

Załącznik  
do Zarządzenia Nr /2018  
Starosty Gryfińskiego  
z dnia 2018 r.

**POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW**  
**STAROSTWO POWIATOWE W GRYFINIE**

**DZIAŁANIA**  
**POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GRYFINIE**  
**W ROKU 2017**

**GRYFINO, MARZEC 2018 r.**

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Powiat	Gryfino
3. Liczba mieszkańców powiatu	83249 (dane GUS wg. stanu na 31.12.2016 r.)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Waldemar Mejna
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe rolnicze i studia podyplomowe z prawa i administracji
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	NIE DOTYCZY
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	NIE DOTYCZY
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.	TAK
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1 osoba na 4/7 etatu
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	92.798,87 zł

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyjmuje interesantów w pok. nr 3 budynku Starostwa Powiatowego przy ul. 11 Listopada 16D w Gryfinie w godzinach pracy Starostwa, oraz także w budynku Starostwa przy ul. Dworcowej 1 w Chojnie, gdzie rzecznik dyżuruje w każdy czwartek tygodnia w godzinach od 10<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup>. Z rzecznikiem można również kontaktować się telefonicznie i faxem na nr telefonu 91 404 50 00 wew. 259 w Gryfinie i 91 351 67 17 w Chojnie oraz za pomocą poczty elektronicznej dostępnej na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Gryfinie ([www.gryfino.powiat.pl](http://www.gryfino.powiat.pl); e-mail : [rzecz.kons@gryfino.powiat.pl](mailto:rzecz.kons@gryfino.powiat.pl)).

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów finansowana jest z budżetu powiatu, z ogólnych wydatków Starostwa na administrację publiczną (dział 750 klasyfikacji budżetowej).

Pewną pomoc finansową na działalność rzecznika uzyskano z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w formie dofinansowania szkoleń dla rzeczników oraz nieodpłatnego przekazania broszur edukacyjnych o tematyce konsumenckiej.

Rzecznicy realizują zadanie własne samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów na podstawie ustawy o samorządzie powiatowym. Natomiast przepisy art. 37-43 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów określają zadania oraz formę ich realizacji przez rzeczników konsumentów. Należą do nich:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Uprawnienia rzeczników konsumentów pozwalają im również na:

- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz występowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- występowanie jako oskarżyciele publiczni w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia;
- występowanie do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- występowanie do sądu rejonowego z wnioskiem o nałożenie kary grzywny na podmiot naruszający obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii Rzecznika.

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW.

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

Wszystkie sprawy zgłaszane do rzecznika załatwiane były zgodnie z wypracowaną wcześniej procedurą postępowania rzecznika, która polega na zróżnicowanym i indywidualnym podejściu do poszczególnych skarg konsumentów zależnie od charakteru, złożoności i wagi tych spraw.

Załatwiając poszczególne skargi rzecznik podejmował następujące działania :

- udzielał porad, pouczeń i wyjaśnień dotyczących konkretnych spraw w formie ustnej lub pisemnej;
- konsultował bardziej złożone sprawy z prawnikami obsługi prawnej Starostwa;
- prowadził pisemne i ustne mediacje pomiędzy stronami sporów w celu polubownego załatwienia spraw;
- kierował sprawy lub zainteresowanych do innych instytucji właściwych do załatwienia spraw, takich jak : Inspekcja Handlowa, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcja Sanitarna, Polubowne Sądy Konsumenckie, Urząd Regulacji Energetyki, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Europejskie Centrum Konsumenckie, Policja, Prokuratura, Sądy, Rzecznik Finansowy, Arbiter Bankowy, Państwowa Inspekcja Pracy, Rzecznik Praw Pacjenta, Rzecznik Praw Obywatelskich i innych;
- pomagał w sporządzaniu pism reklamacyjnych, urzędowych i innych;
- przygotowywał pisma procesowe i pozwy do sądów;
- uczestniczył w miarę możliwości czasowych i finansowych osobiście w sprawach sądowych dot. spraw konsumenckich.

