

Opiniuję: Prezydent Miasta Koszalina
Piotr Jedliński
(podpis nieczytelny)

**MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW
URZĄD MIEJSKI W KOSZALINIE**

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO
RZECZNIKA KONSUMENTÓW
ZA ROK 2023**

KOSZALIN, luty 2024 r.

SPIS TREŚCI

I.	Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów.....	3
II.	Realizacja zadań przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów	6
	1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	6
	2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	7
	3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	7
	4. Współdziałanie z UOKIK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.	11
	5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań	11
	6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	12
	7. Podejmowanie działań wynikających z:	
	- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	13
	- 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 24.08.2023 r. Dz.U. z 2023 r., poz. 1689). 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 12.07.2022 r., Dz.U. z 2022 r., poz. 1526). 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 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, utrzymanie 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 2023 r.

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Miasto/Powiat	Koszalin

3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	98.111 wg stanu na 31.12.2023 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
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	-----
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	243.338 zł , w tym koszty wynagrodzeń, pochodnych od wynagrodzeń w 2023 r. wyniosły 218.338 zł, a koszty utrzymania Biura Rzecznika w 2023 r. wyniosły szacunkowo 25.000 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. Realizacja tego zadania jest szczególnie istotna, bowiem jedynie świadomy konsument może skutecznie dochodzić swoich praw. Bezpłatne poradnictwo świadczone jest konsumentom w formie porad osobistych, telefonicznych i mailowych oraz pisemnych.

W 2023 r. łącznie udzielono **1646 porad** w sprawach konsumenckich, w tym **1589** było porad osobistych, telefonicznych i mailowych, natomiast **57** porad było pisemnych. 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 **1646** porad, zdecydowana większość, bo **1114** dotyczyła sporów powstałych na tle umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa, czyli w tradycyjnym sklepie, **72** dotyczyła sporów powstałych na tle umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (pokazy, akwizycja), a **397** umów zawieranych na odległość (telefonicznie, w sklepach internetowych, za pośrednictwem portali transakcyjnych, wysyłkowo itp.). Z kolei **63** 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, przed Stałym Sądem Polubownym przy Inspekcji Handlowej lub podmiotami prowadzącymi postępowania ADR (pozasądowe rozwiązywanie sporów).

Biorąc pod uwagę sektor rynku, najwięcej sporów powstało na tle wad urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. Udzielono **320** takich porad (303 ustne i 17 pisemnych). Drugie w kolejności są spory powstałe na tle wad odzieży i obuwia. W tym zakresie udzielono **280** porad (265 ustnych i 15 pisemnych). Trzecie w kolejności są spory powstałe na tle wad mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu. W tym zakresie udzielono **180** porad (158 ustnych i 2 pisemne). Najmniej porad dotyczyło wad kosmetyków, środków czyszczących i konserwujących, a także usług w zakresie konserwacji i naprawy obuwia, bo tylko po 2 z każdego sektora.

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 odbarwienia, prucia, pękania 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 z sektora energetycznego i wodnego. Łącznie udzielono **73** porady z czego 66 ustnie, a 7 pisemnie.

Drugą pozycję zajmują porady udzielane w sprawach usług telekomunikacyjnych. W tym zakresie udzielono konsumentom **69** porad (67 ustnych i 2 pisemne). Następne w kolejności są porady udzielane w sporach powstałych na tle usług ubezpieczeniowych (66 ustnych i 1 pisemna). Najmniej porad, bo tylko **2** (obie ustne), dotyczyło usług związanych z czyszczeniem i naprawą odzieży.

Porady w zakresie usług sektora energetycznego dotyczyły wadliwych rozliczeń zużycia energii elektrycznej, problemów powstałych na tle rozwiązywania umów, a także nieuczciwych praktyk rynkowych. Konsumenti skarżyli się na przedsiębiorcę energetycznego oferującego promocyjne pakiety, które w rzeczywistości okazywały się znacznie droższe niż dotychczasowe. Konsumenti 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.

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

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

Biorąc pod uwagę istotę problemu najwięcej porad udzielono w związku z wadami towarów i usług oraz nienależytym wykonaniem umowy – **1254** (1220 ustnych i 34 pisemne). Kolejną grupę stanowiły porady dot. rozwiązania umowy; było ich **229** (211 ustnych i 18 pisemnych). W kategorii „inne” zakwalifikowano **69** porad (65 ustnych i 4 pisemne), zaś w kategorii „nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych” udzielono **23** porady (wszystkie ustne). Natomiast w kategorii „warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne” udzielono zaledwie **8** porad (7 ustnych i 1 pisemną).

