

Opiniuję: *wz. Prezydenta Miasta*  
*Zastępcą Prezydenta*  
*Andrzej Kierzek*  
*(podpis nieczytelny)*

**MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW**  
**URZĄD MIEJSKI W KOSZALINIE**

**SPRAWOZDANIE**  
**Z DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO**  
**RZECZNIKA KONSUMENTÓW**  
**ZA ROK 2022**

**KOSZALIN, marzec 2023 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 .....	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, t.j. z dnia 11.02.2021 r.). 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 2022 r., poz.1526, t.j. z dnia 21.07.2022 r.). 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 Prezesem 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, a także uprawnienia oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów. Jeżeli Rzecznik nie uczestniczy w postępowaniu sądowym, 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 2022 r.**

<b>1. Województwo</b>	Zachodniopomorskie
<b>2. Miasto/Powiat</b>	Koszalin

<b>3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu</b>	<b>99.056</b> wg stanu na 31.12.2022 r. (osoby zameldowane na pobyt stały i czasowy)
<b>4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów</b>	Krystyna Piwońska
<b>5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)</b>	Wyższe prawnicze
<b>6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	TAK
<b>NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6</b>	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
<b>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.</b>	
<b>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</b>	-----
<b>8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).</b>	
<b>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.</b>	TAK
<b>10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	TAK
<b>11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).</b>	<b>1</b>
<b>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.</b>	Szacunkowe koszty: 220.000 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, mailowych i pisemnych.

W 2022 r. w sprawach konsumenckich udzielono **1738 porad**, w tym **1675** były to porady osobiste, telefonicznie i mailowe, natomiast **63** porady były pisemne. 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 i zgłaszane problemy.

Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy, z ogólnej liczby **1738** porad, zdecydowana większość, bo **1211** dotyczyło sporów powstałych na tle umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa, czyli w sklepie stacjonarnym, **64** porady dotyczyły sporów powstałych na tle umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (pokazy, akwizycja), **406** umów zawieranych na odległość (telefonicznie, w sklepach internetowych, za pośrednictwem portali transakcyjnych, wysyłkowo itp.), a **57** spraw ogólnych – były to m.in. zapytania o terminy przedawnienia roszczeń, upadłość konsumencką, uprawnienia ochrony sklepu oraz obowiązującą procedurę w postępowaniu sądowym i egzekucyjnym, a także przed Stałym Sądem Polubownym przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Szczecinie.

Biorąc pod uwagę sektor rynku, najwięcej sporów powstało na tle wad urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. Udzielono tu **353** porady (342 ustne i 11 pisemnych). Drugie w kolejności są porady w sporach powstałych na tle wad odzieży i obuwia. W tym zakresie udzielono **261** porad (242 ustne i 19 pisemnych). Trzecie w kolejności są spory powstałe na tle wad mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu. W tym zakresie udzielono **185** porad (182 ustne i 3 pisemne). Najmniej porad dotyczyło wadliwości kosmetyków, środków czyszczących i konserwujących, bo tylko **3**.

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 odbarwienia, prucia, pękania i pilingowania się materiału itp. Buty rozklejały się, przemakały, odbarwiały, farbowały i pękały. Powodem reklamacji mebli było zapadanie się siedzisk, różnica w wyglądzie mebla w porównaniu do mebla prezentowanego na ekspozycji w sklepie, czy w katalogu, marszczenie i prucie się tkanin obiciowych, a także niestaranne wykonanie mebli. Podobnie jak w latach ubiegłych, konsumenci skarżyli się na odmowę uznania, ich zdaniem, słusznej reklamacji, załatwianie reklamacji niezgodnie z ich żądaniem, przewlekłe procesy reklamacyjne, a także wielokrotne nieskuteczne naprawy.

