

ZARZĄDZENIE Nr 123/2014
Starosty Nowomiejskiego
z dnia 21 marca 2014 r.

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Nowym Mieście Lubawskim za 2013 rok

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz §4 ust. 2 pkt 7 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Nowym Mieście Lubawskim zatwierdzonego uchwałą Rady Powiatu w Nowym Mieście Lubawskim Nr VII/67/2011 z dnia 23 lutego 2011r. w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Nowym Mieście Lubawskim, zmienionego uchwałą Nr XXI/189/2012 Rady Powiatu w Nowym Mieście Lubawskim z dnia 29 marca 2012 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 2013 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.

Starosta Nowomiejski
Ewa Dembek

w/z STAROSTY
Marcin Buliński
WICESTAROSTA

**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Nowym Mieście Lubawskim
za rok 2013**

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	6
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	9
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym	9
7. Podejmowanie działań wynikających z:	9
III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów	10
1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.....	10
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.....	10
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 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań	14
Tabela nr 4: Inne zadania	15

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

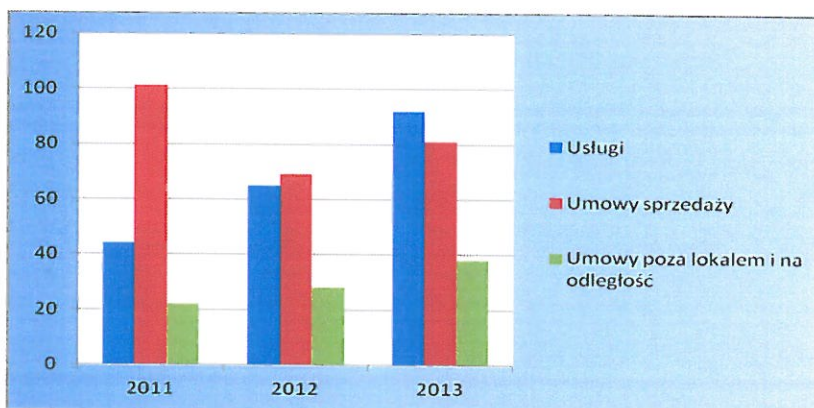
Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

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	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	20 godzin w tygodniu (środa 4 h, czwartek i piątek po 8 h)
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

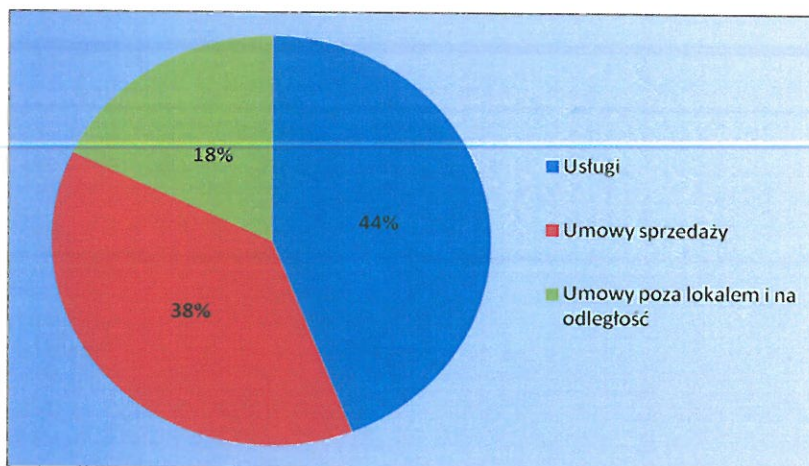
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

W 2013 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim udzielił 211 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 i poza lokalem przedsiębiorstwa. Zmiany w ilości udzielonych porad na przestrzeni lat 2011 – 2013 obrazuje poniższy wykres.



Źródło: opracowanie własne

W 2013 roku konsumenci zgłaszali się do Rzecznika z różnymi problemami w zakresie zawartych umów dotyczących usług, jak i sprzedaży towarów. Strukturę udzielonych porad przedstawia poniższy wykres.



