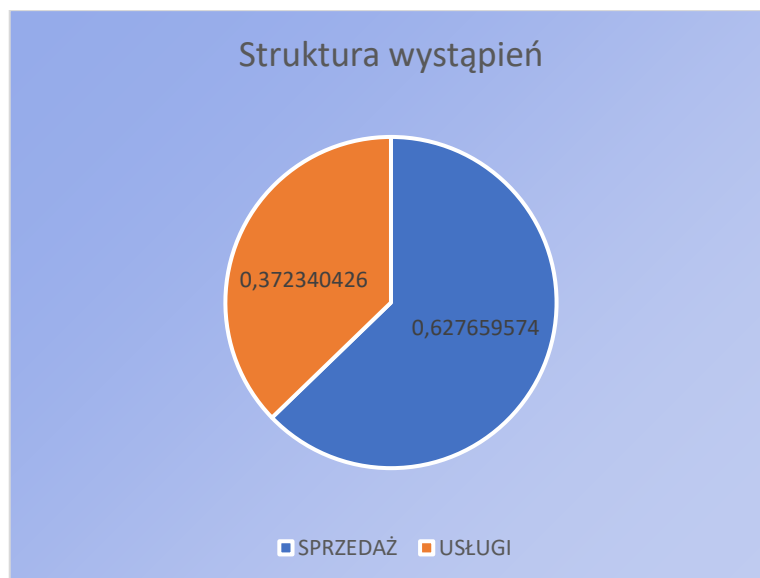
Rzecznik Konsumentów ma prawo składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Przysługuje mu inicjatywa zgłaszania propozycji i zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku 2020 rzecznik nie składał takich wniosków.

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

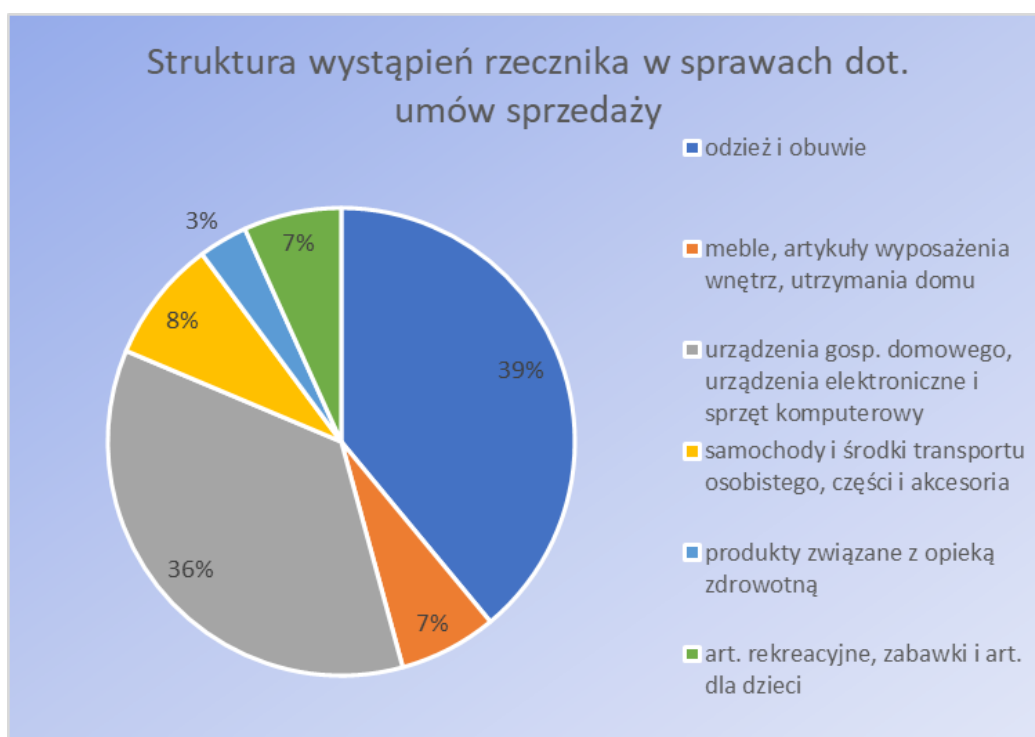
Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez rzecznika konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumentów wniosków i skarg dotyczących naruszeń ich praw i interesów. Instytucja rzecznika konsumentów cieszy się niesłabnącym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

W 2020 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim wpłynęły 94 pisemne wnioski od konsumentów. Strukturę wystąpień w roku 2020 przedstawia poniższy wykres.