W 2017 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłoszono łącznie 560 spraw. Spośród wszystkich 560 spraw 220 dotyczyło umów sprzedaży rzeczy ruchomych bądź nieruchomości, 273 umów sprzedaży usług, 11 ogólnych informacji konsumenckich a 56 spraw niekonsumenckich.

Szczegółowy tematyczny wykaz wszystkich spraw zgłoszonych do rzecznika w 2017 r. zawierają tabele 1.1. i 1.2. zamieszczone w rozdziale IV sprawozdania.

Z tabel tych wynika, że spośród 220 spraw dotyczących umów sprzedaży rzeczy ruchomych i nieruchomości najwięcej spraw dotyczyło :

- |   |    |
|---|----|
| • obuwia i odzieży  | 66 |
| • urządzeń gosp. domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego | 45 |
| • mebli, art. wyposażenia wnętrz, utrzymania domu                           | 42 |
| • samochodów i środków transportu osobistego                                | 28 |

Spośród 273 spraw dotyczących umów wykonywania usług najwięcej spraw dotyczyło :

- |   |     |
|---|-----|
| • usług telekomunikacyjnych               | 144 |
| • usług w sektorze energetycznym i wodnym | 26  |

• usług ubezpieczeniowych 24

• usług finansowych 23

**Do najczęstszych przyczyn zgłaszania spraw dotyczących umów sprzedaży rzeczy ruchomych i nieruchomości (220 spraw) można zaliczyć:**

- odmowę przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego;
- zbędną nieuzasadnioną zwłokę w załatwianiu reklamacji;
- narzucanie konsumentom własnego sposobu rozpatrzenia reklamacji;
- nieuzasadnione wyłączenie odpowiedzialności przedsiębiorcy w przypadku wad towaru;
- brak uzasadnienia w przypadku odmowy uwzględnienia roszczeń konsumenta.

W zakresie gwarancji, najczęstszymi przypadkami zgłaszanymi przez konsumentów były:

- utrzymywanie przez przedsiębiorców, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumentów;
- nieskuteczne usuwanie wad;
- brak jasnych sformułowań w postanowieniach kart gwarancyjnych.

**Najczęstrze przyczyny zgłaszania spraw dotyczących usług (273 sprawy) to :**

**- Przy usługach telekomunikacyjnych (144 sprawy).**

- trudności z odstąpieniem od umowy zawartej z operatorem telefonii stacjonarnej, komórkowej lub z operatorami telewizji kablowej;
- wybiórcze informowanie o warunkach ofert promocyjnych;
- nieprawidłowe naliczanie opłat;
- nakładanie na konsumentów kar umownych;
- niewywiązywanie się przez operatorów z umowy np. przez brak dostępności zamówionej usługi lub częste przerwy w jej realizacji;
- brak zasięgu sieci;
- utrudnianie realizacji roszczeń reklamacyjnych, w tym przekraczanie terminów odpowiedzi na złożoną reklamację;
- obciążanie opłatami wyrównawczymi z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy;
- problemy z przeniesieniem numeru do nowego operatora;
- praktyka podawania się przez przedsiębiorców za dotychczasowych lub znanych operatorów, celem zawarcia lub zmiany obowiązującej umowy.

**- Przy usługach w sektorze energetycznym i wodnym (26 spraw).**

- nieprawidłowe wystawianie faktur i prognoz zużycia energii;
- nieterminowe dostarczanie faktur;
- brak informacji o dodatkowych opłatach, które konsumenci mieli ponosić w stosunku do innej firmy za dystrybucję energii elektrycznej;
- wprowadzanie w błąd poprzez utwierdzanie konsumentów, że nowa, korzystna oferta dotyczy dotychczasowego dostawcy energii;
- oferowanie umów wiązanych, np. do umowy o dostawę energii dołączano umowy o świadczenie usług medycznych lub usług telekomunikacyjnych.

