Opiniuję…*pozytywnie*……

PREZYDENT MIASTA

Piotr Jedliński.

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW
URZĄD MIEJSKI W KOSZALINIE

SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW ZA ROK 2020

KOSZALIN, marzec 2021 r.

SPIS TREŚCI

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów 3

II. Realizacja zadań przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów 6

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów 6
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 8
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 10
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym 11
7. Podejmowanie działań wynikających z:

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym 12
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym 12
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) 12
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) 12

III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów 13

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów 13
2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika 13

IV. Tabele 14

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Niniejsze sprawozdanie jest realizacją obowiązku, o którym mowa w art. 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021 r., poz. 275). Zgodnie z powyższym przepisem, Rzecznik Konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada Prezydentowi Miasta do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 7 dni od zaopiniowania przez Prezydenta.

Ochrona praw konsumentów jest zadaniem samorządu powiatowego wynikającym z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2020 r., poz. 920). Stosownie do art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, zadania te wykonuje powiatowy/miejski rzecznik konsumentów. Do zadań tych należy:

1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
2) składanie 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,
4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Ponadto Rzecznik ma uprawnienia do wytaczania powództw na rzecz konsumentów lub wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów oraz uprawnienia oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów. Jeżeli Rzecznik nie uczestniczy w sprawie, może przedstawić sądowi istotny dla sprawy pogląd.

W Urzędzie Miejskim w Koszalinie funkcję Miejskiego Rzecznika Konsumentów pełni Krystyna Piwońska. W strukturze organizacyjnej Urzędu Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Prezydentowi Miasta Koszalina, co jest zgodne z wymogiem art. 40 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Interesanci przyjmowani są w poniedziałki w godz. od 9:00 do 17:00, we wtorki, środy, czwartki i piątki w godz. od 8:00 do 14:30. Porady udzielane są także telefonicznie pod numerem tel.: 94 348-88-44 i 94 348 88 64 oraz pocztą elektroniczną.

Sprawozdawczość oparta została na klasyfikacji spraw uwzględniającej trzy kryteria klasyfikacyjne:

1) sposób zawarcia umowy
2) sektor rynku
3) istotę problemu

W kryterium klasyfikującym sprawy wg sposobu zawarcia umowy wyróżniono trzy grupy spraw:

1) umowy zawarte w lokalu
2) umowy zawarte poza lokalem
3) umowy zawarte na odległość

Z kolei biorąc pod uwagę sektor rynku wykorzystano klasyfikację sektorów ustaloną zaleceniami Komisji Europejskiej z dnia 12 maja 2010 r. w sprawie zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg i zapytań konsumentów (Dz.U. UE 2.6.2010). W oparciu o tę klasyfikację pogrupowano sektory

rynku w sposób adekwatny do potrzeb rzeczników konsumentów i dotychczasowej praktyki na dziewięć grup w umowach sprzedaży:

1) art. żywnościowe
2) odzież i obuwie
3) meble, artykuły wyposażenia wnętrz i utrzymania domu
4) urządzenia gospodarstwa domowego i urządzenia elektroniczne, sprzęt komputerowy
5) samochody, środki transportu osobistego, części i akcesoria
6) kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące
7) produkty związane z opieką zdrowotną
8) artykuły rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci
9) inne

oraz czternaście grup w umowach o świadczenie usług:

1) usługi związane z rynkiem nieruchomości
2) bieżąca konserwacja, utrzymania domu, naprawy, pielęgnacja
3) czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia
4) konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu
5) finansowe
6) ubezpieczeniowe
7) pocztowe i kurierskie
8) telekomunikacyjne
9) transportowe
10) turystyka i rekreacja
11) sektor energetyczny i wodny
12) związane z opieką i opieką zdrowotną
13) edukacyjne
14) inne.

Według istoty problemu rozumianej jako najważniejszej, głównej przyczyny skargi konsumenta, podziału dokonano wg pięciu grup:

1) rozwiązanie umowy (odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie)
2) wady towarów / nienależyte wykonanie umowy
3) nieuczciwe praktyki rynkowe / wady czynności prawnych
4) warunki umów / niedozwolone postanowienia umowne
5) inne.

Ponadto w sprawozdaniu wyodrębniono porady w ogólnych sprawach konsumenckich, a także problemy niekonsumenckie, w których mieszkańcy Koszalina szukali pomocy u Rzecznika.

Struktura Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy w 2020 r.

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Miasto/Powiat	Koszalin

3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	**98.209** wg stanu na 31.12.2020 r. (osoby zameldowane na pobyt stały i czasowy)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Krystyna Piwońska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
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.**	- $3/5$ etatu - $1/2$ etatu - $2/5$ etatu - $1/5$ 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).**	----------
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.	TAK
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**
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.	**194.239,29 zł,** w tym koszty wynagrodzeń, pochodnych od wynagrodzeń oraz koszty szkolenia w 2020 r. wyniosły 173.572,19 zł , a koszty utrzymania Biura Rzecznika w 2020 r. wyniosły 20.667,10 zł.

II. Realizacja zadań przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. *(Tabela 1)*

Bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacja prawna świadczone są konsumentom w formie porad osobistych, telefonicznych i mailowych oraz pisemnych.

