

Opiniuję.....pozytywnie.....

PREZYDENT MIASTA

Piotr Jedliński

**MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW
URZĄD MIEJSKI W KOSZALINIE**

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO
RZECZNIKA KONSUMENTÓW
ZA ROK 2021**

KOSZALIN, marzec 2022 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 stanowiących 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 występowanie do toczących się postępowań	11
	6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	12
	7. Podejmowanie działań wynikających z:	
	- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	12
	- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	13
	- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów).....	13
	- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)	13
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	14
IV.	Tabele	15

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 (t.j. z dnia 11 lutego 2021 r. 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 konsumenta jest zadaniem samorządu powiatowego wynikającym z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. z dnia 4 marca 2022 r., Dz.U. z 2022 r., poz. 528). 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.

Podziału spraw na pięć grup dokonano według istoty problemu rozumianej jako najważniejszej, głównej przyczyny skargi konsumenta:

- 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 2021 r.

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Miasto/Powiat	Koszalin

3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	98.291 wg stanu na 31.12.2021 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	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
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.	195.190,20 zł , w tym koszty wynagrodzeń, pochodnych od wynagrodzeń w 2021 r. wyniosły 172.956,32 zł, a koszty utrzymania Biura Rzecznika w 2021 r. wyniosły 22.233,88 zł.

II. Realizacja zadań przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów

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

Podstawowym zadaniem Rzecznika jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnej w zakresie obowiązujących przepisów dotyczących ochrony interesów konsumentów. Bezpłatne poradnictwo świadczone jest konsumentom w formie porad osobistych, telefonicznych i mailowych oraz pisemnych.

W 2021 r. łącznie udzielono **1628 porad** w sprawach konsumenckich, w tym **1554** były to porady osobiste, telefonicznie i mailowe, natomiast **74** porady były pisemne. W ramach porad pisemnych Rzecznik przygotowywał konsumentom projekty pism do przedsiębiorców, takie jak odwołania od decyzji odrzucających reklamacje, zgłoszenia reklamacyjne, oświadczenia o odstąpieniu od umowy, wezwania przedsądowe, a także udzielał konsumentom pisemnej odpowiedzi na ich zapytania.

Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy, z ogólnej liczby **1628** porad, zdecydowana większość, bo **1134** dotyczyła sporów powstałych na tle umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa, czyli w tradycyjnym sklepie, **81** dotyczyła sporów powstałych na tle umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (pokazy, akwizycja), a **361** umów zawieranych na odległość (telefonicznie, w sklepach internetowych, za pośrednictwem portali transakcyjnych, wysyłkowo itp.). Z kolei **52** porady dotyczyły spraw ogólnych. Były to m.in. zapytania o obowiązki informacyjne przedsiębiorców, zasady oznaczania produktów cenami, terminy przedawnienia roszczeń, upadłość konsumencką, a także procedurę w postępowaniu cywilnym przed sądem powszechnym lub przed Stałym Sądem Polubownym przy Inspekcji Handlowej.

Biorąc pod uwagę sektor rynku, najwięcej sporów powstało na tle wad urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. Udzielono **361** takich porad (339 ustnych i 22 pisemne). Drugie w kolejności są spory powstałe na tle wad odzieży i obuwia. W tym zakresie udzielono **241** porad (226 ustnych i 15 pisemnych). Trzecie w kolejności są spory powstałe na tle wad mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu. W tym zakresie udzielono **199** porad (185 ustnych i 14 pisemnych). Najmniej porad dotyczyło wad kosmetyków, środków czyszczących i konserwujących, bo tylko **3**.

Urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy reklamowane były z powodu awarii występujących w trakcie użytkowania, ale także w nowo dostarczonych konsumentom urządzeniach. Z kolei odzież reklamowana była z powodu odbarwiania, prucia, pęknięcia lub pilingowania się materiału. Natomiast buty rozklejały się, przemakały, odbarwiały, farbowały i pękały. W meblach pilingowała się tapicerka i zapadały siedziska. Nadto konsumenci skarżyli się, że wygląd dostarczonych im mebli odbiega od prezentowanego na ekspozycji lub w katalogu. Problemem były również uszkodzenia transportowe zamówionych przez konsumentów towarów. Podobnie jak w latach ubiegłych, konsumenci skarżyli się na odmowę uznania ich zdaniem słusznej reklamacji, długotrwałe procesy reklamacyjne, wielokrotne, nieskuteczne naprawy, a także sposób załatwienia reklamacji niezgodny z ich żądaniem.