**- Przy usługach ubezpieczeniowych (24 sprawy).**

- odmowa wypłaty odszkodowań z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych;
- zaniżaniem wartości szkody;
- odmowa uznania roszczeń o odszkodowanie w całości lub w części;
- unikanie szczegółowego pisemnego uzasadnienia kwoty przyznanego odszkodowania;
- nieuzasadnione przedłużanie postępowań w zakresie likwidacji szkody.

#### **- Przy usługach finansowych (23 sprawy).**

- utrudnianie realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy o kredyt;
- wprowadzanie w błąd lub nierzetelne informowanie konsumenta o wysokości oprocentowania i opłat;
- zaniedbania w dostarczaniu klientom informacji o zmianach umów i regulaminów;
- oferowanie przez banki skomplikowanych produktów ubezpieczeniowych z funduszami kapitałowymi;
- nieprzekazywanie przez kredytodawców egzemplarza umowy kredytobiorcom;
- długotrwałe rozpatrywanie reklamacji;
- problemy ze spłatą kredytów hipotecznych;
- nieinformowanie o tzw. ryzyku kursowym waluty obcej, do której denominowane były zobowiązania kredytowe.

W 2017 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłoszono łącznie 560 spraw, z czego w 332 sprawach (59,3 %) rzecznik udzielał porad prawnych i informacji osobiście oraz telefonicznie. Natomiast w 228 sprawach (40,7%) konieczne były wystąpienia pisemne do przedsiębiorców kierowane przez rzecznika, bądź przez konsumentów po uprzednim przygotowaniu tych wystąpień przez rzecznika.

Ponadto w zakresie podjętych działań w 2017 r. wynikających z porad i informacji prawnej udzielonych osobiście, telefonicznie lub pisemnie:

- w 25 sprawach udzielono pomocy prawnej w postępowaniach przed sądami,
- w 12 sprawach współdziałało z innymi instytucjami,
- w 1 sprawie wystąpiono do przedsiębiorcy.

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

W 2017 r. nie składano wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

Podstawą prawną wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest art. 42 ust. 1 pkt 3 i art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Z uwagi na to, że Rzecznik Konsumentów nie ma uprawnień władczych w zakresie egzekwowania roszczeń konsumentów od przedsiębiorców, jego wystąpienie do przedsiębiorcy może zawierać jedynie żądanie udzielenia wyjaśnień i informacji w sprawach, a także ustosunkowania się do uwag i opinii, które Rzecznik wyrazi w odniesieniu do stanowiska przedsiębiorcy lub jego braku podczas rozpatrywania reklamacji.

Z przedstawionej w rozdziale IV tabeli nr 2 wynika, że w 2017 r. rzecznik wystąpił do przedsiębiorcy tylko w jednej sprawie, w której wnioskował o ugodowe załatwienie sprawy, jednakże sprawa ta ostatecznie została skierowana do rozstrzygnięcia w sądzie.

W większości z 228 spraw rozpatrywanych pisemnie, konsumenci samodzielnie zdecydowali się wystąpić na piśmie z reklamacjami do przedsiębiorców w celu wyegzekwowania swoich praw, a większość tych wystąpień przygotował rzecznik konsumentów.

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

Szczegółowe tematyczne zestawienie dotyczące współdziałania rzecznika z innymi instytucjami zawarte jest w tabeli 3. Z tabeli tej wynika, że w 2017 r. rzecznik 12 - krotnie kontaktował się z następującymi instytucjami i organami zajmującymi się problematyką konsumencką :

- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów;
- Rzecznik Finansowy;
- Prokuratury Okręgowe w Szczecinie i Płocku;
- Urząd Komunikacji Elektronicznej;
- Europejskie Centrum Konsumenckie;
- Urząd Lotnictwa Cywilnego;
- Rzecznik Praw Obywatelskich;
- Powiatowa Komenda Policji w Gryfinie;
- Lengiewicz Wrońska Berezowska i Wspólnicy Kancelaria Prawnicza S.C.