Z powyższego wynika, że w 2023 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 energetycznych i telekomunikacyjnych.

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. Konsumenti uzyskiwali pomoc w sporządzeniu projektów pism reklamacyjnych, odwołań od decyzji odrzucających reklamacje, wezwań przedsądowych itp.

Należy nadmienić, że **w sprawach niekonsumenckich** porady u Rzecznika szukało **196 osób**. Osobom tym wskazywano instytucje właściwe do udzielania porad w ich sprawach, np. 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, a w sprawach naruszenia danych osobowych – infolinię Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

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

W 2023 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 2023 r. Miejski Rzecznik Konsumentów wystąpił do przedsiębiorców w **127** sprawach. Łączna wartość sporów konsumenckich, w których Rzecznik wystąpił do przedsiębiorców wyniosła **616.367 zł** (w tym przykładowo: 167.500 zł wadliwe nowe auto, 53.500 zł wadliwe auto kupione w komisie, 46.000 zł wadliwa instalacja fotowoltaiczna, 25.000 zł koszy usunięcia wad nieruchomości, 18.660 zł wpłacone pieniądze na instalację fotowoltaiczną, która w ogóle nie została wykonana).

Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy, najwięcej sporów, w których Rzecznik występował do przedsiębiorców, bo aż **74**, wiązało się z umowami zawartymi w lokalu przedsiębiorstwa. W przypadku **40** wystąpień umowy zawarte zostały na odległość. Najmniejsza grupa wystąpień, bo tylko **13** dotyczyła umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Biorąc pod uwagę sektor rynku, najwięcej wystąpień, bo **26** dotyczyło wad urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. Z kolei **21** wystąpień związanych było z wadami odzieży i obuwia, a **18** dotyczyło wad mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu.

Uwzględniając istotę problemu, największa grupa wystąpień, bo **114** dotyczyła wad towarów i usług oraz nienależytego wykonania umowy. Z kolei **11** wystąpień dotyczyło problemów powstałych na tle rozwiązywania umów, a **2** wystąpienia nieuczciwych praktyk rynkowych.

W roku 2023, podobnie jak w latach ubiegłych, najwięcej wystąpień dotyczyło złej jakości towarów i usług oraz nienależytego wykonania umowy. Natomiast wystąpienia w sprawach nieuczciwych praktyk przedsiębiorców i nieuczciwych warunków umowy stanowiły 10 % wszystkich wystąpień.

Przykłady wystąpień zakończonych pozytywnie dla konsumentów:

- 1) Konsumentka zareklamowała kurtkę, z uwagi na zanik wypełnienia, co nastąpiło po niespełna roku użytkowania. Sprzedawca odrzucił reklamację twierdząc, że zgłoszona okoliczność jest naturalnym procesem i powstaje podczas użytkowania. Konsumentka nie zgadzała się z tym stanowiskiem i argumentowała, że kurtka nie spełnia swojej podstawowej funkcji – nie chroni przed zimnem, a wada jest widoczna „*gołym okiem*”. Na skutek wystąpienia Rzecznika, przedsiębiorca uznał roszczenia konsumentki i zwrócił jej 399,99 zł za wadliwą kurtkę oraz 20 zł za poniesiony koszt transportu.
- 2) Konsument reklamował fugę ceramiczną, która położona została w jego mieszkaniu w dwóch pomieszczeniach o łącznej powierzchni 50 m². Po położeniu fugi okazało się, że ma ona inny kolor niż prezentowany na próbnikach u sprzedawcy. Nadto fuga „*zaschła a nie stwardniała*”. Przedsiębiorca odrzucił reklamację argumentując, że „*Przebarwienia spoiny często są wynikiem stosowania ponadnormatywnej ilości wody zarobowej. Tak przygotowana zaprawa ułatwia znacznie*

spoinowanie, szczególnie płaskich powierzchni, jednak niekorzystnie wpływa na uzyskaną kolorystykę oraz na wytrzymałość związanego materiału.”. W reakcji na wystąpienie Rzecznika, przedsiębiorca zwrócił konsumentowi koszt zakupionej fugi, a także koszt jej usunięcia i ponownego położenia w kwocie żądanej przez konsumenta.