Spośród usług pierwsze miejsce zajmują porady dotyczące sporów powstałych na tle świadczenia usług telekomunikacyjnych. W tym zakresie udzielono konsumentom **81** porad (80 ustnych i 1 pisemną). Drugą pozycję zajmują porady udzielane w sporach powstałych na tle usług turystycznych i rekreacyjnych, gdzie

udzielono **70** porad (wszystkie ustne). Na trzeciej pozycji znajdują się porady w zakresie usług zakwalifikowanych jako „inne”. Jest ich **69** (wszystkie ustne). Do pozycji tej zakwalifikowane zostały spory powstałe na tle usług fryzjerskich, kosmetycznych, pośrednictwa, opiekuńczych, wykonania nagrobków, naprawy sprzętu AGD i elektronicznego, a także działalności firmy windykacyjnych. Najmniej porad udzielono w sprawach nienależytego wykonywania usług edukacyjnych, bo tylko **6**.

W sprawach usług telekomunikacyjnych konsumenci zgłaszali, że oferty, które otrzymali od operatorów, po pierwszym rachunku okazywały się mniej korzystne niż to przedstawiali konsultanci. Problemem były też kary nakładane przez przedsiębiorców za rozwiązanie umowy lojalnościowej przed terminem jej obowiązywania. Nadto konsumenci skarżyli się na zawyżone rachunki, przerw w świadczeniu usług, a także problemy przy przeniesieniu numeru do innego operatora.

W przypadku usług turystycznych i rekreacyjnych większość porad, podobnie jak w roku poprzednim, dotyczyła 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 ograniczenia wprowadzane przez władze państwowe. Dużo było zapytań o możliwość rezygnacji z imprezy przez samego konsumenta z powodu obaw o własne zdrowie, czy zdrowie gości.

Biorąc pod uwagę istotę problemu najwięcej porad udzielono w związku z wadami towarów i usług oraz nienależytym wykonaniem umowy – **1195** (1139 ustnych i 56 pisemnych). Kolejną grupę stanowiły porady dot. rozwiązania umowy; było ich **269** (259 ustnych i 10 pisemnych). W kategorii „inne” zakwalifikowano **80** porad (76 ustnych i 4 pisemne), zaś w kategorii „nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych” udzielono **17** porad (wszystkie ustne). Natomiast w kategorii „warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne” udzielono zaledwie **15** porad (11 ustnych i 4 pisemne).

Z powyższego wynika, że w 2021 r., podobnie jak w latach poprzednich, najwięcej problemów konsumenci zgłaszali w związku ze złą jakością towarów i usług. Natomiast warunki umów i nieuczciwe praktyki rynkowe stanowiły niewielką część ogółu porad i występowały najczęściej w sektorze usług telekomunikacyjnych i energetycznych.

Porady udzielane były po szczegółowym zapoznaniu się z dokumentacją przedstawioną przez konsumenta i dokonaniu analizy zasadności roszczeń konsumenta. Klientom Biura Rzecznika wyjaśniano możliwości prawne rozwiązania ich problemu, wskazywano jakie przepisy mają zastosowanie w ich sprawach, jakie roszczenia im przysługują oraz jakie działania mogą podjąć, aby wyegzekwować satysfakcjonujące ich rozwiązanie. Konsumenci uzyskiwali pomoc w sporządzeniu projektów pism reklamacyjnych, odwołań od decyzji odrzucających reklamacje, wezwań przedsądowych i itp.

Należy nadmienić, że **w sprawach niekonsumenckich** porady u Rzecznika szukało **235 osób**. 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 2021 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 2021 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w **143** sprawach wystąpił do przedsiębiorców. Łączna wartość sporów konsumenckich, w których Rzecznik wystąpił do przedsiębiorców wyniosła **259 958 zł**.

Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy, najwięcej sporów, w których Rzecznik występował do przedsiębiorców, bo aż **88**, wiązało się z umowami zawartymi w lokalu przedsiębiorstwa. W przypadku **49** wystąpień umowy zawarte zostały na odległość. Najmniejsza grupa wystąpień, bo tylko **6** dotyczyła umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Biorąc pod uwagę sektor rynku, najwięcej wystąpień, bo **27** dotyczyło wad obuwia i odzieży. Po **24** wystąpienia związane były z wadami: 1) mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu oraz 2) urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. Z kolei **15** wystąpień dotyczyło sporów powstałych na tle usług turystycznych i rekreacyjnych.

Największa grupa wystąpień, bo **123** dotyczyła wad towarów i usług oraz nienależytego wykonania umowy. Z kolei **11** wystąpień dotyczyło problemów powstałych na tle rozwiązywania umów, a **7** wystąpień nieuczciwych praktyk rynkowych. Natomiast **2** wystąpienia dotyczyły różnych innych niesklasyfikowanych problemów.

W roku 2021, podobnie jak w latach ubiegłych, najwięcej wystąpień dotyczyło złej jakości towarów i usług oraz nienależytego wykonania umowy. Wystąpienia w sprawach nieuczciwych praktyk przedsiębiorców i nieuczciwych warunków umowy stanowiły zaledwie 6% wszystkich wystąpień.

Przykłady wystąpień zakończonych pozytywnie dla konsumentów:

- 1) Konsumentka zawarła w swoim mieszkaniu aneks do umowy kompleksowej dla konsumentów sprzedaży energii elektrycznej. W piśmie do Rzecznika twierdziła, że przedstawiciel przedsiębiorcy informował ją, że w obecnej sytuacji w trosce o zdrowie starszych osób wysyłają pracowników, by pomogli w wypełnieniu dokumentów związanych z aktualizacją danych. Nadto przedstawiciel informował, że jeżeli konsumentka nie podpisze dokumentów, będzie musiała udać się do biura obsługi osobiście. W rzeczywistości okazało się, że konsumentka zawarła umowę lojalnościową z oferty handlowej przedsiębiorcy, wg której do rachunku za każdy miesiąc doliczano opłatę handlową w kwocie ponad 30 zł. Rozwiązanie umowy przed upływem terminu na jaki została zawarta zagrożone zostało karą. W wyniku wystąpienia Rzecznika przedsiębiorca podjął decyzję o umożliwieniu konsumentce rozwiązania umowy bez naliczania kar.
- 2) Konsumentka zareklamowała garnek ze stali nierdzewnej zakupiony za kwotę 159 zł. Powodem reklamacji były brązowe przebarwienia na dnie garnka, które pojawiły się podczas użytkowania. W wyniku reklamacji garnek wyczyszczono. Jednakże konsumentka zarzucała, że w trakcie czyszczenia garnek został porysowany, a przypalone dno pozostało. W wyniku wystąpienia Rzecznika przedsiębiorca podjął decyzję o zwrocie pieniędzy dla konsumentki.
- 3) Po czterech miesiącach od zakupu, buty konsumenta rozpruły się i przetały. Reklamacja została oddalona z argumentacją, że reklamowane wady są wynikiem niewłaściwego doboru obuwia do wielkości stopy. Na skutek wystąpienia Rzecznika przedsiębiorca podjął decyzję o zwrocie pieniędzy.
- 4) Konsumentka zareklamowała kabinę prysznicową. Twierdziła, że po zdjęciu folii ochronnej, szklany panel „rozsywał się w rękach na drobne kawałki”. Reklamacja została odrzucona z zarzutem uszkodzenia mechanicznego. W wyniku wystąpienia Rzecznika przedsiębiorca zwrócił konsumentce pieniądze.

- 5) Konsumentka zareklamowała lodówkę zakupioną za kwotę 3.449 zł. Po jej przywiezieniu do domu okazało się bowiem, że lodówka jest uszkodzona. Gwarant podjął decyzję o jej wymianie na nową. Jednak sprawa ciągnęła się przez dwa miesiące, a konsumentka nadal nie miała informacji, kiedy otrzyma nowe urządzenie. W wyniku wystąpienia Rzecznika, przedsiębiorca dostarczył konsumentce nową lodówkę.
- 6) Konsument zareklamował głośnik samochodowy w cenie 299 zł, który zaczął „charczeć”. Reklamacje konsumenta (mailowa i pisemna) pozostały bez odpowiedzi przedsiębiorcy. Na skutek wystąpienia Rzecznika przedsiębiorca poinformował, że wg wyboru konsumenta zwróci mu pieniądze lub wymieni głośnik na nowy.