Źródło: opracowanie własne

Blisko połowa udzielonych porad konsumenckich dotyczyła usług. Spośród nich dominującą grupą były umowy telekomunikacyjne (telefony, telewizja). Umowy o usługi telekomunikacyjne zawierane przez różnych operatorów przeważnie wywołują u konsumentów przekonanie, że zostali wprowadzeni w błąd lub wręcz oszukani. Dzieje się tak dlatego, że przedstawiciele firm telekomunikacyjnych nie zawsze udzielają wyczerpujących informacji o oferowanej usłudze i nie zawsze doręczają konsumentom wszystkie załączniki, które stanowią integralną część umowy. Konsumenti nie czytają umów, które podpisali, nie żądają także załączników. Powoduje to, że mają ograniczone informacje dotyczące zarówno usług, jak i przysługujących im praw.

Drugą, co do ilości udzielonych porad dotyczących usług, były umowy ubezpieczenia, np. dodatkowe ubezpieczenie majątkowe przy umowach sprzedaży energii elektrycznej, zapłata nieopłaconej składki OC posiadaczy pojazdów mechanicznych w przypadku sprzedaży samochodu, korzystanie z ubezpieczenia oferowanego przy zakupie sprzętu elektronicznego. W związku z zawartym porozumieniem o współpracy między Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim, a Rzecznikiem Ubezpieczonych konsumenci byli informowani o możliwości korzystania z pomocy biura Rzecznika Ubezpieczonych.

Ok. 38% udzielonych porad dotyczyło umów sprzedaży towarów. Najwięcej z nich odnosiło się do reklamacji obuwia i odzieży (22 porady) oraz sprzętu RTV i AGD (20 porad). Pomimo upływu czasu, prowadzonych przez organizacje konsumenckie kampanii informacyjnych, czy działalności Rzecznika Konsumentów, w dalszym ciągu konsumenci składający reklamację nie są w stanie odróżnić gwarancji od niezgodności towaru z umową. Nie bez winy są tu sprzedawcy, którzy starają się przekonać konsumenta, który ma gwarancję na dany towar, że jedyną możliwością dochodzenia roszczeń w przypadku ujawnienia się wady w towarze jest gwarancja. Gdy nawet konsument jest świadomy, iż może w takich sytuacjach dochodzić roszczeń od sprzedawcy, sprzedawca informuje wówczas, że on jest tylko pośrednikiem, a odpowiedzialność za wady towaru ponosi producent.

Wiele uwag można kierować także pod adresem firm oferujących towary w ramach sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa. Wg relacji konsumentów przedstawiciele takich firm udzielają błędnych informacji co do ceny za dany towar. Wprawdzie w umowach zawieranych z konsumentami są podane informacje o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni, ale konsumenci nie czytają ich treści i nie zdają sobie sprawy z tego, że samo odesłanie towaru do sprzedawcy może nie być wystarczające do uznania odstąpienia od umowy. Zdarza się również, że konsumenci chcą odstąpić od umowy nawet po znacznym czasie od jej zawarcia.

Rzecznik odnotował także zapytania dotyczące możliwości zwrotu towaru pełnowartościowego (niewadliwego) kupionego w sklepie „stacjonarnym”. Niektórzy konsumenci tkwią w błędnym przekonaniu, że takie prawo im przysługuje.

W ramach poradnictwa konsumenci otrzymywali wzory pism, oświadczeń i zgłoszeń reklamacyjnych oraz teksty 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.

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

Zaznaczyć należy, że w wielu przypadkach porady udzielane przez Rzecznika nie dotyczyły zagadnień konsumenckich. Mieszkańcy powiatu nowomiejskiego (i powiatów ościennych) zgłaszali się bowiem z różnymi problemami np. prawa pracy, ubezpieczeń społecznych, oczekując przede wszystkim wysłuchania i zrozumienia. W większości przypadków niezbędnym było skierowanie tych osób do właściwych instytucji lub urzędów np. ZUS, PIP, Sąd Pracy. 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

