

Załącznik  
do Zarządzenia Nr 22/2023  
Starosty Gryfińskiego  
z dnia 27 lutego 2023 r.

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

**SPRAWOZDANIE**  
**Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA**  
**KONSUMENTÓW W GRYFINIE**  
**W ROKU 2022**

**GRYFINO**

**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	78 340 (dane GUS wg. stanu na 31.12.2021 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	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	NIE DOTYCZY
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.	180 000,00 zł

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyjmuje interesantów w pok. nr 13B budynku Starostwa Powiatowego przy ul. 11 Listopada 16D w Gryfinie w godzinach pracy Starostwa, oraz 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. 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. 39 - 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 wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- występowanie z upoważnienia starosty jako oskarżyciele publiczni w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów ustawy Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia;
- występowanie do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- występowanie z upoważnienia starosty do policji z wnioskiem o ukaranie podmiotu naruszającego 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 i złożoności 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;
- występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- pomagał w sporządzaniu pism reklamacyjnych, urzędowych i innych;
- przygotowywał pisma procesowe i pozwy do sądów;
- uczestniczył osobiście, w miarę możliwości czasowych i finansowych w rozprawach sądowych dot. spraw konsumenckich;
- kierował sprawy lub zainteresowanych do innych instytucji właściwych do załatwienia spraw, takich jak: Inspekcja Handlowa, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Polubowne Sądy Konsumenckie, Urząd Regulacji Energetyki, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Europejskie Centrum Konsumenckie, Policja, Prokuratura, Sądy, Rzecznik Finansowy, Państwowa Inspekcja Pracy, Rzecznik Praw Pacjenta, Rzecznik Praw Obywatelskich, Punkty Nieodpłatnych Porad Prawnych i innych.

W 2022 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłoszono łącznie 274 sprawy. Spośród wszystkich 274 spraw 123 dotyczyło umów sprzedaży rzeczy ruchomych bądź nieruchomości, 102 umów sprzedaży usług, 7 ogólnych informacji konsumenckich a 42 spraw niekonsumenckich. Szczegółowy tematyczny wykaz wszystkich spraw zgłoszonych do rzecznika w 2022 r. zawierają tabele 1.1. i 1.2. zamieszczone w rozdziale IV sprawozdania.

Z tabel tych wynika, że spośród 123 spraw dotyczących umów sprzedaży rzeczy ruchomych i nieruchomości najwięcej spraw dotyczyło:

- |   |    |
|---|----|
| • urządzeń gosp. domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego | 36 |
| • odzieży i obuwia  | 26 |
| • mebli, art. wyposażenia wnętrz, utrzymania domu                           | 23 |
| • samochodów i środków transportu osobistego                                | 10 |

Spośród 102 spraw dotyczących umów wykonywania usług najwięcej spraw dotyczyło:

- |   |    |
|---|----|
| • usług w sektorze energetycznym i wodnym | 15 |
| • usług finansowych usług utrzymania domu | 13 |
| • usług telekomunikacyjnych               | 13 |
| • usług ubezpieczeniowych                 | 11 |

**Do najczęstszych przyczyn zgłaszania spraw dotyczących umów sprzedaży rzeczy ruchomych**

## **i nieruchomości (123 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;
- utrzymywanie przez przedsiębiorców, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń reklamacyjnych konsumentów;
- nieskuteczne usuwanie wad;
- brak jasnych sformułowań w dokumentach gwarancyjnych.

## **Najczęściej przyczyny zgłaszania spraw dotyczących usług (102 spraw) to:**

### **- Przy usługach w sektorze energetycznym i wodnym (15 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 finansowych (13 spraw):**

- 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.
- odmowa proporcjonalnego zwrotu opłat i prowizji po wcześniejszej spłacie kredytu.

### **- Przy usługach telekomunikacyjnych (13 spraw):**

- 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 ubezpieczeniowych (11 spraw):**

- odmowa wypłaty świadczeń;
- zaniżanie wysokości świadczeń;
- opóźnianie wypłaty świadczeń;
- niezrozumienie warunków umów;

Spośród wszystkich 274 spraw zgłoszonych do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie w 2022, roku w 174 sprawach (63,5 %) rzecznik udzielał porad prawnych i informacji osobiście oraz telefonicznie a w 100 sprawach (36,5 %) konieczne były wystąpienia pisemne do przedsiębiorców kierowane przez samych konsumentów, przez konsumentów po uprzednim przygotowaniu tych wystąpień przez rzecznika i przez samego rzecznika (48 wystąpień).

Ponadto w zakresie podjętych działań w 2022 r. wynikających z porad i informacji prawnych udzielanych osobiście, telefonicznie lub pisemnie:

- w 14 sprawach udzielono pomocy prawnej w postępowaniach przed sądami,
- w 33 sprawach współdziałano z innymi instytucjami.