Przykłady wystąpień zakończonych negatywnie:

- 1) Przedsiębiorca energetyczny odrzucił reklamację konsumenta, który zgłaszał wadliwe działanie licznika. Wg konsumenta licznik bardzo zaniżał wskazania. Konsument twierdził, że nigdy nie płacił tak niskich rachunków. Obawiał się, że w przyszłości może otrzymać wysoką fakturę wyrównującą, której nie będzie w stanie zapłacić. W odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika przedsiębiorca stwierdził, że odczyty są prawidłowe.
- 2) Konsumentka reklamowała panele zakupione wraz z usługą montażu. Podczas użytkowania panele zaczęły mocno skrzypieć. Było to szczególnie uciążliwe, gdyż skrzypienie wybudzało jej małe dziecko. Przedsiębiorca odrzucił reklamację twierdząc, że przyczyną reklamowanej wady jest zawyżona wilgotność w pomieszczeniu lub niewłaściwy montaż. Pomimo wystąpienia Rzecznika argumentującego, że wilgotność w mieszkaniu jest standardowa, a nadto nie była kwestionowana przed montażem, zaś montaż wykonali pracownicy sprzedawcy, przedsiębiorca podtrzymał decyzję o odrzuceniu reklamacji.
- 3) Konsumentka reklamowała złotą bransoletkę zakupioną w cenie 944 zł z powodu jej rozerwania się. Przedsiębiorca odrzucił reklamację zarzucając uszkodzenie mechaniczne. Pomimo wystąpienia Rzecznika przedsiębiorca podtrzymał swoją decyzję.
- 4) We wniosku o interwencję konsument zarzucał, że w wyniku nienależytego zabezpieczenia szafek przez siłownię, został okradziony z przechowywanych tam rzeczy. Konsument domagał się odszkodowania za poniesione straty w łącznej kwocie 700 zł. W odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika przedsiębiorca nie uznał roszczeń konsumenta. Twierdził, że Klubowicz ma możliwość wymiany kluczyka na inny po stwierdzeniu uszkodzenia szafki. Nadto argumentował, że do przechowywania droższych rzeczy, klientom udostępniane są sejfy w ramach karnetu.
- 5) Konsumentka reklamowała fotel w cenie 3.810 zł z powodu znacznej różnicy w wybarwieniu drewna w odniesieniu do próbnika okazanego jej w sklepie. Reklamacja konsumentki została oddalona. W wyniku wystąpienia Rzecznika, przedsiębiorca odebrał towar od klientki w celu przeprowadzenia oględzin w fabryce. Po tych oględzinach przedsiębiorca poinformował Rzecznika, że nie stwierdził, by kolor wybarwienia drewna w fotelu drastycznie odbiegał od próbnika.
- 6) Konsument reklamował usługę windykacji wierzytelności, którą zlecił przedsiębiorcy. Twierdził, że zapłacił podwójnie oraz, że przedsiębiorca nie wyegzekwował długu pomimo, iż ustnie to gwarantował. Nadto konsument zarzucał, że nie otrzymał raportu o podjętych przez przedsiębiorcę działaniach. W odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika przedsiębiorca odrzucił roszczenia konsumenta twierdząc, iż umowa jest wykonywana z należytą starannością, a opóźnienie ze stworzeniem i dostarczeniem raportu jest wynikiem pandemii wywołanej koronawirusem.

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 podtrzymuje swoje negatywne stanowisko, spór ten może zostać rozstrzygnięty wyłącznie na drodze sądowej.

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentkimi 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.

Ponadto, w 5 sprawach Rzecznik zawiadomił Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów o praktykach przedsiębiorców mogących naruszać zbiorowe interesy konsumentów, w tym stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Sprawy te wynikły na tle realizacji umów sprzedaży na odległość urządzeń gospodarstwa domowego, usług finansowych, turystyki i rekreacji oraz zlecenia windykacji wierzytelności.