W ramach współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i innymi rzecznikami rzecznik uczestniczył w następujących szkoleniach i konferencjach :  
- w dniach 10-12.05.2017 r. w Łukęcinie na temat ochrony zbiorowych interesów konsumentów, polubownego rozwiązywania sporów i współpracy rzeczników z mediami;  
- w dniu 09.06.2017 r. w Warszawie z nowego modelu sprawozdawczości rzeczników i problematyki kredytów „frankowych”.

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

Strukturę ilościową i przedmiotową wytoczonych powództw sądowych w 2017 r. przedstawiają tabele 4.1. i 4.2. zamieszczone w rozdziale IV sprawozdania.  
W 2017 r. rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się już postępowań sądowych jednakże w 25 sprawach udzielał profesjonalnej pomocy konsumentom. Pomoc ta polegała na przygotowywaniu pozwów, sprzeciwów i zarzutów od pozwów, pism procesowych i na osobistym uczestnictwie na niektórych rozprawach.  
W 2017 r. spośród 25 spraw konsumenckich rozstrzyganych przez sądy 14 spraw rozpatrywały bądź rozpatrują jeszcze Stałe Sądy Polubowne, 11 spraw sądy powszechne.  
W 25 powództwach z 2017 r. w 7 sprawach rozstrzygnięcia sądów były pozytywne dla konsumentów, w 12 negatywne a 6 spraw jest jeszcze w toku postępowania.

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

W 2017 r. rzecznik przeprowadził 2 szkolenia o tematyce konsumenckiej dla kilku klas Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych w Gryfinie (w dniu 23.03.2017 r.) oraz dla seniorów w Cechu Rzemiosł Różnych w Gryfinie (w dniu 27.10.2017 r.).  
Rzecznik pozyskiwał wielokrotnie z instytucji, z którymi współpracował na co dzień, liczne materiały edukacyjne (broszury, płyty CD, plakaty, ulotki itp.) o tematyce konsumenckiej. Materiały te były przekazywane zainteresowanym indywidualnie pedagogom, uczniom, studentom i dorosłym konsumentom, podczas wyżej wymienionych szkoleń i przy okazji codziennych kontaktów w biurze rzecznika.

## **7. Podejmowanie działań wynikających z :**

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
- art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 kodeksu postępowania cywilnego (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W roku sprawozdawczym rzecznik nie podejmował osobistych działań na podstawie w/w przepisów ale w kilkunastu sprawach pomagał konsumentom podejmować działania reklamacyjne na podstawie ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym a w 1 sprawie na podstawie ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.

## **III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW.**

### **1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.**

W celu polepszenia standardów ochrony konsumentów należy rozważyć wprowadzenie kolejnych zmian prawa umożliwiających :

- wskazanie w przepisach dotyczących reklamacji konkretnego terminu naprawy lub wymiany towarów;
- wskazanie, że w przypadku wymiany towaru na nowy wolny od wad z tytułu rękojmi okres odpowiedzialności sprzedawcy biegnie na nowo;
- wprowadzenie zmian w przepisach prawa bankowego, które pozwolą wstrzymać działania windykacyjne i naliczanie odsetek w okresie rozpatrywania reklamacji klientów;
- dopuszczenie rzecznika do grupy podmiotów uprawnionych do uzyskiwania informacji objętych tajemnicą bankową w imieniu konsumenta;
- wprowadzenie obowiązku doręczenia zmian wynikających m.in. z regulaminów, tabel opłat i prowizji, w formie listu poleconego lub w innej formie za wyraźnym potwierdzeniem odbioru przez konsumenta;
- wprowadzenie do ustawy prawo telekomunikacyjne przepisu, którego założeniem byłoby istnienie blokady usług o podwyższonej opłacie w momencie zawierania umowy;
- zobowiązanie operatorów telekomunikacyjnych do tego, aby w umowach Internetu stacjonarnego wskazana była minimalna prędkość Internetu;
- uzyskanie od przedsiębiorców nagrań rozmów telefonicznych przeprowadzanych z konsumentami w zakresie nie tylko spraw obejmujących zawarcie bądź zmianę umowy, ale również reklamację.