Spośród usług pierwsze miejsce zajmują porady w sporach powstałych na tle usług telekomunikacyjnych, gdzie udzielono **89** porad (83 ustne i 6 pisemnych). Następne w kolejności są spory z sektora usług energetycznych i wodnych. W tym zakresie udzielono **87** porad (80 ustnych i 7 pisemnych). Na trzeciej pozycji znajdują się porady w zakresie usług ubezpieczeniowych – **73** porady (71 ustnych i 2 pisemne). Najmniej porad udzielono w sprawach wadliwości usług czyszczenia i naprawy odzieży i obuwia, bo tylko **3**.

W przypadku usług telekomunikacyjnych konsumenci skarżyli się na opłaty nakładane przez przedsiębiorców po rozwiązaniu umowy terminowej przed upływem terminu, na który została zawarta. Chcieli zrezygnować z podpisanego aneksu bez konsekwencji finansowych. Twierdzili, że umowę zawarli w wyniku błędu. Ponadto, skarżyli się na nienależytą jakość usług telekomunikacyjnych i przerwy w ich świadczeniu, a także zawyżanie rachunków i błędne naliczanie opłat za roaming.

Porady w zakresie usług sektora energetycznego dotyczyły m.in. zawyżonych rachunków, długiego czasu usuwania awarii, wstrzymania dostaw gazu z uwagi na zły stan instalacji, problemów z rozliczeniami wg rzeczywistego zużycia energii elektrycznej lub gazu, problemów z odszkodowaniem za uszkodzone urządzenia na skutek spięcia podczas wymiany licznika, możliwości rezygnacji z oferty zaproponowanej przez telefon. Nadto, konsumenci skarżyli się na nieuczciwe praktyki rynkowe przedsiębiorców energetycznych oferujących 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. Zgłoszono też sporo zapytań dot. podwyżek cen prądu i gazu w kontekście tzw. tarczy solidarnościowej i antyinflacyjnej.

W przypadku usług ubezpieczeniowych porady dotyczyły odmowy wypłaty świadczenia, przyznania świadczenia w zaniżonej wysokości oraz podwójnych polis OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Do Rzecznika zgłaszały się też osoby obciążone przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny bardzo wysokimi karami za przerwę w obowiązkowym ubezpieczeniu pojazdu (OC).

Biorąc pod uwagę istotę problemu najwięcej porad udzielono w związku z wadami towarów i usług oraz nienależytym wykonaniem umowy – **1323** (1280 ustne i 43 pisemne). Kolejną grupę stanowiły porady dot. rozwiązania umowy; było ich **260** (246 ustnych i 14 pisemnych). Do kategorii „inne” zakwalifikowano **66** porad (62 ustne i 6 pisemnych), zaś w kategorii „nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych” udzielono **26** porad (24 ustne i 2 pisemne). Natomiast w kategorii „warunki umów, niedozwolone postanowienia umowne” udzielono zaledwie **6** porad (wszystkie ustne).

Z powyższego wynika, że w 2022 r. najwięcej porad konsumenckich generowała zła jakość towarów i usług. Natomiast warunki umów i nieuczciwe praktyki rynkowe stanowiły niewielką część ogółu porad. Podobnie było w latach ubiegłych.

Porady udzielane były po wnikliwym zapoznaniu się z dokumentacją reklamacyjną. Konsumentom wyjaśniano ich sytuację prawną, wskazywano jakie argumenty mogą przedstawić w pismach do przedsiębiorców w związku z odrzuceniem ich reklamacji, jakie roszczenia im przysługują oraz jakie działania mogą podjąć, aby wyegzekwować satysfakcjonujące ich rozwiązanie.

Należy nadmienić, że **w sprawach niekonsumenckich** porady u Rzecznika szukały **253 osoby**. Osobom tym wskazywano instytucje właściwe w ich sprawach, np. KRRiT w zakresie abonamentu RTV, Inspekcję Pracy w sprawach ze stosunku pracy, a także punkty świadczące darmową pomoc prawną po ustaleniu, że osoby te spełniają kryteria do tej pomocy. W sprawach naruszenia praw obywatelskich wskazywano możliwość skorzystania z konsultacji ze specjalistami w Punkcie Przyjęć Interesantów Rzecznika Praw Obywatelskich w Koszalinie.