W 2020 r. łącznie udzielono **1978 porad** w sprawach konsumenckich, w tym **1872** były to porady osobiste, telefonicznie i mailowe, natomiast **106** porad było pisemnych. Porady pisemne polegały na przygotowaniu projektów pism do przedsiębiorców, np. oświadczeń o odstąpieniu od umowy, odwołań od decyzji odrzucających reklamacje, zgłoszeń reklamacyjnych, wezwań przedsądowych itp., a także na udzieleniu konsumentom pisemnej odpowiedzi na ich zapytania.

Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy, z ogólnej liczby **1978** porad, zdecydowana większość, bo **1313** dotyczyło sporów powstałych na tle umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa, czyli w tradycyjnym sklepie, **125** dotyczyło sporów powstałych na tle umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (pokazy, akwizycja), **449** umów zawieranych na odległość (telefonicznie, w sklepach internetowych, za pośrednictwem portali transakcyjnych, wysyłkowo itp.), a **91** spraw ogólnych – były to m.in. zapytania o terminy przedawnienia roszczeń, upadłość konsumencką, uprawnienia ochrony sklepu oraz obowiązującą procedurę w postępowaniu cywilnym lub przed Stałym Sądem Polubownym.

Biorąc pod uwagę sektor rynku, najwięcej sporów powstało na tle wad urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. Udzielono tu **381** porad (355 ustnych i 26 pisemnych). Drugie w kolejności są spory powstałe na tle wad odzieży i obuwia. W tym zakresie udzielono **274** porady (242 ustne i 32 pisemne). Trzecie w kolejności są spory powstałe na tle wad mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu. W tym zakresie udzielono **163** porady (154 ustne i 9 pisemnych). Najmniej porad dotyczyło wad kosmetyków, środków czyszczących i konserwujących, bo tylko **5**.

Powodem reklamacji urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego były awarie występujące zarówno w nowych, dopiero co wydanych konsumentom urządzeniach, jak i ujawniające się w trakcie użytkowania. Z kolei odzież reklamowana była z powodu odbarwiania, prucia, pękania lub pilingowania się materiału itp. Buty rozklejały się, przemakały, odbarwiały, farbowały i pękały. Natomiast w meblach zapadały się siedziska, ich wygląd odbiegał od prezentowanego na ekspozycji lub w katalogu, tkaniny obiciowe odbarwiały się, marszczyły, pękały i łuszczyły. Podobnie jak w latach ubiegłych, konsumenci skarżyli się na odmowę uznania, ich zdaniem, słusznej reklamacji, przewlekłe procesy reklamacyjne, a także wielokrotne nieskuteczne naprawy.

Spośród usług pierwsze miejsce zajmują porady w sporach powstałych na tle usług turystycznych i rekreacyjnych, gdzie udzielono **177** porad (176 ustnych i 1 pisemna). Następne w kolejności są spory z sektora usług energetycznych i wodnych. W tym zakresie udzielono **110** porad (105 ustnych i 5 pisemnych). Na trzeciej pozycji znajdują się porady w zakresie usług ubezpieczeniowych – **69** porad (63 ustne i 6 pisemnych). Najmniej porad udzielono w sprawach wadliwości usług czyszczenia i naprawy odzieży i obuwia, bo tylko **2**.

Zdecydowana większość porad w zakresie usług turystycznych i rekreacyjnych nie dotyczyła wad tych usług, lecz wzajemnych rozliczeń z powodu odwoływania imprez przez przedsiębiorców, bądź rezygnowania z tych usług przez konsumentów z powodu pandemii koronawirusa SARS-CoV-2. Usługi nie mogły być zrealizowane z uwagi na zamknięcie granic lub zakaz działalności danego rodzaju (imprezy turystyczne, sportowe, rekreacyjne, pobyty w hotelach, przyjęcia weselne, komunijne, koncerty, eventy itp.). Dużo było zapytań o możliwość rezygnacji z imprezy przez samego konsumenta z powodu obaw o własne zdrowie, czy zdrowie gości. Problemy pojawiały się na tle wzajemnych rozliczeń stron umów.

Porady w zakresie usług sektora energetycznego w większości dotyczyły nieuczciwych praktyk rynkowych. Konsumenci skarżyli się na przedsiębiorcę energetycznego oferującego promocyjne pakiety, które w rzeczywistości okazywały się znacznie droższe niż dotychczasowe. Konsumenci twierdzili, że nie byli informowani, iż nowa oferta zawiera wysokie opłaty handlowe. Umowy zawierane były na czas określony, a ich rozwiązanie przed terminem wiązało się z karą umowną. Część porad dotyczyła nieprawidłowego rozliczenia zużycia energii i zawyżonych rachunków.

W przypadku usług ubezpieczeniowych porady dotyczyły odmowy wypłaty świadczenia, przyznania świadczenia w zaniżonej wysokości oraz podwójnych polis OC posiadaczy pojazdów mechanicznych.