Źródło: opracowanie własne

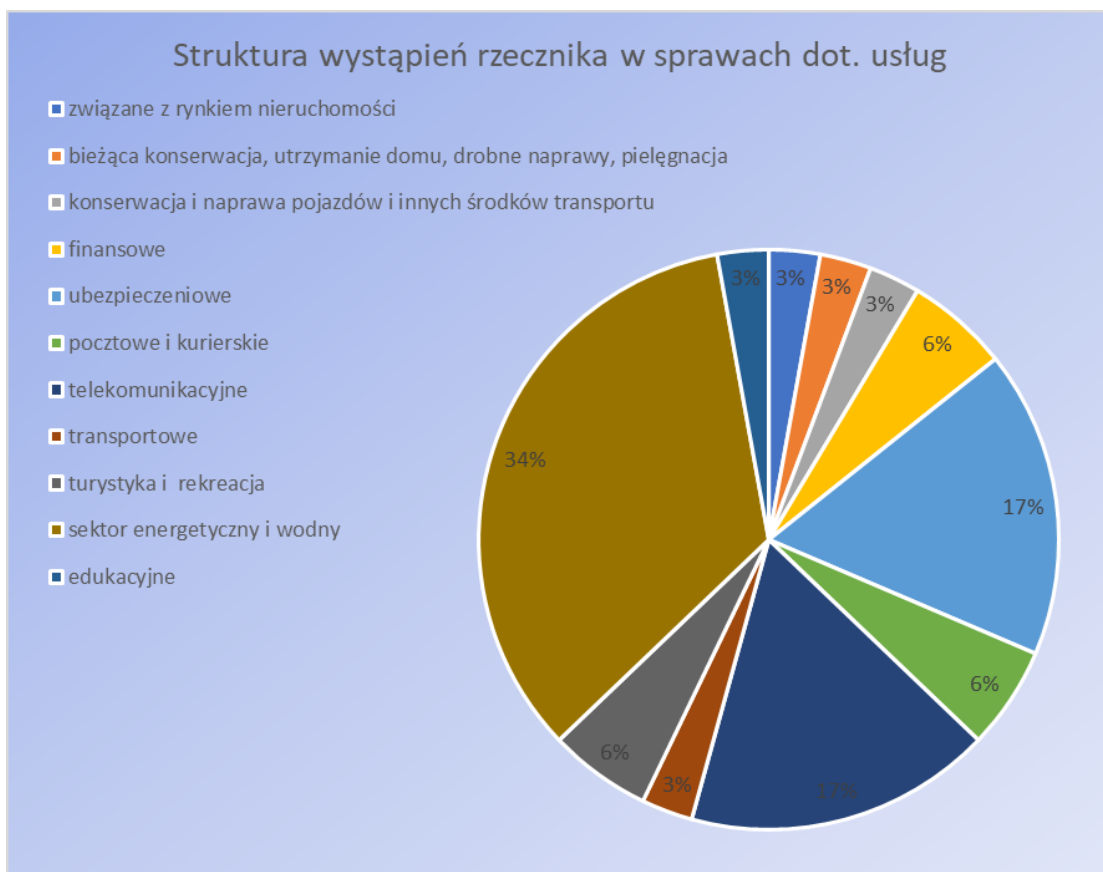
W 2020 roku ponad 3/5 podejmowanych pisemnie spraw dotyczyła umów sprzedaży (59 wystąpień).



Źródło: opracowanie własne

Konsumenci wnioskowali o podjęcie interwencji przez rzecznika zwłaszcza w sprawach dotyczących reklamacji obuwia i odzieży (23 wnioski) oraz wyposażenia gospodarstw domowych oraz urządzeń i sprzętu komputerowego (21 wniosków).





Źródło: opracowanie własne

Wśród sporów dotyczących usług dominowały sprawy z sektora energetycznego (12 wniosków), sprawy finansowe i telekomunikacyjne (po 6 wniosków).



Źródło: opracowanie własne

Zdecydowana większość interwencji w sprawach konsumenckich nie miała bezpośredniego związku ze sposobem zawarcia umowy, spowodowana była istotnymi wadami towarów lub niewłaściwym realizowaniem usług. W 4 przypadkach rzecznik podejmował interwencję w sprawie związanej z zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, w 11 przypadkach w związku z zawarciem umowy na odległość.

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 ponagień 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 2020 roku rzecznik złożył dwa zawiadomienia do policji.

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

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 2020 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 sądami powszechnymi.