- 3) Konsument wpłacił przedsiębiorcy kwotę 2.600 zł jako kaucję w związku z umową zlecenia pośrednictwa w zakupie konkretnego pojazdu na aukcji w USA. Konsument określił maksymalną kwotę, za którą gotów jest kupić przedmiotowe auto. Ponieważ licytacja zaczęła się od kwoty wyższej niż wskazana przez konsumenta kwota maksymalna, konsument zrezygnował z udziału w licytacji. Zgodnie z warunkami umowy, kaucja podlegała zwrotowi w terminie 7 dni roboczych. Jednakże przedsiębiorca, pomimo ponagleń ze strony konsumenta, nie zwracał mu pieniędzy. Dopiero po wystąpieniu Rzecznika, przedsiębiorca zwrócił pieniądze konsumentowi.
- 4) Konsumentka kwestionowała prawidłowość wykonania usługi stomatologicznej - koronki na dolnej szczęce. Pisemna reklamacja konsumentki pozostała bez odpowiedzi. Dopiero na skutek wystąpienia Rzecznika, przedsiębiorca – lekarz dentysta, podjął decyzję o zwrocie kwoty 400 zł, którą konsumentka zapłaciła za kwestionowaną usługę.
- 5) Konsumentka żądała obniżenia ceny za wypoczynek w Egipcie. Rodzina konsumentki została zakwaterowana w pokoju, z którego widok przypominał plac budowy – pozostawione maszyny budowlane, niezabezpieczone studzienki kanalizacyjne, a bezpośrednio przy oknie wykonywane były głośne prace remontowe. W takich warunkach konsumentka wraz z rodziną przebywała dwa dni. Natomiast w nowym pokoju, który konsumentka otrzymała po swoich skargach, obecne były mrówki, co dla całej rodziny było wysoce uciążliwe. Przedsiębiorca odrzucił reklamację konsumentki twierdząc, że klient kupując zakwaterowanie w hotelu nie wybiera konkretnego pokoju, a jedynie jego rodzaj, zaś obecność insektów jest zjawiskiem naturalnym. Na skutek wystąpienia Rzecznika, przedsiębiorca przyznał konsumentce Bon Wakacyjny w kwocie 600 zł do wykorzystania na kolejną imprezę w ciągu roku od jego wystawienia.
- 6) Konsument reklamował rowerek dziecięcy, w którym nadmiernie zużywało się ogumienie, a także przekrzywiały się koła. Nadto, na metalowych elementach rowerka pojawiła się rdza, a także odpadła śruba od siedziska. Rowerek użytkowany był przez dwuletnie dziecko, zawsze pod opieką dorosłego. Przedsiębiorca odrzucał roszczenia konsumenta zarzucając, że rowerek jest niewłaściwie eksploatowany i przechowywany. Na skutek wystąpienia Rzecznika, przedsiębiorca zaproponował 50% obniżkę ceny, na co konsument przystał.

Przykłady wystąpień zakończonych negatywnie:

- 1) Konsument reklamował pierścionek z brylantem zakupiony za kwotę prawie 6 tys. zł, gdyż podany w specyfikacji rozmiar pierścionka okazał się niezgodny z rozmiarem rzeczywistym. Nadto, konsument powoływał się, że przed zakupem pytał o ew. możliwość zmniejszenia pierścionka, gdyby okazał się za duży, na co otrzymał odpowiedź pozytywną. Jednakże, gdy konsument, już po zakupie, chciał zmniejszyć pierścionek, okazało się, że jest to możliwe, ale za dodatkową opłatą w wysokości 200 zł. Tymczasem konsument oczekiwał nieodpłatnego zmniejszenia pierścionka. W odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika, przedsiębiorca odrzucił roszczenia konsumenta w zakresie nieprawidłowego rozmiaru biżuterii oraz stwierdził, że firma nie proponuje żadnych darmowych usług dla klientów.
- 2) Konsument udał się do przedsiębiorcy energetycznego celem zawarcia umowy kompleksowej dla konsumentów na dostawę energii. Twierdził, że kilkakrotnie prosił obsługującego go pracownika

„o jak najtańszą taryfę”. Ze względu na dużą ilość klientów w biurze oraz długi i skomplikowany tekst dokumentów, konsument zaufał pracownikowi przedsiębiorcy i podpisał przygotowaną dla niego umowę. Jednakże, cyt.: *Po powrocie do domu sąsiad poinformował mnie, że zostałem oszukany, co do wysokości opłat*”. Reklamację konsumenta odrzucono. W odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika, przedsiębiorca podtrzymał negatywne stanowisko twierdząc, że konsument przy zawieraniu umowy został należycie poinformowany przez pracownika, otrzymał umowę wraz ze wszystkim niezbędnymi załącznikami i ją podpisał, co oznacza, że się zapoznał z warunkami umowy i je akceptuje.