Biorąc pod uwagę istotę problemu najwięcej porad udzielono w związku z wadami towarów i usług oraz nienależytym wykonaniem umowy – **1236** (1164 ustne i 72 pisemne). Kolejną grupę stanowiły porady dot. rozwiązania umowy; było ich **481** (451 ustnych i 30 pisemnych). W kategorii „inne" zakwalifikowano **95** porad (94 ustnych i 1 pisemną), zaś w kategorii „nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych" udzielono **47** porad (wszystkie ustne). Natomiast w kategorii „warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne" udzielono zaledwie **18** porad (15 ustnych i 3 pisemne).

Z powyższego wynika, że w 2020 r. najwięcej porad konsumenckich generowała zła jakość towarów i usług, podobnie jak w latach ubiegłych. Natomiast warunki umów i nieuczciwe praktyki rynkowe stanowiły niewielką część ogółu porad.

Porady udzielane były po wnikliwym zapoznaniu się z dokumentacją reklamacyjną. Wyjaśniano konsumentom, jakie przepisy mają zastosowanie w ich sprawach, jakie roszczenia im przysługują oraz jakie działania mogą podjąć, aby wyegzekwować satysfakcjonujące rozwiązanie. Z uwagi na ograniczenia w funkcjonowaniu Urzędu Miejskiego w Koszalinie wprowadzone z powodu pandemii koronawirusa SARS-CoV-2, zdecydowana większość porad odbywała się telefonicznie i mailowo, natomiast porady osobiste miały miejsce wyjątkowo, wyłącznie w sprawach pilnych i gdy wymagały tego okoliczności sprawy.

Należy nadmienić, że **w sprawach niekonsumenckich** porady u Rzecznika szukały **264 osoby**. Osobom tym wskazywano instytucje właściwe do udzielania porad w ich sprawach.

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

W 2020 r. Miejski Rzecznik Konsumentów nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, gdyż nie było takiej potrzeby. Należy podkreślić, że Rzecznik informowany jest o Sesjach Rady Miejskiej, każdorazowo otrzymuje Program Sesji i może w nich uczestniczyć.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. *(Tabela 2)*

W 2020 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w **158** sprawach wystąpił do przedsiębiorców. Łączna wartość sporów konsumenckich, w których Rzecznik wystąpił do przedsiębiorców wyniosła **220 750 zł**.

Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy, najwięcej sporów, w których Rzecznik występował do przedsiębiorców, bo aż **98**, wiązało się z umowami zawartymi w lokalu przedsiębiorstwa. W przypadku **44** wystąpień umowy zawarte zostały na odległość. Najmniejsza grupa wystąpień, bo tylko **16** dotyczyła umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Biorąc pod uwagę sektor rynku, najwięcej wystąpień, bo **31** dotyczyło wad urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. Po **21** wystąpień związanych było z wadami: 1) mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu oraz 2) usługami sektora energetycznego.

Największa grupa wystąpień, bo **105** dotyczyła wad towarów i usług oraz nienależytego wykonania umowy. Z kolei **42** wystąpienia dotyczyły problemów powstałych na tle rozwiązywania umów, a **9** wystąpień nieuczciwych praktyk rynkowych. Natomiast **2** wystąpienia dotyczyły różnych innych niesklasyfikowanych problemów.

Analogicznie jak w przypadku porad, najwięcej wystąpień dotyczyło złej jakości towarów i usług oraz nienależytego wykonania umowy, natomiast w sprawach nieuczciwych praktyk przedsiębiorców wystąpień było niewiele.

Przykłady wystąpień zakończonych pozytywnie dla konsumentów:

1) W wyniku spalenia mieszkania konsumentki wraz z całym wyposażeniem, spalił się również dekoder do odbioru telewizji. Konsumentka nie była ubezpieczona. Przedsiębiorca świadczący usługi telekomunikacyjne obciążył konsumentkę karą w wysokości 340 zł za utratę dekodera. W wyniku wystąpienia Rzecznika, przedsiębiorca przychylił się do prośby Rzecznika o indywidualne i szczególne rozpatrzenie sprawy - odstąpił od obciążania konsumentki karą oraz wydał jej nowy dekoder, by mogła kontynuować umowę.
2) Konsumenta w siedzibie przedsiębiorcy zawarła dwie umowy kompleksowe sprzedaży energii elektrycznej. Zawierając umowę wyraźnie informowała pracowników biura, że nie jest zainteresowana żadnymi promocjami. Dopiero po otrzymaniu pierwszych rachunków konsumentka zorientowała się, że została oszukana, bowiem obie umowy zawarte zostały na 24 miesiące w ramach oferty handlowej przedsiębiorcy, a nie Taryfy zatwierdzanej przez Prezesa URE. Wcześniejsze wypowiedzenie umów wiązało się z naliczeniem karty. Reklamacja konsumentki została oddalona. Dopiero na skutek wystąpienia Rzecznika, przedsiębiorca umożliwił konsumentce bezkosztowe rozwiązanie umów i zawarcie nowych w oparciu o Taryfę.
3) Konsumentka zareklamowała narożnik z powodu uszkodzenia skrzyni. Wadę stwierdziła krótko po zakupie mebla. Przedsiębiorca oddalił reklamację twierdząc, że jest to uszkodzenie mechaniczne, za które nie ponosi odpowiedzialności. Konsumentka argumentowała, że uszkodzenie powstało w wyniku zbyt mocnego przykręcenia śrub. W wyniku wystąpienia Rzecznika, przedsiębiorca podjął decyzję o wymianie skrzyni na nową.
4) Przedsiębiorca odmawiał konsumentce zwrotu zadatku w wysokości 4000 zł, wpłaconego na organizację balu ósmoklasisty, który nie mógł się odbyć z powodu pandemii koronawirusa. W wyniku wystąpienia Rzecznika przedsiębiorca argumentował, że wobec zakazu działalności znalazł się w trudnej sytuacji finansowej i zobowiązał się dokonać zwrotu zadatku w dwóch ratach.