## **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym**

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 związku z wystąpieniem pandemii covid-19 niemożliwym było prowadzenie edukacji konsumenckiej wśród uczniów szkół podstawowych powiatu nowomiejskiego, co w poprzednich okresach sprawozdawczych odbywało się w siedzibie urzędu w postaci krótkich prelekcji.

## **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 2020 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. Służą temu organizowane konferencje i spotkania online.

## IV. Tabele

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

		rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			Suma	wady towarów nienależyte wykonanie umowy			Suma	warunki umowy, niedozwolone postanowieni		Suma	inne	Suma	Suma końcowa
		w lokalu / bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		w lokalu / bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		w lokalu / bez znaczenia	poza lokalem				
	<b>SPRZEDAŻ</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>108</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>110</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>134</b>
b	odzież i obuwie	2	1		3	31			31						34
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu					12	1		13						13
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	3	6	4	13	44	1		45		1	1			59
e	samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	1	1	1	3	11			11						14
g	produkty związane z opieką zdrowotną	1			1	2			2	1		1			4
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1			1	8			8						9
i	inne												1	1	1
	<b>USŁUGI</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>41</b>	<b>45</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>47</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>124</b>
j	związane z rynkiem nieruchomości									1		1			1
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					8		1	9	1		1			10
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					1			1						1
n	finansowe	5		1	6	2			2	3		3			11
o	ubezpieczeniowe	1		4	5	4			4	5		5			14
p	pocztowe i kurierskie					6			6	1		1			7
r	telekomunikacyjne	7	5		12	17	1		18	1		1			31
s	transportowe									1		1			1
t	turystyka i rekreacja	4			4					3		3			7
u	sektor energetyczny i wodny	4	5	3	12	2			2	19		19			33
w	związane z opieką i opieką zdrowotną	1			1	3			3						4
x	edukacyjne		1		1	1			1						2
y	inne					1			1				1	1	2
	<b>Suma końcowa</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>62</b>	<b>153</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>157</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>258</b>
	inf.ogólne														18
	niekonsumenckie														21
	<b>Razem</b>														<b>297</b>

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

	rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			Suma	wady towarów nienależyte wykonanie umowy	Suma	warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne	Suma	Suma końcowa
	w lokalu / bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		w lokalu / bez znaczenia		w lokalu / bez znaczenia		
<b>SPRZEDAŻ</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>59</b>
b odzież i obuwie	1	3		4	19	19			23
c meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	2			2	2	2			4
d urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	2	1	4	17	17			21
e samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	1			1	4	4			5
g produkty związane z opieką zdrowotną	1			1	1	1			2
h art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		1	3	3			4
<b>USŁUGI</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>35</b>
j związane z rynkiem nieruchomości					1	1			1
k bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					1	1			1
m konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					1	1			1
n finansowe	1	1		2					2
o ubezpieczeniowe	1			1	3	3	2	2	6
p pocztowe i kurierskie	1			1			1	1	2
r telekomunikacyjne	1		2	3	2	2	1	1	6
s transportowe							1	1	1
t turystyka i rekreacja	1	1		2					2
u sektor energetyczny i wodny	3	2	1	6			6	6	12
x edukacyjne		1		1					1
<b>Suma końcowa</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>94</b>

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			inne			RAZEM
	w lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe																
odzież i obuwie																
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																
samochody i środki transportu osobistego																
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną																
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
inne																
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem nieruchomości																
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
finansowe																
ubezpieczeniowe																
pocztowe i kurierskie																
telekomunikacyjne																
transportowe																
turystyka i rekreacja																
sektor energetyczny i wodny																
związane z 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 nienałożone wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			rozwiązanie umowy			wady towarów nienałożone wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne		
	wi lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	wi lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	wi lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	wi lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	wi lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	RAZEM	wi lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	wi lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	RAZEM	wi lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	wi lokalu bez	na odległość	poza lokalnie	RAZEM
<b>SPRZEDAŻ:</b>																														
a	art żywnościowe																													
b	odzież i obuwie																													
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymywania domu																													
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne																													
e	sprzęt komputerowy																													
f	samochody i środki transportu osobistego																													
g	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																													
h	produkty związane opieką zdrowotną																													
i	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																													
<b>USŁUGI:</b>																														
j	związane z rynkami 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 opieką zdrowotną																													
x	edukacyjne																													
y	inne																													
<b>RAZEM</b>															<b>RAZEM</b>															
sprawy o ukaranie																														
razem:															razem:															