W 2021 r., podobnie jak w latach ubiegłych, Rzecznik otrzymywał od Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów 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 roku sprawozdawczym Rzecznik uczestniczył w licznych szkoleniach online organizowanych przez Rzecznika Finansowego, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Urząd Transportu Kolejowego, Federację Konsumentów oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przykładowe tematy odbytych szkoleń to: „Konsument w dobie Covid-19”, „Consumer Law”, „Kim jest polski e-konsument?”, „Prawa pasażerów w transporcie kolejowym”, „Postępowanie interwencyjne Rzecznika Finansowego”, „Sankcja kredytu darmowego” i „Polubowne rozwiązywanie sporów przy Rzeczniku Finansowym”.

Rzecznik wziął także udział w konferencji online organizowanej przez Komisję Europejską i Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów pt. „Zielona i Cyfrowa Europa – nowy program na rzecz konsumentów”, a także w spotkaniu online z Grupą OLX, gdzie przedstawiono sposoby ochrony użytkowników tej platformy. Wszystkie szkolenia i konferencje były bezpłatne.

W 2021 r. Rzecznik 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) zgłosiła uwagi do projektu ustawy o zmianie ustawy o prawach konsumenta oraz ustawy – Kodeks cywilny implementujących dyrektywę cyfrową (nr 2019/770) i dyrektywę towarową (nr 2019/771),
- 2) zgłosiła uwagi do projektu ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wdrażającego rozporządzenie nr 2017/2394 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 grudnia 2017 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów i uchylającego rozporządzenie nr 2006/2004/WE,

- 3) podjęła uchwałę, w której wyraziła opinię, że przedsiębiorcy, do których stosuje się niektóre przepisy konsumenckie nie są konsumentami i nie korzystają z instytucjonalnej ochrony powiatowego / miejskiego rzecznika konsumentów.

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 2021 r. Rzecznik w **3** sprawach skorzystał z przyznanych mu uprawnień procesowych i dwóch sprawach wytoczył powództwa na rzecz konsumentów, a w jednej sprawie wstąpił do toczącego się postępowania. Łączna wartość przedmiotu sporu w tych sprawach wyniosła **3 450 zł**. Powyższe sprawy dotyczyły:

- 1) zwrotu kwoty 1800 zł w związku z odstąpieniem od umowy z zakresu bieżącej konserwacji i utrzymania domu (zakup wraz z montażem drzwi wejściowych),
- 2) zwrotu kwoty 1000 zł w związku z niewykonaniem umowy z zakresu bieżącej konserwacji i utrzymania domu (zakup wraz z montażem pieca gazowego),
- 3) należności w kwocie 650 zł niesłusznie egzekwowanej od konsumentki przez firmę windykacyjną w związku z rozwiązaniem przez nią umowy z przedsiębiorcą energetycznym z powodu nienależytego wykonywania tej umowy.

W dwóch sprawach z powództwa Rzecznika wydane zostały nakazy zapłaty, które nie są prawomocne. Natomiast sprawa z powództwa firmy windykacyjnej przeciwko konsumentce zakończyła się oddaleniem powództwa. Wyrok ten jest prawomocny.

Należy wyjaśnić, że wytaczanie powództw jest uprawnieniem Rzecznika i to on sam podejmuje decyzje czy w konkretnej sprawie skorzysta z tych uprawnień. Decyzje o wytoczeniu powództwa na rzecz konsumenta podejmowane są na podstawie zebranego w sprawie materiału dowodowego oraz po przeanalizowaniu wszelkich aspektów sprawy, w szczególności, gdy naruszenie interesu konsumenta przez przedsiębiorcę dotyczy potrzeb konsumenta istotnych z punktu widzenia interesu publicznego. Rzecznik podejmuje więc działania procesowe np. gdy zachodzi potrzeba rozstrzygnięcia zagadnienia prawnego budzącego szczególne wątpliwości lub mającego znaczenie precedensu, a także w przypadku masowości naruszeń praw konsumentów przez danego przedsiębiorcę.