5) Konsumentka obciążona została opłatą dodatkową za brak biletu parkingowego przy jednym z koszalińskich sklepów. Wnosząc reklamację konsumenta wyjaśniała, że nie zauważyła parkomatu, Miała jednak paragon potwierdzający, że w tym czasie faktycznie robiła zakupy w sklepie. Konsumentka zwróciła się o pomoc do Rzecznika, gdyż nie otrzymała odpowiedzi na swoją reklamację. W odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika, przedsiębiorca poinformował, że naliczona opłata karna została umorzona.

Przykłady wystąpień zakończonych negatywnie:

1) Konsumentka w sklepie internetowym zakupiła maszynkę do ciastek, która wg opisu miała być nierdzewna. Po otrzymaniu konsumentka stwierdziła, że maszynka wykonana jest z aluminium, a nie ze stali nierdzewnej, jak oczekiwała. Zażądała od sprzedawcy zwrotu pieniędzy wraz z kosztami przesyłki. Przedsiębiorca nie uznał reklamacji. W odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika przedsiębiorca podtrzymał swoją decyzję twierdząc, że na stronie jest informacja, iż maszynka jest z materiału nierdzewnego, co nie oznacza, że jest ze stali nierdzewnej.
2) Konsument zareklamował smartfon z uwagi na ujawnienie się wady wyświetlacza w postaci widocznych poświat i pasków. Gwarant odrzucił reklamację zarzucając uszkodzenie mechaniczne. Na skutek wystąpienia Rzecznika, gwarant dokonał ponownej weryfikacji sprawy i poinformował Rzecznika o podtrzymaniu decyzji w związku z potwierdzeniem wyłącznie mechanicznej przyczyny usterki, spowodowanej pęknięciem matrycy.
3) Konsument zażądał od sprzedawcy wymiany dachówek, które miały uszkodzenia mechaniczne – dziury i odłupania. Twierdził, że przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na jego reklamację. W odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika przedsiębiorca wyjaśniał, że nie otrzymał pisma z żądaniem wymiany dachówek, a jedynie pismo z żądaniem obniżki ceny, na którą to reklamację odpowiedział z zachowaniem ustawowego terminu. Przedsiębiorca nie uznał roszczeń konsumenta za uzasadnione.
4) Konsumenci zakupili od dewelopera mieszkanie. Na tzw. rzucie piętra, który stanowił załącznik do umowy deweloperskiej, drzwi balkonowe były przesuwne. W mieszkaniu zamontowano jednak drzwi rozwierane. W odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika przedsiębiorca stwierdził, że załącznik do umowy deweloperskiej ma jedynie charakter poglądowy. Przedsiębiorca wyjaśnił, że w projekcie stolarka budowlana określona została jako „B2", co odpowiada stolarce założonej w lokalu klientów.
5) Konsument reklamował instalację fotowoltaiczną twierdząc, że została niewłaściwie dobrana i zamiast oszczędzać na energii, płaci więcej niż przez montażem tej instalacji. Konsument domagał się nieodpłatnego dostosowania instalacji do faktycznych potrzeb jego domu. Przedsiębiorca odrzucił reklamację i zaoferował rozbudowę instalacji za odpłatnością ponad 11 tys. zł. W odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika przedsiębiorca podtrzymał swoje stanowisko twierdząc, że konsument zaakceptował projekt, który zawierał prognozę uzysku z podziałem na poszczególne miesiące w roku kalendarzowym oraz, że instalacja wykonana została prawidłowo.

Należy podkreślić, że Rzecznik Konsumentów nie jest rzeczoznawcą, ani nie dysponuje wiedzą specjalistyczną z zakresu funkcjonowania poszczególnych towarów i urządzeń, czy prawidłowości świadczonych usług. Nie ma zatem kompetencji do oceny przyczyn wadliwości towarów i usług. Rzecznik nie ma też uprawnień władczych wobec przedsiębiorcy i nie może nakazać mu zachowania się w sposób oczekiwany przez konsumenta, ani też wymusić zachowania zgodnego z obowiązującymi przepisami. Spór konsumencki ma charakter cywilnoprawny i jeżeli przedsiębiorca podtrzyma swoje negatywne stanowisko, spór ten może zostać rozstrzygnięty wyłącznie na drodze sądowej.

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów. *(Tabela 3)*

Współdziałanie z w/w podmiotami, podobnie jak w latach poprzednich, polegało na wzajemnej wymianie informacji dotyczących działań przedsiębiorców, które mogą naruszać prawa i interesy konsumentów oraz wymianie poglądów i ustalaniu jednolitej interpretacji przepisów prawnych. Wymiana informacji następowała najczęściej telefonicznie i mailowo.