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

W 2022 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 2022 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w **145** sprawach konsumenckich wystąpił do przedsiębiorców, oraz w jednej sprawie, która okazała się niekonsumencka (umowa zawarta została w związku z wykonywaną działalnością zawodową). Łączna wartość sporów konsumenckich, w których Rzecznik wystąpił do przedsiębiorców wyniosła **253.497 zł**.

Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy, najwięcej sporów, w których Rzecznik występował do przedsiębiorców, bo aż **83**, wiązało się z umowami zawartymi w lokalu przedsiębiorstwa. W przypadku **56** 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 **38** dotyczyło wad odzieży i obuwia. Następne w kolejności są wystąpienia dot. wad mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu – było ich **28**. Natomiast **20** wystąpień dotyczyło wad urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego.

Największa grupa wystąpień, bo **122** dotyczyła wad towarów i usług oraz nienależytego wykonania umowy. Z kolei **15** wystąpień dotyczyło problemów powstałych na tle rozwiązywania umów, **4** wystąpienia dotyczyły różnych innych niesklasyfikowanych problemów. Natomiast **3** wystąpienia dotyczyły nieuczciwych praktyk rynkowych i wad czynności prawnych, a **1** wystąpienie warunków umowy i nieuczciwych postanowień umownych.

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) Konsument zareklamował narożnik w cenie 2.949 zł, który zakupił w sklepie Internetowym. Po przywiezieniu mebla okazało się, że jest on uszkodzony. W meblu występowały przetarcia i zarysowania, które najprawdopodobniej powstały w trakcie transportu. Sprzedawca odrzucił reklamację konsumenta twierdząc, że mebel posiada uszkodzenia mechaniczne, za które nie ponosi on odpowiedzialności. Dopiero po wystąpieniu Rzecznika, przedsiębiorca podjął decyzję o naprawie mebla.
- 2) Konsument zareklamował rysik do tableta, który okazał się niekompatybilny z jego urządzeniem. Powoływał się na informację na stronie internetowej sprzedawcy, gdzie zamieszczono wykaz urządzeń, do których pasuje sporny rysik. Jego tablet był w tym wykazie. Przedsiębiorca wymienił rysik na nowy. Niestety, nowy rysik również nie współpracował z tabletem. Konsument złożył kolejną reklamację, którą tym razem sprzedawca odrzucił. Na skutek wystąpienia Rzecznika przedsiębiorca uznał roszczenia konsumenta i zwrócił mu pieniądze za niekompatybilną część.
- 3) Konsument w sklepie Internetowym zakupił dwie pary obuwia za łączną kwotę 657 zł. Po odbiorze przesyłki stwierdził, że karton z obuwem w cenie 329 zł był pusty. Przesyłka nie budziła żadnych zastrzeżeń i z zewnątrz nie była naruszona. Reklamacja wniesiona do sklepu została oddalona.



Dopiero na skutek wystąpienia Rzecznika, przedsiębiorca podjął decyzję o zwrocie pieniędzy za brakujący towar.

- 4) Konsumentka – seniorka - udała się do salonu operatora telekomunikacyjnego, gdzie jak twierdziła, podstępnie nakłoniono ją do zawarcia umowy na abonament wraz z telefonem na raty. Dotychczas korzystała z oferty na kartę i była zadowolona z usług. Nie chciała nic zmieniać, bo pakiet, który miała w zupełności jej wystarczał. Po przeanalizowaniu sprawy, konsumentka chciała zrezygnować z umowy, jednakże przedsiębiorca nie zgodził się na jej anulowanie. Na skutek wystąpienia Rzecznika przedsiębiorca wycofał umowę bez naliczania opłaty specjalnej, przyjął zwrot telefonu i przywrócił konsumentce poprzednią ofertę. Dodatkowo konto konsumentki doładowane zostało kwotą 50 zł.
- 5) Konsumentka – uchodźczyni z Ukrainy - zakupiła w Komisie samochód osobowy, w którym zepsuł się silnik. Stało się to po przejechaniu zaledwie 200 km. Wadliwe auto, grzecznościowo na przechowanie, przyjął właściciel warsztatu naprawy pojazdów, który znajdował się w pobliżu miejsca awarii auta. To właśnie on stwierdził, że w aucie uszkodzeniu uległ silnik. Niestety, sprzedawca odrzucił reklamację konsumentki. Twierdził, że samochód w chwili wydania nie posiadał wad i był sprawny technicznie. W odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika przedsiębiorca podtrzymał swoją decyzję. Jednakże ostatecznie konsumentka otrzymała zwrot pieniędzy za wadliwe auto.