- 3) Konsumentka wynajęła na 5 godzin lokal (apartament) na zorganizowanie przyjęcia urodzinowego. Niestety, w dniu uroczystości okazało się, że w lokalu brakuje jednego z najważniejszych elementów urodzinowych - kieliszków do wina i wznoszenia toastów. Konsumentka żądała obniżenia ceny, którą zapłaciła za wynajem lokalu, a także nieobciążania jej dodatkową kwotą za przedłużenie korzystania z lokalu o 3 godziny. Przedsiębiorca odrzucił roszczenia konsumentki twierdząc, że nie zgłosiła problemu w czasie najmu lokalu, zgodnie z warunkami regulaminu, czym uniemożliwiła przedsiębiorcy usunięcie niezgodności. Pomimo wystąpienia Rzecznika, przedsiębiorca podtrzymał negatywną decyzję.
- 4) Konsumentka reklamowała łóżko, gdyż kilka miesięcy po zakupie doszło do pęknięcia bocznej ściany skrzyni łóżka. Reklamacja konsumentki została oddalona. Przedsiębiorca twierdził, że do uszkodzenia łóżka doszło na skutek niewłaściwego obchodzenia się z towarem przez użytkownika. W odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika, przedsiębiorca podtrzymał swoją negatywną decyzję. Przedsiębiorca argumentował, że uszkodzony bok wykonany jest z płyty 22 mm i nie ma możliwości, aby tak gruba płyta pękła lub złamała się samoczynnie.
- 5) Konsumentów zareklamowali okna zamontowane w ich mieszkaniu. Powodem reklamacji było wytapianie się kleju butylowego, który zespala szybę z ciepłą ramką. W odpowiedzi na reklamację konsumentów, sprzedawca stwierdził, że jest to naturalne zjawisko fizyczne, niemające wpływu na szczelność i termikę zespolenia. Konsumentów nie zgadzali się z tym stanowiskiem. Zarzucali, że okna wyglądają nieestetycznie, a nadto obawiali się, że w przyszłości dojdzie do rozszczelnienia pakietu szybowego. Pomimo wystąpienia Rzecznika, przedsiębiorca podtrzymał swoją negatywną decyzję.
- 6) Konsument zgłosił do przedsiębiorcy roszczenia odszkodowawcze, wynikające z uszkodzenia jego pojazdu podczas korzystania z myjni. Twierdził, że szczotka do mycia była zabrudzona i uszkodzona, na co przedstawił zdjęcia. Przedsiębiorca odrzucił roszczenia konsumenta i nie zmienił swojego stanowiska również po wystąpieniu Rzecznika. Twierdził, że zarzut konsumenta o rzekomym uszkodzeniu i zabrudzeniu szczotki jest chybiony. Wg przedsiębiorcy szczotka była sprawna, zaś uwidocznione na zdjęciach zabezpieczenie nie było związane z jej uszkodzeniem, ale miało na celu ochronę konsumentów (zabezpieczało szorstkie elementy).

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 kontrolnych, ani 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 **7** sprawach Rzecznik zawiadomił Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów o praktykach przedsiębiorców mogących naruszać zbiorowe interesy konsumentów, bądź mogących stosować nieuczciwe praktyki rynkowe. Sprawy te wynikły na tle realizacji umów pośrednictwa sprzedaży biletów na koncerty, sprzedaży energii elektrycznej, inwestycji deweloperskiej, korzystania z przysklepowego parkingu oraz problemów z aktualizacją oprogramowania smart TV.