W 2020 r. Rzecznik nie kierował do UOKiK odrębnego zawiadomienia, ale w **8** sprawach przesyłał do wiadomości Delegatury w Gdańsku wystąpienia w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów kierowane do jednego z przedsiębiorców. W sprawach tych konsumenci skarżyli się, że w wyniku nieuczciwych praktyk rynkowych przedsiębiorcy energetycznego podpisali niekorzystne dla siebie umowy. W ocenie Rzecznika praktyki przedsiębiorcy mogły naruszać zbiorowe interesy konsumentów, a zatem sprawa wymagała podjęcia działań na szczeblu rządowym.

Z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Rzecznik otrzymywał bezpłatne publikacje i broszury dotyczące prawa konsumenckiego oraz okresowy newsletter przydatny w bieżącej pracy. Broszury rozdawane były klientom korzystającym z porad oraz wśród uczestników spotkań edukacyjnych.

W 2020 r. Rzecznik Konsumentów kontynuował prace w Krajowej Radzie Rzeczników Konsumentów przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów aktywnie uczestnicząc w wypracowywaniu stanowisk Rady i biorąc udział w jej posiedzeniach. Z uwagi na pandemię koronawirusa posiedzenia odbywały się online. Rada zajmowała się m.in. następującymi sprawami:

1) wydała stanowisko w zakresie zgodności z prawem informacji zamieszczonej w Internecie przez jednego z rzeczników nt. prawidłowości działań deweloperów, którzy z powodu ograniczeń wynikających ze stanu pandemii wstrzymali proces odbioru mieszkań,
2) wystąpiła do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych o podjęcie możliwie najszybszych działań w związku z ujawnieniem przez jednego z przedsiębiorców informacji o naruszeniu bezpieczeństwa danych osobowych 137 tys. konsumentów,
3) wystąpiła do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie modyfikacji przepisów dot. organizatorów turystyki oraz branży rozrywkowej i hotelarskiej wprowadzanych regulacjami związanymi z pandemią, z uwagi na liczne sygnały konsumentów, którzy czuli się pokrzywdzeni wprowadzonymi rozwiązaniami prawnymi.

Ponadto Rzecznik jako arbiter uczestniczył w posiedzeniach Stałego Sądu Polubownego przy Zachodniopomorskim Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Szczecinie. Posiedzenia te odbywały się w Oddziale Zamiejscowym Sądu w Koszalinie.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań. *(Tabela 4)*

W 2020 r. Rzecznik w **4** sprawach skorzystał z przyznanych mu uprawnień procesowych i wytoczył powództwa na rzecz konsumentów. Łączna wartość przedmiotu sporu w tych sprawach wyniosła **19 920 zł**. Powyższe sprawy dotyczyły:

1) zwrotu kwoty 1500 zł za niezrealizowaną umowę o wykonanie zabudowy balkonu,

2) zwrotu kwoty 7900 zł po odstąpieniu od umowy sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa,
3) zwrotu kwoty 4600 zł za niezrealizowaną umowę o wymianę pieca gazowego,
4) zwrotu kwoty 5920 zł za nienależycie wykonane usługi wynikające z umowy o świadczenie usług zdrowotnych.

Wszystkie te sprawy skończyły się korzystnie dla konsumentów. W dwóch, już po wytoczeniu powództwa, przedsiębiorcy zwrócili pieniądze konsumentom, a w kolejnych dwóch wydane zostały korzystne orzeczenia sądowe.

Z kolei w **27** sprawach Rzecznik udzielił konsumentom pomocy w samodzielnym dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej. Łączna wartość przedmiotu sporu w tych sprawach wyniosła **128 968 zł**.

Pomoc udzielona konsumentom w sprawach, w których zdecydowali się oni dochodzić roszczeń na drodze sądowej, polegała na przygotowaniu im pozwów, konsultacji we wszelkich innych pismach procesowych na każdym etapie sprawy, udzielaniu informacji na temat procedury sądowej, a także na przygotowywaniu sprzeciwów od nakazów zapłaty wydanych przez sądy w sprawach z powództw przedsiębiorców przeciwko konsumentom.

Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy z **27** spraw sądowych prowadzonych przez konsumentów z pomocą Rzecznika najwięcej, bo **18** dotyczyło umów zawartych w lokalu przedsiębiorstwa, **6** umów na odległość, a **3** umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

Klasyfikując sprawy z uwagi na sektor rynku najwięcej spraw, bo **7** dotyczyło wad odzieży i obuwia. **Cztery** sprawy dotyczyły wad urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, a **3** sporów powstałych na tle umów o imprez turystyczne i rekreacyjne.

Z kolei uwzględniając istotę problemu, najwięcej bo **22** sprawy dotyczyły sporów powstałych na tle wad towarów i usług oraz nienależytego wykonania umowy, a **5** rozwiązywania umów.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2020 r. pomimo panującej pandemii koronawirusa SARS-CoV-2, udało się zrealizować następujące działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym:.