Przykłady wystąpień zakończonych negatywnie:

- 1) Konsumentka zakupiła robot sprząający, który zepsuł się po upływie 1,5 roku. Wada polegała na tym, że robot nie wracał do bazy. Przedsiębiorca oddalił reklamację twierdząc, że zużyła się bateria, która jest materiałem eksploatacyjnym i podlega wymianie na koszt konsumenta. Pomimo wystąpienia Rzecznika przedsiębiorca podtrzymał swoją decyzję.
- 2) Krótko przed upływem dwóch lat od zakupu konsument zareklamował kurtkę kupioną za 648 zł z powodu licznych odbarwień materiału. Odbarwienia powstały po czyszczeniu kurtki, które wykonano, gdyż materiał zewnętrzny kleił się. Przedsiębiorca odrzucił reklamację zarzucając niewłaściwe pranie. W odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika przedsiębiorca poinformował, że sposób rozpatrzenia sprawy zostaje podtrzymany, tym samym reklamacja pozostaje oddalona.
- 3) Konsumentka reklamowała komodę zakupioną za 3.159 zł. Po złożeniu komody przez pracowników sprzedawcy okazało się, że fronty szuflad są nierówne i między szufladami występują różnej szerokości szpary. Pomimo wystąpienia Rzecznika, przedsiębiorca podtrzymał decyzję o odrzuceniu reklamacji. Według przedsiębiorcy towar jest zgodny z opisem, wykonany prawidłowo i zmontowany poprawnie.
- 4) Konsumentka zleciła przesyłkę paczki do Szwecji, płacąc za usługę 76 zł. Paczka nie została doręczona, gdyż adresat nie otrzymał kodu do odbioru przesyłki. Paczka wróciła do nadawcy, a przedsiębiorca obciążył konsumentkę kwotą 958 zł. Pomimo wystąpienia Rzecznika, który podnosił, że opłata za przesyłkę zwrotną jest rażąco wygórowana, gdyż ponad dwudziestokrotnie przekracza cenę usługi, przedsiębiorca podtrzymał swoje stanowisko.
- 5) Konsumentka w sklepie Internetowym zakupiła łóżko tapicerowane, za które łącznie z kosztami dostawy zapłaciła 7.050 zł. Zależało jej na meblu z naturalnego drewna. Taka informacja znajdowała się w opisie mebli oraz zapewniono ją o tym w mailu. Po przywiezieniu mebla okazało się, że wydobywa się z niego nieprzyjemny zapach. Konsumentka zleciła tapicerowi odkrycie konstrukcji mebla i wówczas okazało się, że łóżko wykonane jest z płyt. Reklamacja konsumentki została oddalona. W odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika przedsiębiorca podtrzymał swoją decyzję twierdząc, że opisane cechy nie stanowią wad. Wg przedsiębiorcy łóżko w pełni realizuje cel, do którego zostało przeznaczone, tj. spełnia funkcję mebla umożliwiającego spanie oraz wypoczynek. Przedsiębiorca argumentował m.in. *„Opisane przez Kupującą cechy łóżka mogły zostać ujawnione dopiero po rozpruciu obszytego nim materiału – nie są jednak w jakikolwiek sposób widoczne*

*z zewnątrz jak i również nie wpływają w jakikolwiek sposób na jakość łóżka oraz jego funkcjonalność.”.*  
Konsumentka zdecydowała się dochodzić roszczeń na drodze sądowej. Sprawa jest w toku.