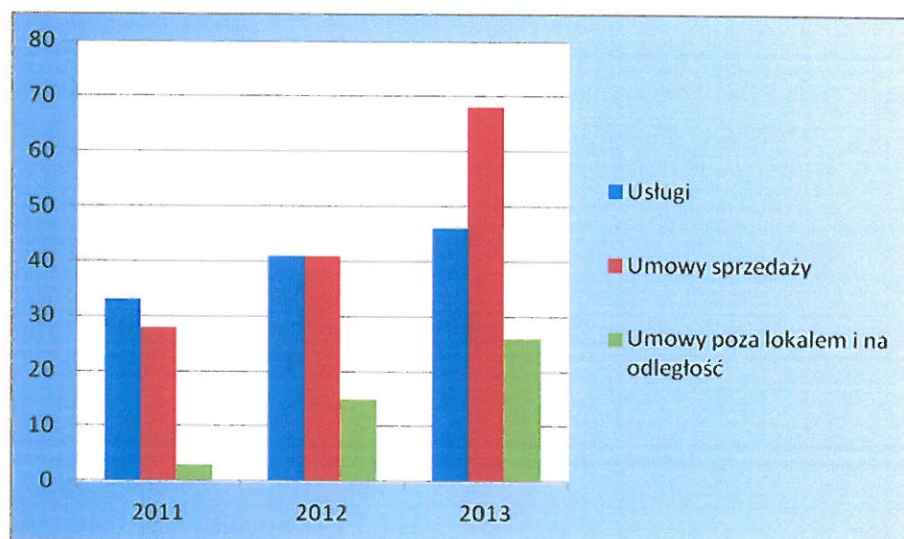
Rzecznik Konsumentów ma prawo składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Przysługuje mu inicjatywa zgłaszania propozycji i zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku 2013 Rzecznik nie składał takich wniosków.

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

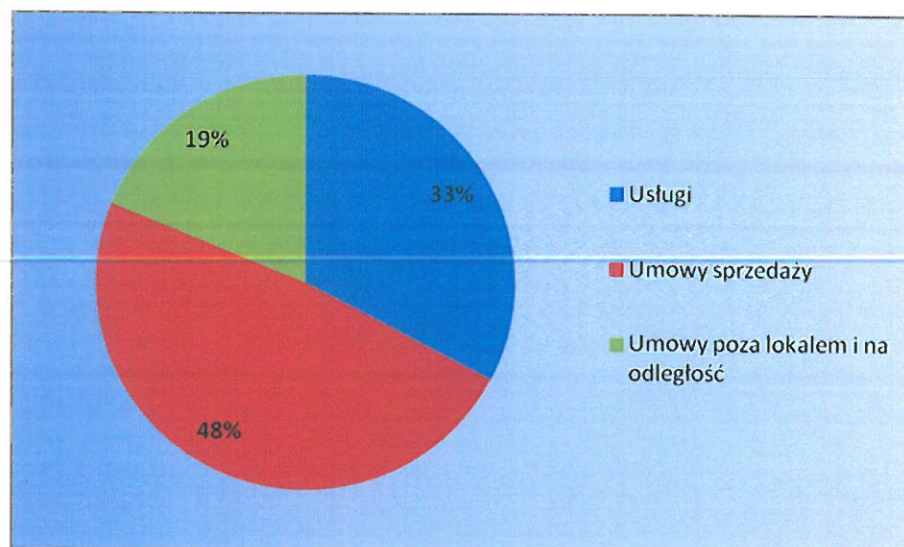
Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez rzecznika konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumentów wniosków i skarg dotyczących naruszeń praw

i interesów konsumentów 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 – 2013 przedstawia poniższy wykres.



Źródło: opracowanie własne

W 2013 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim wpłynęły 143 pisemne wnioski konsumentów. W 2 przypadkach wnioski przesłano jedynie do wiadomości Rzecznika, 1 przekazano wg właściwości do innego Rzecznika. Strukturę wystąpień w roku 2013 przedstawia poniższy wykres.



Źródło: opracowanie własne

Prawie połowa wszystkich wystąpień Rzecznika w 2013 roku dotyczyła umów sprzedaży. W grupie tej dominowały zgłoszenia dotyczące obuwia i odzieży oraz sprzętu RTV i AGD. Skargi konsumentów w większości dotyczyły odrzucenia reklamacji, przedłużającej się naprawy.

W grupie dotyczącej usług ponad połowa wystąpień Rzecznika związana była z usługami telekomunikacyjnymi (25 z 46 wystąpień). Wnioski konsumentów odnosiły się do niskiej jakości świadczonych usług, wysokości rachunków czy zmiany dostawcy usług.

Rzecznik skierował także 26 wystąpień w związku z zawartymi umowami na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Zdecydowana większość z nich (20) zakończyła się dla konsumentów korzystnie.