1) Dwa zajęcia z uczniami klasy II i III Technikum Zawodowego kierunek sprzedawca w Zespole Szkół Nr 8, im. T. Kościuszki w Koszalinie. Zajęcia urozmaicone zostały filmami ze strony www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl dot. rękojmi. Uczniowie wypełniali również opracowany przez Rzecznika „Test wiedzy konsumenckiej", którego wyniki zostały omówione z uczniami na zakończenie zajęć. Uczniowie otrzymali opracowaną przez UOKiK ulotkę pt. „Rękojmia. Jak reklamować".

2) Wykład dla studentów Uniwersytetu III Wieku przy Państwowej Wyższej Szkole Zawodowej w Koszalinie pt. „Konsument senior". Wykład przeprowadzony został w oparciu o przygotowaną przez Rzecznika prezentację multimedialną. Wśród uczestników zajęć rozprowadzone zostały ulotki - „Nie daj się nabrać – sprawdź zanim podpiszesz".

3) Rzecznik wziął udział w spotkaniu poświęconym sytuacji osób z kredytami we frankach szwajcarskich, które odbyło się z inicjatywy Fundacji „GRYF" ze Szczecina oraz Stowarzyszenia „Stop Bankowemu Bezprawiu". Uczestnikom spotkania Rzecznik przedstawił kompetencje różnych instytucji. Zwrócił uwagę na wysoki stopień skomplikowania spraw dot. umów o kredyty walutowe

oraz poinformował o uprawnieniach Rzecznika do wydawania istotnych poglądów w sprawach sądowych, które to uprawnienie może być pomocne w ich sprawach. Rzecznik zadeklarował też pomoc w analizie umów pod kątem klauzul abuzywnych i zachęcał do korzystania z bezpłatnych porad rzeczników konsumentów.

4) Odbyło się także spotkanie z członkami Klubu Emerytów i Rencistów przy Radzie Osiedla „Śródmieście". Podczas spotkania konsumenci byli ostrzegani przed nieuczciwymi praktykami stosowanymi przez akwizytorów. Uczestnikom spotkania zaprezentowano film ze strony Urzędu Komunikacji Elektronicznej https://www.uke.gov.pl/wydarzenia/wiem-co-podpisuje,1.html przygotowany w ramach kampanii „Wiem co podpisuję".

5) Rzecznik informował także konsumentów o ich prawach poprzez lokalne media. W programie TV MAX zamieszczona została wypowiedź Rzecznika dot. rezygnacji z imprez turystycznych i odwoływania ślubów lub komunii w związku z epidemią koronawirusa SARS-CoV-2. Z kolei na łamach Głosu Koszalińskiego Rzecznik wypowiedział się nt. rozliczenia płatności za prywatne żłobki i przedszkola w związku z zakazem działalności tego typu placówek. Dla Radia Koszalin Rzecznik wypowiadał się w sprawie praw konsumentów reklamujących jedzenie zamawiane z dowozem do domu, a także na temat rezygnacji z wydarzeń kulturalnych i rozrywkowych w związku z pandemią. Natomiast na antenie Radia ESKA zamieszczono wypowiedź Rzecznika nt. praw konsumentów w kontekście zakupów przedświątecznych w okresie pandemii.

Ponadto na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Koszalinie www.koszalin.pl umieszczony jest opracowany przez Rzecznika „Poradnik konsumenta". W dziale „Aktualności" podawane są odesłania do portali stworzonych m.in. z inicjatywy UOKiK, takich jak: www.polubowne.uokik.gov.pl, www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl, i www.ezakupy.uokik.gov.pl. Znajdują się tam również odesłania do strony z odpowiedziami na najczęstsze pytania konsumentów w czasach zagrożenia epidemicznego oraz odesłanie do kampanii UOKiK pt. „Sprawdzaj, czytaj, pytaj".

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,**

W 2020 r. Rzecznik nie prowadził postępowań w oparciu o przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym**

W 2020 r. Rzecznik nie podejmował działań wynikających z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.

- **art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)**

W 2020 r. Rzecznik nie prowadził postępowań o wykorzenia na szkodę konsumentów.

- **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)**

W 2020 r. nie wpłynął do Rzecznika żaden wniosek o przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

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

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W związku z trwającymi pracami legislacyjnymi nad zmianami ustawy o prawach konsumenta i kodeksu cywilnego dot. rękojmi i gwarancji, których celem jest implementacja dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/770 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych, a także dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/771 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów sprzedaży towarów, zmieniająca rozporządzenie (UE) 2017/2394 oraz dyrektywę 2009/22/WE i uchylająca dyrektywę 1999/44/WE, Miejski Rzecznik Konsumentów podnosi, że celem polepszenia standardów ochrony konsumentów wskazane jest:

- skorzystanie przez ustawodawcę z możliwości przewidzianej w punkcie 19 preambuły w/w dyrektywy i wprowadzenie regulacji przewidującej prawo konsumenta do zrezygnowania z wadliwego towaru i uznania umowy za wypowiedzianą lub do zwrócenia się o natychmiastową wymianę w krótkim terminie od dostawy towaru, który to termin nie powinien przekroczyć 30 dni, jeżeli brak zgodności towaru z umową ujawni się wkrótce po jego dostarczeniu,

- wprowadzenie regulacji przewidującej konkretny termin, w którym przedsiębiorca zobowiązany jest do naprawy lub wymiany towaru na nowy, co umożliwia punkt 55 preambuły w/w dyrektywy, a co chroniłoby konsumentów przed ryzykiem długiego oczekiwania na załatwienie reklamacji przez przedsiębiorców,

- wprowadzenie przepisu, który w uzasadnionych przypadkach dawałby konsumentowi możliwość skorzystania z prawa do natychmiastowego obniżenia ceny lub rozwiązania umowy, jeżeli rzecz była już wcześniej naprawiana lub wymieniana przez sprzedawcę, lecz wada ujawnia się ponownie (punkt 52 preambuły w/w dyrektywy).