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 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.

W 2022 r. Rzecznik nie kierował do UOKiK odrębnego zawiadomienia, ale w **5** sprawach przesyłał do wiadomości właściwych delegatur tego Urzędu wystąpienia kierowane do przedsiębiorców w indywidualnych sprawach konsumenckich. W sprawach tych konsumenci skarżyli się na: 1) obciążenie dodatkową, wysoką opłatą za przesyłkę zwrotną, 2) nieuczciwe praktyki polegające na tzw. „rolowaniu umów”, 3) nieuczciwe praktyki polegające na zwrocie środków na kartę podarunkową wbrew woli konsumenta w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość, przy płatności za towar „przy odbiorze”, 4) niezwracaniu pieniędzy za koncerty odwołane w związku z pandemią, 5) wprowadzanie konsumentów w błąd poprzez niewłaściwe informacje nt. materiału, z którego wykonane są meble. W ocenie Rzecznika praktyki przedsiębiorców mogły naruszać zbiorowe interesy konsumentów, a zatem sprawa wymagała podjęcia działań na szczeblu rządowym.

W 2022 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. Rada m.in. wydała opinię na temat zadań samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, realizowanych przez rzeczników konsumentów w kontekście sposobu zorganizowania pracy przez rzeczników, oraz wystąpiła do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przedstawiając swoje stanowisko w odniesieniu do proponowanej przez Prezesa reformy funkcjonowania miejskich i powiatowych rzeczników 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 2022 r. Rzecznik w **2** sprawach skorzystał z przyznanych mu uprawnień procesowych i wstąpił do toczących się spraw sądowych za zgodą konsumentów. Łączna wartość przedmiotu sporu w tych sprawach wyniosła **3.450 zł**. Powyższe sprawy dotyczyły:

- 1) zwrotu kwoty 2.200 zł za wycieczkę do Włoch, z której małżeństwo konsumentów - seniorów - zrezygnowało z powodu pandemii koronawirusa,
- 2) zwrotu kwoty 1.250 zł w związku z odstąpieniem od umowy sprzedaży urządzeń elektronicznych (kamera internetowa, słuchawka douszna i kabel usb) zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

W pierwszej sprawie Sąd Apelacyjny oddalił apelację pozwanego przedsiębiorcy (wyrok jest prawomocny), a w drugiej sprawie zapadł korzystny dla konsumenta wyrok przed Sądem I Instancji. Sprawa ta jest w toku postępowania, gdyż przedsiębiorca złożył apelację.

W **20** sprawach Rzecznik udzielił konsumentom pomocy w samodzielnym dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej. Łączna wartość przedmiotu sporu w tych sprawach wyniosła **57.788 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 **20** spraw sądowych prowadzonych przez konsumentów z pomocą Rzecznika najwięcej, bo **15** dotyczyło umów zawartych w lokalu przedsiębiorstwa, **4** umów na odległość i **2** umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

Klasyfikując sprawy z uwagi na sektor rynku najwięcej spraw, bo **8** dotyczyło wad odzieży i obuwia. Po **dwie** sprawy dotyczyły: 1) wad mebli, artykułów wyposażenia wnętrza i utrzymania domu, 2) urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, 3) sporów powstałych na tle bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw i pielęgnacji.

Z kolei uwzględniając istotę problemu, najwięcej bo **17** spraw dotyczyło sporów powstałych na tle wad towarów i usług oraz nienależytego wykonania umowy, a **3** rozwiązywania umów.