### **2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.**

Wnoszę do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o zwiększenie ilości finansowanych przez Urząd specjalistycznych szkoleń dla rzeczników konsumentów.



#### IV. TABELE.

Tabela 1.1. Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów (osobiście i telefonicznie).

		rozwiązanie umowy			wady towarów i 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 lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	<b>SPRZEDAŻ:</b>																<b>122</b>
a	art. żywnościowe				3			1					1				<b>5</b>
b	odzież i obuwie	3	1		21				1				1				<b>27</b>
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	4			16	1	3							1			<b>25</b>
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			1	24	1									1		<b>27</b>
e	samochody i środki transportu osobistego	2			12			1				1					<b>16</b>
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące				1												<b>1</b>
g	produkty związane z opieką zdrowotną	1			1												<b>2</b>
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1												<b>1</b>
i	inne	8	1	1	3									2	3		<b>18</b>
	<b>USŁUGI:</b>																<b>152</b>
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				1		4										<b>5</b>
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				10												<b>10</b>
n	finansowe	1			2	1		3	1					2		1	<b>11</b>
o	ubezpieczeniowe				5	1		4	1						1		<b>12</b>
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne	6	1	1	5	1	2	5		1	5	1	43	9	1		<b>81</b>
s	transportowe														1		<b>1</b>
t	turystyka i rekreacja				1												<b>1</b>
u	sektor energetyczny i wodny	2		2	2	1		1			1	2	4				<b>15</b>
w	związane z opieką i opieką zdrowotną				1									1			<b>2</b>
x	edukacyjne	1			2												<b>3</b>
y	inne				8			1						2			<b>11</b>

<b>RAZEM</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>119</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>47</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>274</b>
informacje ogólne																11
niekonsumenckie																47
																332

Tabela 1.2. Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów (sprawy rozpatrywane pisemnie).

		rozwiązanie umowy			wady towarów i 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 lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	<b>SPRZEDAŻ:</b>															<b>98</b>	
a	art. żywnościowe															<b>0</b>	
b	odzież i obuwie	1	2		31	5										<b>39</b>	
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	1		1	11	1	3									<b>17</b>	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		2		14	2										<b>18</b>	
e	samochody i środki transportu osobistego	2	3		5	2										<b>12</b>	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące			1												<b>1</b>	
g	produkty związane z opieką zdrowotną			1												<b>1</b>	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci										1					<b>1</b>	
i	inne			3	2	1						1	1	1		<b>9</b>	
	<b>USŁUGI:</b>															<b>121</b>	
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				2		3									<b>5</b>	
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				1											<b>1</b>	
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu						1									<b>1</b>	
n	finansowe				4	1		2	1				2		2	<b>12</b>	
o	ubezpieczeniowe		1		6	2		1		1			1			<b>12</b>	
p	pocztowe i kurierskie				2		1									<b>3</b>	
r	telekomunikacyjne	7		1	5	1		4	1			3	39	2		<b>63</b>	
s	transportowe				3									1		<b>4</b>	
t	turystyka i rekreacja				3											<b>3</b>	
u	sektor energetyczny i wodny	1		5	1							4				<b>11</b>	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną			1												<b>1</b>	
x	edukacyjne																
y	inne				3		1							1		<b>5</b>	
	<b>RAZEM</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>93</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>4</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>219</b>	









y	inne																
	<b>RAZEM</b>	<b>2</b>			<b>8</b>	<b>3</b>	<b>7</b>				<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>25</b>
	<b>sprawy o ukaranie</b>																
		razem:													<b>25</b>		