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

W 2022 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, ust. 4 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 wystąpienia do przedsiębiorców zawierały jego uwagi i opinie o sprawach oraz żądania udzielenia wyjaśnień i informacji będących przedmiotem sprawy.

W 2022 r. rzecznik występował do przedsiębiorców w 48 sprawach konsumenckich.

Wyżej wymienione wystąpienia rzecznika konsumentów dotyczyły umów sprzedaży różnych towarów (27) i umów różnych usług (19).

## **4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej, oraz organizacjami konsumentckimi 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 2022 r. w 33 sprawach współdziałano z następującymi instytucjami i organami zajmującymi się problematyką konsumencką:

- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów;
- Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Szczecinie;
- Urząd Komunikacji Elektronicznej;

- Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów i inni rzecznicy;
- Europejskie Centrum Konsumenckie;
- Powiatowa Komenda Policji w Gryfinie;
- Punkty Nieodpłatnych Porad Prawnych w powiecie gryfińskim.

Wyżej wymienione współdziałanie dotyczyło głównie umów sprzedaży odzieży i obuwia (6), usług finansowych (5), mebli, art. wyposażenia wnętrz i utrzymania domu (3), urządzeń gosp. domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (3), oraz umów usług telekomunikacyjnych (3).

W 2022 roku z uwagi na pandemię nie organizowano wyjazdowych szkoleń i konferencji dla rzeczników ale rzecznik uczestniczył w kilku webinarjach szkoleniowych o tematyce konsumenckiej.

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

Strukturę ilościową i przedmiotową wytoczonych powództw sądowych w 2022 r. przedstawiają tabele 4.1. i 4.2. zamieszczone w rozdziale IV sprawozdania.

W 2022 r. rzecznik nie wytaczał samodzielnie powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań sądowych jednakże w 14 sprawach udzielał profesjonalnej pomocy konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami. Pomoc ta polegała na przygotowywaniu pozwów, sprzeciwów i zarzutów od pozwów i pism procesowych.

Wyżej wymienione postępowania sądowe dotyczyły między innymi umów sprzedaży obuwia, kabiny prysznicowej, wisiorka, odkurzacza, bali drewnianych, rozdrabniacza do gałęzi i umów usług finansowych, kamieniarskich, montażu kuchni, systemu ogrzewania domu.

W 2022 r. spośród 14 spraw konsumenckich rozstrzyganych przez sądy 9 spraw rozpatrywały bądź rozpatrują jeszcze stałe sądy polubowne a 5 spraw sądy powszechne.

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

W 2022 r. z uwagi na pandemię nie organizowano żadnych bezpośrednich spotkań czy szkoleń o tematyce konsumenckiej. 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 przy okazji codziennych kontaktów z rzecznikiem. Rzecznik grzecznościowo upowszechniał wiedzę z zakresu prawa konsumenckiego także wśród osób prowadzących działalność gospodarczą głównie przy okazji kontaktów dotyczących konkretnych spraw konsumenckich.

## **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 kilku sprawach pomagał konsumentom podejmować działania reklamacyjne na podstawie ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

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

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

Dla polepszenia standardów ochrony konsumentów wskazane są zmiany prawa konsumenckiego zwiększające bezpieczeństwo konsumentów przy umowach zawieranych poza siedzibami przedsiębiorców i na odległość. Wskazane są również nowe rozwiązania prawne, które pozwoliłyby uniknąć wielu sporów dotyczących rozpatrywania reklamacji, takie jak wprowadzenie jednolitego terminu na rozpatrzenie i załatwienia reklamacji we wszystkich umowach konsumenckich oraz zapisanie w przepisach Kodeksu cywilnego, że po reklamacyjnej wymianie towaru na nowy z tytułu rękojmi okres dwuletniej odpowiedzialności sprzedawcy za wady biegnie na nowo.

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

Z inicjatywy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzone są obecnie prace zmierzające do legislacyjnej korekty przepisów dotyczących ochrony konsumentów, zmierzającej do tego aby w jak najkrótszym czasie zapewnić wszystkim konsumentom wyższy od istniejącego aktualnie poziom ochrony. W mojej ocenie wskazane są zmiany owiązujących przepisów, w szczególności w zakresie budżetu, etatyzacji i zastępowania rzecznika podczas jego nieobecności. Obecne usytuowanie instytucji rzecznika na szczeblu samorządu powiatowego jest bardzo korzystne pod względem dostępności dla konsumentów. Duże zapotrzebowanie na usługi rzecznika świadczy o tym, że instytucja ta jest niezwykle potrzebna, co artykułują sami konsumenci korzystający z pomocy. Niewskazana jest też zmiana formy nawiązywania stosunku pracy z rzecznikiem. Umowa o pracę i bezpośrednie podporządkowanie staroście daje stabilność zatrudnienia i zapewnia właściwy nadzór nad pracą rzecznika.