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

W 2022 r. Rzecznik podejmował różnorodne działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Wykłady i szkolenia poświęcone tematyce prawa konsumenckiego przeprowadzono dla:

- 1) podopiecznych Centrum Kryzysowego Caritas dla Kobiet i Kobiet z Dziećmi „NADZIEJA” im. Św. Jana Pawła II w Koszalinie. Wśród uczestników tych spotkań były m. in. uchodźczynie z objętej wojną Ukrainy. Odbyły się dwa spotkania, podczas których omówiono prawa konsumentów reklamujących towary, a także problem nadmiernego zadłużenia. Uczestniczkom spotkania rozdano broszury nt. „Rękojmia – jak reklamować towar?”, „Zastanów się ... zanim coś kupisz przez Internet”, „Jak radzić sobie z windykatorem i komornikiem”.
- 2) studentów Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Koszalinie. Wykład przeprowadzony został w oparciu o przygotowane przez Rzecznika prezentacje multimedialne pt. „Konsument i jego prawa” oraz „Ochrona konsumentów”. Wśród uczestników zajęć rozdano broszurę - „Vademecum konsumenta”.

Rzecznik informował także konsumentów o ich prawach poprzez lokalne media.

W programie **TV MAX** zamieszczona została wypowiedź Rzecznika nt. praw konsumentów w związku z promocjami i posezonowymi wyprzedzami.

W programach **TVP Szczecin** Rzecznik wypowiadał się nt. oszustw, których ofiarami padają najczęściej seniorzy, a także problemu z nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi; na temat pożyczek zaciąganych w parabankach w kontekście wejścia w życie przepisów tzw. ustawy antylichwiarskiej, a także nt. umów zawieranych na pokazach oraz praw konsumentów usług turystycznych w związku ze zbliżającymi się feriami.

Na antenie **Radia Koszalin** Rzecznik wypowiadał się nt. praw konsumentów usług turystycznych, w szczególności dot. realizacji voucherów, a w okresie przedświątecznym nt. zwrotów i reklamacji towarów kupowanych jako prezenty.

Z kolei na antenie **Radia Szczecin** Rzecznik dwukrotnie wypowiadał się nt. nowych przepisów tzw. ustawy antylichwiarskiej.

Natomiast na łamach **Głosu Koszalińskiego** zamieszczono wypowiedź Rzecznika dotyczącą praw konsumentów korzystających z usług turystycznych,

Ponadto na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Koszalinie [www.koszalin.pl](http://www.koszalin.pl) umieszczony jest opracowany przez Rzecznika „Poradnik konsumenta”. W dziale „Aktualności” podawane są informacje o kampaniach prowadzonych przez UOKiK, takich jak: „Stracisz dane, stracisz pieniądze”, „Nieautoryzowane transakcje płatnicze – co robić, gdy z rachunku skradziono pieniądze” i „Sprawdź, czytaj, pytaj”, a także odesłania do portali stworzonych dla konsumentów takich jak: [www.polubowne.uokik.gov.pl](http://www.polubowne.uokik.gov.pl), [www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl](http://www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl), i [www.ezakupy.uokik.gov.pl](http://www.ezakupy.uokik.gov.pl). W „Aktualnościach” znajduje się również informacja i odesłanie do strony o prawach konsumenta w języku ukraińskim dla uchodźców z terenów objętych wojną <http://uakonsument.uokik.gov.pl>.

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

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

W 2022 r. Rzecznik nie prowadził postępowań w oparciu o przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

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

W 2022 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 2022 r. Rzecznik nie prowadził postępowań o wykroczenia na szkodę konsumentów. Natomiast w **ośmiu** sprawach złożono zawiadomienia do organów ścigania o popełnieniu przez przedsiębiorców wykroczenia z art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez nieustosunkowanie się do uwag i opinii rzecznika, co zagrożone jest karą grzywny nie mniejszą niż 2 000 zł.

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

W 2022 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.**

Wejście w życie z dniem 01.01.2023 r. przepisów nowelizujących ustawę o prawach konsumenta, implementujących 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, zmieniającej rozporządzenie (UE) 2017/2394 oraz dyrektywę 2009/22/WE i uchylającej dyrektywę 1999/44/WE, stworzyło dla konsumentów zupełnie nową sytuację prawną.