Należy wyjaśnić, że pomimo tego, że powyższe dyrektywy są dyrektywami maksymalnej harmonizacji, niektóre aspekty pozostawiono w gestii prawa krajowego. A zatem wprowadzenie postulowanych regulacji do polskiego systemu prawnego jest możliwe.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

W 2020 r. Miejski Rzecznik Konsumentów realizował zadania ustawowe podejmując działania adekwatne do danej sprawy i korzystając z metod wypracowanych w latach poprzednich. Rzecznik udzielał porad, występował do przedsiębiorców, wytaczał powództwa, wspomagał konsumentów w samodzielnym dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej, prowadził edukację konsumencką oraz współpracował z innymi podmiotami w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

Rok 2020 był rokiem szczególnym z uwagi na ograniczenia wynikające z pandemii koronawirusa SARS-CoV-2. Ograniczone zostały osobiste przyjęcia konsumentów do sytuacji pilnych i szczególnie uzasadnionych. W większości przypadków konsumenci uzyskiwali porady telefonicznie i mailowo. Również wnioski o interwencje składane były z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Podania w wersji papierowej konsumenci mogli składać do urny przy wejściu do Urzędu, zamiast bezpośrednio w Biurze Rzecznika, czy w Kancelarii, jak było to przed pandemią.

Pomimo pandemii, w okresach luzowania obostrzeń, udało się zrealizować działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Jednakże w przypadku dalszego utrzymywania się ograniczeń, wskazane będzie rozważenie możliwości prowadzenia edukacji za pomocą komunikatorów internetowych. Wymaga to jednak wyposażenia Biura Rzecznika w kamerkę Internetową i mikrofon.

IV. **TABELE**

Tabela 1. Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Lp.	Kategorie	1.1. Osobiście i telefonicznie															Razem
		Rozwiązanie umowy			Wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			Warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			Nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			Inne			
		W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*
	SPRZEDAŻ																**1011**
1.	Art. żywnościowe				4						3			1			8
2.	Odzież i obuwie	14		28	162		35						1	2			242
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu	7	2	15	100		27					1				2	154
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	20	26	33	215	7	47			1				4		2	355
5.	Samochody i środki transportu osobistego	2		4	61		6							1	1		75
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	2		1			2										5
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną	5	12	6	15	2	3								1		44
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	4		5	23		14							1			47
9.	Inne	16	1	6	39		14							3		2	81

1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	***18***
	USŁUGI																**770**
10.	Związane z rynkiem nieruchomości	4			22		1							3			30
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja		1		41	7								1		2	52
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				1						1						2
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				38									1			39
14.	Finansowe	8	1		29	1	4	4						6		3	56
15.	Ubezpieczeniowe	6		3	34	2	7						2	6	1	2	63
16.	Pocztowe i kurierskie				20		7	1						1			29
17.	Telekomunikacyjne	19		7	48		11				1	1		8		3	98
18.	Transportowe	3		4	5	1	8							1		2	24
19.	Turystyka i rekreacja	93		46	20	2	10	1						3		1	176
20.	Sektor energetyczny i wodny	9	5	9	20	4	2	3	4		13	15	9	4	2	6	105
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną	4	1	2	6	2		1						3			19
22.	Edukacyjne	7		3	2											2	14
23.	Inne	4		3	35	1	7							9		4	63
	RAZEM	**227**	**49**	**175**	**940**	**29**	**205**	**10**	**4**	**1**	**18**	**17**	**12**	**58**	**5**	**31**	**1781**
	Informacje ogólne	91															**91**
	Niekonsumenckie	264															264
RAZEM																	2136

Porady udzielane osobiście lub telefonicznie

w lokalu / bez znaczenia	1253
poza lokalem	104
na odległość	424

Lp.	Kategorie	1.2. Sprawy rozpatrywane pisemnie															Razem
		Rozwiązanie umowy			Wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			Warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			Nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			Inne			
		W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*
	SPRZEDAŻ																**85**
1.	Art. żywnościowe						1										1
2.	Odzież i obuwie			1	23		8										32
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu	1		2	4		2										9
74.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		13		9		4										26
5.	Samochody i środki transportu osobistego			1	2												3
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną		3	2	4												9
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1		1										2
9.	Inne			1	1		1										3
	USŁUGI																**21**
10.	Związane z rynkiem nieruchomości							1									1