W sytuacji, gdy konsument decyduje się samodzielnie dochodzić roszczeń na drodze sądowej, lecz nie ma wystarczającej wiedzy w tym zakresie, bądź nie korzysta z pomocy profesjonalnego pełnomocnika, udzielana jest mu pomoc w formie przygotowania projektu pozwu, konsultacji we wszelkich pismach procesowych, na każdym etapie sprawy, a także udzielaniu informacji na temat procedury sądowej.

W 2021 r. takiej pomocy udzielono w **11** sprawach, w których łączna wartość przedmiotu sporu wyniosła **96 261 zł**.

Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy z **11** spraw sądowych prowadzonych przez konsumentów z pomocą Rzecznika najwięcej, bo **6** dotyczyło umów zawartych w lokalu przedsiębiorstwa, **3** umów na odległość, a **2** umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

Biorąc pod uwagę sektor rynku, **3** sprawy sądowe dotyczyły sporów powstałych na tle wykonywania usług bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw i pielęgnacji, **2** sprawy dotyczyły roszczeń wynikających z usług finansowych i **2** usług telekomunikacyjnych. Natomiast pojedyncze sprawy dotyczyły wad obuwia, urządzeń gospodarstwa domowego, akcesoriów na uroczystość weselną i usługi z zakresu medycyny kosmetycznej.

Z kolei uwzględniając istotę problemu, **10** spraw dotyczyło sporów powstałych na tle wad towarów i usług oraz nienależytego wykonania umowy, a **1** zakwalifikowana została jako „inna”.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2021 r. pomimo nadal panującej pandemii koronawirusa SARS-CoV-2, udało się zrealizować następujące działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym:

- 1) dwa wykłady dla podopiecznych Centrum Kryzysowego Caritas dla Kobiet i Kobiet z Dziećmi „Nadzieja” w Koszalinie, których tematem były kredyty konsumenckie i problem zadłużenia,
- 2) wykład dla studentów Państwowej wyższej Szkoły Zawodowej w Koszalinie pt. „Ochrona konsumentów i ich praw”. Wykład przeprowadzony był w oparciu o prezentację multimedialną przygotowaną przez Rzecznika. Studentom, do ewentualnego pogłębienia wiedzy we własnym zakresie, wskazano publikacje UOKiK zamieszczone na stronie www.uokik.gov.pl, a także informacje zawarte na stronie www.prawakonsumentow.uokik.gov.pl.
- 3) Rzecznik informował także konsumentów o ich prawach poprzez lokalne media. W programach TVP3 Szczecin zamieszczone zostały wypowiedzi Rzecznika dot. praw konsumentów w związku z Black Friday, oraz dot. zwiększenia ochrony konsumentów w projektowanej ustawie antylichwiarskiej. Dla Telewizji MAX Rzecznik wypowiadał się na temat problemów konsumenckich wynikających z realizacji usług remontowych. Z kolei dla Polskiego Radia Koszalin Rzecznik wypowiadał się z okazji Światowego Dnia Konsumenta obchodzonego pod hasłem „Surfuję, sprawdzam, kupuję. Bezpieczny konsument w sieci”, a także na temat praw konsumentów korzystających z wyprzedaży. W Głosie Koszalińskim zamieszczone zostały wypowiedzi Rzecznika poświęcone respektowaniu uprawnień do ulg w komunikacji autobusowej, praw konsumentów korzystających z usług taksówkarzy i praw klientów w sytuacji błędnego oznaczenia cen towarów

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.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

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

W 2021 r. Rzecznik nie prowadził postępowań w oparciu o przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

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

W 2021 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 2021 r. Rzecznik nie prowadził postępowań o wykroczenia na szkodę konsumentów. Natomiast w **jednej** sprawie skierowane zostało zawiadomienie do organów ścigania o wykroczeniu z art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, co zagrożone jest karą grzywny nie mniejszą niż 2000 zł). Sprawa ujęta została w tabeli nr 4.

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

W 2021 r. Rzecznik przedstawił sądowi **jeden** istotny pogląd dla sprawy. Sprawa dotyczyła zwrotu kwoty **4000 zł** za niezrealizowaną uroczystość weselną w związku z ograniczeniami wprowadzonymi przez władze państwowe z uwagi na pandemię. Z informacji przekazanej przez konsumentkę wynika, że sprawa zakończyła się korzystnym dla niej wyrokiem sądowym. Wyrok ten jest prawomocny. Sprawa ujęta została w tabeli nr 4.