Wyżej wymienione przepisy zlikwidowały rękojmię jako odpowiedzialność sprzedawcy wobec konsumenta za wady towaru, a wprowadziły do ustawy o sprzedaży konsumenckiej - odpowiedzialność za niezgodność towaru z umową. Nadto wprowadzono szereg regulacji dotyczących dostarczania treści i usług cyfrowych.

Nowe regulacje są skomplikowane i w wielu aspektach niejednoznaczne. Konieczne są szkolenia dla rzeczników z nowych regulacji, a także ściślejsza współpraca, w szczególności z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów nad wypracowaniem jednolitej interpretacji nowych przepisów, co pozwoli na zapewnienie konsumentom wysokiej ochrony.

#### **2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.**

W 2022 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.

W roku sprawozdawczym 2022 r. pojawiło się nowe wyzwanie polegające na świadczeniu pomocy w sprawach konsumenckich uchodźcom z Ukrainy. Pomimo występujących barier językowych, osobom tym udzielano wszechstronnego wsparcia, tj. edukacji konsumenckiej, poradnictwa, a także występowano do przedsiębiorców w ich sprawach konsumenckich.

Należy zauważyć, że w roku 2022 r. odnotowano wzrost ilości zgłaszanych spraw konsumenckich, po spadku odnotowanym w latach poprzednich, wynikającym z pandemii koronawirusa.

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	
<b>SPRZEDAŻ</b>																		<b>1033</b>
1.	Art. żywnościowe	1			6		2								4			13
2.	Odzież i obuwie	9		30	166		32								4		1	242
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu	10		8	106	2	51								3		2	182
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	15	23	12	237		52			1			1				1	342
5.	Samochody i środki transportu osobistego	4		5	59		14						1					83
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące			2			3											5
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną	5	3	5	24		6							3	1		1	48
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	7		2	14		14								1			38
9.	Inne	11	2	3	46		13						1		3		1	80

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	<b>USŁUGI</b>																<b>585</b>
10.	Związane z rynkiem nieruchomości	1			23									3			27
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				63	9	2							2			76
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				2									1			3
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				20		2							1			23
14.	Finansowe			1	29	2	10				2			6	1	2	53
15.	Ubezpieczeniowe	3			55	2	6	1						4			71
16.	Pocztowe i kurierskie			1	9	1	5										16
17.	Telekomunikacyjne	19		1	49	1	5				3		2	3			83
18.	Transportowe			1	13		7				1					3	25
19.	Turystyka i rekreacja	8		9	15		13			1						2	48
20.	Sektor energetyczny i wodny	9	2	17	29	4	4	1			3	2	4	2		3	80
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną	3	1		9		1							1			15
22.	Edukacyjne	2		5	2		1	1					1	1			13
23.	Inne	3		3	31	2	7	1						1		4	52
	<b>RAZEM</b>	<b>110</b>	<b>31</b>	<b>105</b>	<b>1007</b>	<b>23</b>	<b>250</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>1618</b>
	Informacje ogólne	<b>57</b>															<b>1675</b>
	Niekonsumenckie	253															253
<b>RAZEM</b>																	1928

#### Porady udzielane osobiście lub telefonicznie

w lokalu / bez znaczenia	1173
poza lokalem	59
na odległość	386

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	
<b>SPRZEDAŻ</b>																		<b>44</b>
1.	Art. żywnościowe				2									1			3	
2.	Odzież i obuwie				14		5										19	
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu				2		1										3	
74.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		4		4		3										11	
5.	Samochody i środki transportu osobistego				3												3	
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0	
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną		1														1	
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1		1										2	
9.	Inne			1	1												2	
<b>USŁUGI</b>																	<b>19</b>	
10.	Związane z rynkiem nieruchomości																0	