1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					2											2
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
14.	Finansowe				1			1									2
15.	Ubezpieczeniowe				4		1							1			6
16.	Pocztowe i kurierskie							1									1
17.	Telekomunikacyjne	1															1
18.	Transportowe																0
19.	Turystyka i rekreacja	1															1
20.	Sektor energetyczny i wodny	1	3		1												5
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną																0
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne				2												2
	RAZEM	**4**	**19**	**7**	**52**	**2**	**18**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**106**
	Informacje ogólne	0															**0**
	Niekonsumenckie	0															0
RAZEM																	106

Sprawy rozpatrywane pisemnie

w lokalu / bez znaczenia	60
poza lokalem	21
na odległość	25

Tabela 2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Lp.	Kategorie	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	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*
SPRZEDAŻ																	**81**
1.	Art. żywnościowe																0
2.	Odzież i obuwie			4	7		3										14
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu	1		2	16		2										21
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1	5	16	1	8										31
5.	Samochody i środki transportu osobistego				5												5
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną		2	1													3
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			1			1										2
9.	Inne			2	3												5

1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*
	USŁUGI																**77**
10.	Związane z rynkiem nieruchomości				3												3
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				5	1											6
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				1												1
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				3												3
14.	Finansowe				1		1										2
15.	Ubezpieczeniowe					1											1
16.	Pocztowe i kurierskie																0
17.	Telekomunikacyjne	4			8		1							1			14
18.	Transportowe				2												2
19.	Turystyka i rekreacja	4		6	3		1										14
20.	Sektor energetyczny i wodny	2	2		6	1	1				2	6	1				21
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną			1	1												2
22.	Edukacyjne	1		1													2
23.	Inne	1		1	2		1								1		6
	RAZEM	**13**	**5**	**24**	**82**	**4**	**19**	**0**	**0**	**0**	**2**	**6**	**1**	**1**	**1**	**0**	**158**
	Informacje ogólne	0															**0**
	Niekonsumenckie	0															0
RAZEM																	**158**

Występowanie do przedsiębiorców

w lokalu / bez znaczenia	98
poza lokalem	16
na odległość	44

Tabela 3. Współdziałanie z innymi instytucjami

Lp.	Kategorie	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	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*
SPRZEDAŻ																	**0**
1.	Art. żywnościowe																0
2.	Odzież i obuwie																0
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu																0
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																0
5.	Samochody i środki transportu osobistego																0
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną																0
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
9.	Inne																0

1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*
	USŁUGI																**8**
10.	Związane z rynkiem nieruchomości																0
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
14.	Finansowe																0
15.	Ubezpieczeniowe																0
16.	Pocztowe i kurierskie																0
17.	Telekomunikacyjne																0
18.	Transportowe																0
19.	Turystyka i rekreacja																0
20.	Sektor energetyczny i wodny										2	5	1				8
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną																0
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne																0
	RAZEM	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**5**	**1**	**0**	**0**	**0**	**8**
	Informacje ogólne	0															**0**
	Niekonsumenckie	0															0
RAZEM																	**8**

Tabela 4. Pomoc na drodze sądowej

Lp.	Kategorie	4.1. Udział Rzecznika Konsumentów w postępowaniach sądowych															Razem
		Rozwiązanie umowy			Wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			Warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			Nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			Inne			
		W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*
SPRZEDAŻ																	**2**
1.	Art. żywnościowe																0
2.	Odzież i obuwie																0
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu																0
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			1		1											2
5.	Samochody i środki transportu osobistego																0
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną																0
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
9.	Inne																0

1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*
	USŁUGI																**1**
10.	Związane z rynkiem nieruchomości																0
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					1											1
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
14.	Finansowe																0
15.	Ubezpieczeniowe																0
16.	Pocztowe i kurierskie																0
17.	Telekomunikacyjne																0
18.	Transportowe																0
19.	Turystyka i rekreacja																0
20.	Sektor energetyczny i wodny																0
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną					1											1
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne																0
	RAZEM	**0**	**0**	**1**	**0**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**
	Sprawy o ukaranie																**0**
RAZEM																	**4**

Udział Rzecznika Konsumentów w postępowaniach sądowych

w lokalu / bez znaczenia	0
poza lokalem	3
na odległość	1

Lp.	Kategorie	4.2. Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															Razem
		Rozwiązanie umowy			Wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			Warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			Nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			Inne			
		W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	W lokalu/bez znaczenia	Poza lokalem	Na odległość	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*
SPRZEDAŻ																	**16**
1.	Art. żywnościowe																0
2.	Odzież i obuwie			1	6												7
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu				4												4
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				2		1										3
5.	Samochody i środki transportu osobistego				1												1
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną																0
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
9.	Inne			1													1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	USŁUGI																**11**
10.	Związane z rynkiem nieruchomości				1												1
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1												1
14.	Finansowe	1															1
15.	Ubezpieczeniowe																0
16.	Pocztowe i kurierskie																0
17.	Telekomunikacyjne						1										1
18.	Transportowe																0
19.	Turystyka i rekreacja			1	1		1										3
20.	Sektor energetyczny i wodny					2											2
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną		1														1
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne				1												1
	RAZEM	**1**	**1**	**3**	**17**	**2**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**27**
	Informacje ogólne																**0**
	Niekonsumenckie																0
RAZEM																	**27**

Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami

w lokalu / bez znaczenia	18
poza lokalem	3
na odległość	6