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

1. **Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.**

Wskazane jest ustawowe wzmocnienie kompetencji rzeczników konsumentów, co przełoży się na polepszenie standardów ochrony konsumentów. W szczególności rzecznicy powinni mieć uprawnienie do występowania w sprawach konsumenckich do ubezpieczycieli i banków. Obecne regulacje prawne w tym zakresie nie wskazują rzeczników jako podmioty, którym przedsiębiorcy sektora finansowego mogą udzielać informacji objętych tajemnicą ubezpieczeniową i bankową.

Nadto przedsiębiorcy, do których rzecznik występuje w sprawie ochrony praw i interesów konsumenta, winni mieć obowiązek przedłożenia kopii dokumentów żądanych przez rzecznika w danej sprawie. W tym zakresie brak jest stosownych regulacji prawnych.

Ponadto Rzecznik postuluje wprowadzenie dla konsumentów prawa do odstąpienia od umów o usługi telekomunikacyjne i energetyczne, zawartych w lokalu przedsiębiorstwa, w terminie 14 dni od ich zawarcia. Umowy te są obszerne i w wysokim stopniu skomplikowane. Prawidłowe zapoznanie się z warunkami umowy nie jest możliwe przy jej podpisywaniu w lokalu przedsiębiorstwa. Ponadto ze skarg konsumentów wynika, iż przy zawieraniu tego typu umów, pracownicy przedsiębiorcy pomijają istotne, niekorzystne dla konsumentów kwestie, a zdarza się, że celowo wprowadzają konsumentów w błąd.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

W 2021 r. Miejski Rzecznik Konsumentów realizował zadania ustawowe podejmując działania adekwatne do danej sprawy i korzystając z metod wypracowanych od wielu lat. 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.

Należy zaznaczyć, że w roku 2021 nadal obowiązywały ograniczenia wynikające z pandemii koronawirusa SARS-CoV-2. Z tego powodu w niektórych miesiącach roku ograniczone były osobiste przyjęcia konsumentów do sytuacji pilnych i szczególnie uzasadnionych. W większości przypadków konsumenci uzyskiwali porady telefonicznie i mailowo. Ograniczenia te mogły mieć wpływ na spadek ogólnej liczby skarg konsumenckich.

Zapotrzebowanie na pomoc Rzecznika w szerokim zakresie spraw, jak również często zmieniające się przepisy oraz ich wieloznaczność wymagają stałego podnoszenia wiedzy, zapoznawania się z aktualnymi regulacjami w różnych dziedzinach prawa, nie tylko konsumenckiego, a także doskonalenia metod pracy. Rzecznik w sposób ciągły podnosi swoje kwalifikacje i umiejętności.

Podkreślenia wymaga, że Rzecznik Konsumentów wyposażony został przez Prezydenta Miasta Koszalina w nowy komputer posiadający kamerkę internetową i mikrofon, co umożliwiło Rzecznikowi udział w szkoleniach organizowanych online, a także zdalne prowadzenie zajęć edukacyjnych.

IV. TABELLE

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																		931
1.	Art. żywnościowe			1	2										4			7
2.	Odzież i obuwie	24		38	119		43				1						1	226
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu	7	1	11	121	1	43							1				185
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	15	11	15	233	3	56				1			2			3	339
5.	Samochody i środki transportu osobistego	1		2	34		5										1	43
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1			2													2
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną	3	8	4	17											1		33
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1	1	4	18		8							1				33
9.	Inne	8		8	40		6										1	63

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	USŁUGI																571
10.	Związane z rynkiem nieruchomości	1	3	1	30			2						1			38
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1	6		46	12	3							3			71
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				6									1			7
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				35												35
14.	Finansowe	1	2	1	15		2	2						6		2	31
15.	Ubezpieczeniowe	2	2		40	4	4	1		1				4		2	60
16.	Pocztowe i kurierskie				9		10							2			21
17.	Telekomunikacyjne	21	2	3	32	1	6	1			3	1	1	9			80
18.	Transportowe	1			5		6							2			14
19.	Turystyka i rekreacja	15	2	12	17		16							6		2	70
20.	Sektor energetyczny i wodny	5	4	3	16		1	1			4	5	1	7	1	2	50
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną			2	13		1	3									19
22.	Edukacyjne	2		1	2		1										6
23.	Inne			2	50		6							10		1	69
	RAZEM	109	42	108	901	21	217	10	0	1	9	6	2	59	2	15	1502
	Informacje ogólne	52														RAZEM:	1554
	Niekonsumenckie	233															233
	RAZEM	RAZEM															1787