W swoich wystąpieniach Rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną roszczeń i wzywa do zajęcia stanowiska w danej sprawie. Spośród 140 wystąpień Rzecznika ponad 60% (87 spraw) zakończyło się pozytywnie, 2 są w toku.

Rzecznik podejmując interwencję zna stan sprawy przedstawiony przez samego konsumenta 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 przedsiębiorcy rzadko zmieniali swoje 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 i długość prowadzonego postępowania) niechętnie korzystają ze skierowania sprawy 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 wnioski o ukaranie przedsiębiorcy grzywną. W 2013 roku Rzecznik skierował 4 zawiadomienia o popełnieniu wykroczenia. Jednego przedsiębiorcę ukarano karą grzywny w wysokości 500,00 zł. Pozostałe trzy sprawy są w toku.

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 (np. Orange, Federacja Konsumentów).

W okresie sprawozdawczym, w związku z prowadzonymi sprawami, Rzecznik kierował pisma do Urzędu Regulacji Energetyki oraz Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

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 2013 Rzecznik nie występował samodzielnie z powództwem do sądu. W okresie sprawozdawczym nie zaistniała potrzeba pomocy konsumentom w sporządzeniu pozwu, pism procesowych itp. w związku z prowadzonymi sprawami.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W okresie sprawozdawczym Rzecznik spotkał się ze słuchaczami Uniwersytetu Trzeciego Wieku z siedzibą w Nowym Mieście Lubawskim, którym wyjaśniał podstawowe zagadnienia z zakresu prawa konsumentkimi, z naciskiem na umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa.

W celu łatwiejszego dotarcia do zagadnień konsumentkimi na stronach internetowych Starostwa Powiatowego w Nowym Mieście Lubawskim zamieszczono linki do poszczególnych serwisów np. www.zyciewkredycie.pl, <http://ezakupy.uokik.gov.pl>, konsumentkimi centrum e-porad.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone 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 2013 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,
- zmiany w zakresie usług bankowych poprzez rozszerzenie kręgu uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową o instytucję Rzecznika Konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Na podstawie powyższego sprawozdania stwierdzić można, że liczba osób korzystających z pomocy Rzecznika Konsumentów systematycznie wzrasta. Rośnie świadomość konsumentów dotycząca ich praw w relacji z przedsiębiorcą. Zmieniające się mechanizmy sprzedaży (rozwój e-zakupów) wymagają aktywnej postawy słabszych uczestników rynku i uzupełniania pogłębiania wiedzy.

W celu zapewnienia skutecznej realizacji zdania polegającego na udzielaniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz podejmowaniu działań edukacyjno – informacyjnych istotne jest ciągłe 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, najważniejszą metodą doskonalenia jest uczestnictwo w szkoleniach. Niestety ilość skierowanych do rzeczników konsumentów propozycji uczestniczenia w szkoleniach jest

zbyt 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 wpłynęło na większą integrację tego środowiska.

IV. Tabele

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	92
ubezpieczeniowa	18
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	7
remontowo-budowlana	4
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	11
telekomunikacja (telefony, TV)	22
turystyczno-hotelarska	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0
motoryzacja	7
pralnicza	1
timeshare	0
pocztowa	0
gastronomiczna	0
przewozowa	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0
medyczna	0
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	0
windykacyjne	3
inne	17
II. Umowy sprzedaży, w tym:	81
obuwie i odzież	22
wyposażenie mieszkania	12
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	20
komputer i akcesoria komputerowe	3
motoryzacja	8
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	0
zabawki	0
inne	15
III. Umowy poza lokalem i na odległość	38

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:	46	26	19	1
ubezpieczeniowa	4	2	2	0
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	3	1	2	0
remontowo-budowlana	1		1	0
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7	3	4	0
telekomunikacja (telefon, TV)	25	16	8	1
turystyczno-hotelarska	0	0	0	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0	0	0	0
motoryzacja	1	0	1	0
pralnicza	0	0	0	0
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	0	0	0	0
gastronomiczna	0	0	0	0
przewozowa	1	0	1	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	1	1	0	0
inne	3	3	0	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	68	41	27	0
obuwie i odzież	29	17	12	0
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	7	5	2	0
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	15	12	3	0
komputer i akcesoria komputerowe	3	2	1	0
motoryzacja	6	2	4	0
artykuły spożywcze	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0	0	0	0
zabawki	0	0	0	0
inne	8	3	5	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	26	20	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