#### 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 prawnych			inne			Razem
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	
	<b>SPRZEDAŻ:</b>																<b>72</b>
a	art. żywnościowe	1	1		1						1						<b>4</b>
b	odzież i obuwie	4			6										1		<b>11</b>
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				11	1											<b>12</b>
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1			20	3											<b>24</b>
e	samochody i środki transportu osobistego				5	1								1			<b>7</b>
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																<b>0</b>
g	produkty związane z opieką zdrowotną	2			1												<b>3</b>
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				2												<b>2</b>
i	inne	1	2		5						1						<b>9</b>
	<b>USŁUGI:</b>																<b>59</b>
j	związane z rynkiem nieruchomości	1															<b>1</b>
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1			2									1			<b>4</b>
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				2												<b>2</b>
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	2			2			1									<b>5</b>
n	finansowe				2									3			<b>5</b>
o	ubezpieczeniowe	1			5									2			<b>8</b>
p	pocztowe i kurierskie					1								1			<b>2</b>
r	telekomunikacyjne				5	1	1										<b>7</b>
s	transportowe				1												<b>1</b>
t	turystyka i rekreacja	2			2												<b>4</b>
u	sektor energetyczny i wodny		1	1	8									1	1		<b>12</b>
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																<b>0</b>
x	edukacyjne				1												<b>1</b>
y	inne				6	1											<b>7</b>
	<b>RAZEM</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>87</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>131</b>

informacje ogólne	7
niekonsumenckie	36
<b>RAZEM</b>	<b>174</b>

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 prawnych			inne			Ra- zem	
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal		
<b>SPRZEDAŻ:</b>																	<b>51</b>	
a	art. żywnościowe																2	
b	odzież i obuwie				2												15	
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	1			12	3											11	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1	1	10												12	
e	samochody i środki transportu osobistego				9	1											3	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące				3												0	
g	produkty związane z opieką zdrowotną		1														1	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci					2											2	
i	inne		1		4												5	
<b>USŁUGI:</b>																	<b>43</b>	
j	związane z rynkiem nieruchomości				1												1	
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				4												4	
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0	
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1												1	
n	finansowe				3	1								4			8	
o	ubezpieczeniowe				2	1											3	
p	pocztowe i kurierskie					2											2	
r	telekomunikacyjne		1		2		1								2		6	
s	transportowe				2												2	
t	turystyka i rekreacja	1			3	1											5	
u	sektor energetyczny i wodny				3												3	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																0	
x	edukacyjne		1														1	
y	inne	1			6												7	
<b>RAZEM</b>		<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>94</b>
informacje ogólne																	<b>0</b>	







r	telekomunikacyjne																	0
s	transportowe																	0
t	turystyka i rekreacja																	0
u	sektor energetyczny i wodny																	0
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																	0
x	edukacyjne																	0
y	inne																	0
	<b>RAZEM</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>sprawy o ukaranie</b>																	0
		<b>RAZEM</b>																<b>0</b>

Tabela 4.2. Pomoc na drodze sądowej (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 prawnych			inne			Ra- zem	
	w lo- ka- lu bez znan- zenia	na od- leg- łość	poza loka- le m	w lo- ka- lu be- z zna- czenia	na od- leg- łość	poza loka- le m	w lo- ka- lu be- z znan- zenia	na od- leg- łość	poza loka- le m	w lo- ka- lu be- z znan- czenia	na od- leg- łość	poza loka- le m	w lo- ka- lu be- z znan- czenia	na od- leg- łość	poza loka- le m		
	<b>SPRZEDAŻ:</b>																<b>8</b>
a	art. żywnościowe																<b>0</b>
b	odzież i obuwie																<b>3</b>
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																<b>3</b>
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																<b>1</b>
e	samochody i środki transportu osobistego																<b>0</b>
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																<b>0</b>
g	produkty związane z opieką zdrowotną																<b>0</b>
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																<b>0</b>
i	inne																<b>1</b>
	<b>USŁUGI:</b>																<b>6</b>
j	związane z rynkiem nieruchomości																<b>0</b>
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																<b>1</b>
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																<b>1</b>

m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
n	finansowe												2				2
o	ubezpieczeniowe																0
p	pocztowe i kurierskie																0
r	telekomunikacyjne																0
s	transportowe																0
t	turystyka i rekreacja																0
u	sektor energetyczny i wodny				1												1
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																0
x	edukacyjne																0
y	inne	1															1
	<b>RAZEM</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>
	<b>sprawy o ukaranie</b>																0
	<b>RAZEM</b>																<b>14</b>