Porady udzielane osobiście lub telefonicznie

w lokalu / bez znaczenia	1088
poza lokalem	71
na odległość	343

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																	62
1.	Art. żywnościowe																0
2.	Odzież i obuwie	1			8		6										15
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu	1	1	1	9		2										14
74.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		5		10	1	4									2	22
5.	Samochody i środki transportu osobistego				2		2										4
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące				1												1
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną				1											1	2
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		2												3
9.	Inne				1												1
USŁUGI																	12
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																0
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1												1
14.	Finansowe				1			2						1			4
15.	Ubezpieczeniowe																0
16.	Pocztowe i kurierskie				2	2											4
17.	Telekomunikacyjne				1												1
18.	Transportowe																0
19.	Turystyka i rekreacja																0
20.	Sektor energetyczny i wodny							1									1
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną																0
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne				0												0
	RAZEM	2	7	1	39	3	14	4	0	0	0	0	0	1	0	3	74
	Informacje ogólne	0														RAZEM:	74
	Niekonsumenckie	2															2
RAZEM																	76

Sprawy rozpatrywane pisemnie

w lokalu / bez znaczenia	46
poza lokalem	10
na odległość	18

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

Lp.	Kategorie																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																	0
2.	Odzież i obuwie			2	16		9											27
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu				17		7											24
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				11		11				1						1	24
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				1		1											2
9.	Inne				4		3											7

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	USŁUGI																58
10.	Związane z rynkiem nieruchomości				2												2
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				6	1	1										8
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				2												2
14.	Finansowe				1												1
15.	Ubezpieczeniowe					1											1
16.	Pocztowe i kurierskie																0
17.	Telekomunikacyjne			2	6		1				2			1			12
18.	Transportowe				2		1										3
19.	Turystyka i rekreacja	2	2	2	8		1										15
20.	Sektor energetyczny i wodny				2						2	2					6
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną				1												1
22.	Edukacyjne				1		1										2
23.	Inne			1			4										5
	RAZEM	2	2	7	80	2	41	0	0	0	5	2	0	1	0	1	143
	Informacje ogólne	0														RAZEM:	143
	Niekonsumenckie	0															0
RAZEM																	143

Występowanie do przedsiębiorców

w lokalu / bez znaczenia	88
poza lokalem	6
na odległość	49

Tabela 3. Współdziałanie z innymi instytucjami

Lp.	Kategorie	Rozwiązanie umowy															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																		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													1				1
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				1		1										2
15.	Ubezpieczeniowe																0
16.	Pocztowe i kurierskie																0
17.	Telekomunikacyjne																0
18.	Transportowe																0
19.	Turystyka i rekreacja			1													1
20.	Sektor energetyczny i wodny																0
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną																0
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne									1							1
	RAZEM	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	5
	Informacje ogólne	0														RAZEM:	5
	Niekonsumenckie	0															0
RAZEM																	5

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																	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																2
10.	Związane z rynkiem nieruchomości																0
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja		1			1											2
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	1															1
20.	Sektor energetyczny i wodny		1														1
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną																0
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne																0
	RAZEM	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	Sprawy o ukaranie	1															1
RAZEM																	5

Udział Rzecznika Konsumentów w postępowaniach sądowych

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

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																	3
1.	Art. żywnościowe																0
2.	Odzież i obuwie						1										1
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu																0
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy						1										1
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				1												1

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				1	2											3
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
14.	Finansowe																0
15.	Ubezpieczeniowe				1		1										2
16.	Pocztowe i kurierskie																0
17.	Telekomunikacyjne				1									1			2
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	0	5	2	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	11
	Informacje ogólne	0														RAZEM:	11
	Niekonsumenckie	0															0
RAZEM																	11

Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami

w lokalu / bez znaczenia	6
poza lokalem	2
na odległość	3