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																0
14.	Finansowe	1			1						1			1			4
15.	Ubezpieczeniowe	1			1												2
16.	Pocztowe i kurierskie																0
17.	Telekomunikacyjne			1	2		1							2			6
18.	Transportowe																0
19.	Turystyka i rekreacja																0
20.	Sektor energetyczny i wodny			5			1						1				7
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną																0
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne																0
	<b>RAZEM</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>63</b>
	Informacje ogólne	<b>0</b>															<b>63</b>
	Niekonsumenckie	0															0
<b>RAZEM</b>																	<b>63</b>

### Sprawy rozpatrywane pisemnie

w lokalu / bez znaczenia	38
poza lokalem	5
na odległość	20

**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	
<b>SPRZEDAŻ</b>																		<b>106</b>
1.	Art. żywnościowe			1			1											2
2.	Odzież i obuwie			5	23		10											38
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu			2	15		10						1					28
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		2		8		9							1				20
5.	Samochody i środki transportu osobistego				4		1											5
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	0
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną		1	1	2		1											5
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			1	1		1											3
9.	Inne				1		4											5
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	

	<b>USŁUGI</b>																<b>39</b>
10.	Związane z rynkiem nieruchomości				6												6
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				4	2											6
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1		1										2
14.	Finansowe				1			1									2
15.	Ubezpieczeniowe																0
16.	Pocztowe i kurierskie						1										1
17.	Telekomunikacyjne	1			3					1			2				7
18.	Transportowe																0
19.	Turystyka i rekreacja			1	2		2										5
20.	Sektor energetyczny i wodny					1						1					2
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną				2												2
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne				3		2						1				6
	<b>RAZEM</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>76</b>	<b>3</b>	<b>43</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>145</b>
	Informacje ogólne	0														<b>145</b>	
	Niekonsumenckie	1														1	
<b>RAZEM</b>																	<b>146</b>

#### Występowanie do przedsiębiorców

w lokalu / bez znaczenia	83
poza lokalem	6
na odległość	56

**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	
<b>SPRZEDAŻ</b>																		<b>0</b>
1.	Art. żywnościowe																	0
2.	Odzież i obuwie			1														1
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu						1											1
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													1				1
9.	Inne																	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	

	<b>USŁUGI</b>																	<b>8</b>
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												1					1
17.	Telekomunikacyjne																	0
18.	Transportowe					1												1
19.	Turystyka i rekreacja																	0
20.	Sektor energetyczny i wodny																	0
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną																	0
22.	Edukacyjne																	0
23.	Inne																	0
	<b>RAZEM</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>5</b>
	Informacje ogólne	0															<b>0</b>	
	Niekonsumenckie	0															<b>0</b>	
	<b>RAZEM</b>																<b>5</b>	

**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
<b>SPRZEDAŻ</b>																	<b>2</b>
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

	<b>USŁUGI</b>																	<b>1</b>
10.	Związane z rynkiem nieruchomości																	0
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																	10
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																	0
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną																	0
22.	Edukacyjne																	0
23.	Inne																	0
	<b>RAZEM</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
	<b>Sprawy o ukaranie</b>																	<b>0</b>
	<b>RAZEM</b>																	<b>2</b>

#### Udział Rzecznika Konsumentów w postępowaniach sądowych

w lokalu / bez znaczenia	0
poza lokalem	1
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
<b>SPRZEDAŻ</b>																	<b>15</b>
1.	Art. żywnościowe																0
2.	Odzież i obuwie				7		1										8
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu				1		1										2
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				2												2
5.	Samochody i środki transportu osobistego						1										1
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące				1												1
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną		1														1
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
	<b>USŁUGI</b>																<b>5</b>
10.	Związane z rynkiem nieruchomości																0
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																0
15.	Ubezpieczeniowe																0
16.	Pocztowe i kurierskie																0
17.	Telekomunikacyjne	1															1
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
	<b>RAZEM</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>
	Informacje ogólne																<b>0</b>
	Niekonsumentckie																0
<b>RAZEM</b>																	<b>20</b>

#### Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami

w lokalu / bez znaczenia	15
poza lokalem	1
na odległość	4