W roku sprawozdawczym Rzecznik i pracownik Biura uczestniczyli w licznych szkoleniach online organizowanych przez Rzecznika Finansowego, Komisję Nadzoru Finansowego, Federację Konsumentów oraz Fundację Lex Cultura i Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przykładowe tematy odbytych szkoleń to: „Ochrona konsumentów w UE”, „Prawa konsumenta cyfrowego”, „Konsumentkimi spory z ubezpieczycielami – proces reklamacyjny, interwencje Rzecznika Finansowego”, „Omnibus – nowe regulacje prawa konsumentkimi”, „Powództwa przedstawicielskie”, „Ubezpieczenia podróży – najczęstsze problemy”, „Rozszerzenie ochrony konsumentów, regulacje treści i usług cyfrowych, niezgodność towaru z umową” i „Nieautoryzowane transakcje”.

W 2023 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 online w spotkaniu z Prezesem UOKiK. Rada m.in. zgłosiła propozycje do planu kontroli Inspekcji Handlowej na rok 2024, a także uczestniczyła w konsultacjach dot. likwidacji europejskiej platformy ADR.

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 2023 r. Rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów, ani nie wstępował do toczących się spraw z udziałem konsumentów, gdyż nie zaistniała taka konieczność. 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 2023 r. takiej pomocy udzielono w **13** sprawach, w których łączna wartość przedmiotu sporu wyniosła **53 075 zł**.

Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy z **13** spraw sądowych prowadzonych przez konsumentów z pomocą Rzecznika najwięcej, bo **7** dotyczyło umów zawartych w lokalu przedsiębiorstwa, **4** umów na odległość, a **2** umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

Biorąc pod uwagę sektor rynku, **7** spraw dotyczyło wad odzieży i obuwia, **3** sprawy wad mebli i artykułów wyposażenia wnętrz i po jednej sprawie sporów powstałych na tle: 1) usług związanych z bieżącą konserwacją i utrzymaniem domu, 2) usług turystycznych, 3) wad towarów zakwalifikowanych do kategorii „inne” (piecyk gazowy bez legalizacji do gazu Gz-35).

Z kolei uwzględniając istotę problemu, **12** spraw sądowych dotyczyło sporów powstałych na tle wad towarów i usług. Natomiast jedna sprawa dotyczyła roszczeń w związku z rozwiązaniem umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2023 r. Rzecznik podejmował szereg działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Podczas spotkania z podopiecznymi Centrum Kryzysowego Caritas dla Kobiet i Kobiet z Dziećmi „Nadzieja” w Koszalinie, Rzecznik przedstawił uczestnikom informacje nt. instytucji zajmujących się ochroną konsumentów, zadań wykonywanych przez rzecznika konsumentów oraz praw przysługujących konsumentom zawierającym umowy z przedsiębiorcami. Spotkanie było też okazją do wyjaśnienia problemów konsumenckich, z którymi zmagali się podopieczni Centrum. Uczestniczkom spotkania rozdano broszury: „Rękojmia – jak reklamować towar?”, „Reklamacja – niezgodność towaru z umową” i „Jak radzić sobie z windykatorem i komornikiem.”

Rzecznik spotkał się również z pensjonariuszami Dniennego Domu Pomocy ZŁOTY WIEK i przedstawił im informacje nt. ochrony konsumentów i przysługujących im praw wynikających z ustawy o prawach konsumenta. W szczególności, omówione zostały prawa konsumentów zawierających umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, a także roszczenia kupującego z tytułu gwarancji, rękojmi i niezgodności towaru z umową. Seniorzy otrzymali od Rzecznika broszury o tematyce konsumenckiej, tj.: „Seniorze nie daj się oszukać. Uważaj na umowy zawierane na pokazach lub w domu.” i „Mam dla państwa wyjątkową ofertę... czyli jak nie dać się oszukać przez akwizytora”.

Rzecznik informował także konsumentów o ich prawach poprzez lokalne media. W programie TVP3 Szczecin Rzecznik wypowiadał się nt. problemów konsumentów wynikających z umów zawieranych na pokazach oraz praw przysługujących konsumentom korzystających z usług turystycznych. Z kolei dla Polskiego Radia Koszalin Rzecznik wypowiadał się nt. praw konsumentów z okazji Światowego Dnia Konsumenta, a także w audycji „Na Dzień Dobry” nt. praw konsumentów usług turystycznych, w kontekście zbliżających się wakacji oraz wypoczynku dzieci na obozach i koloniach, a w okresie przedświątecznym nt. problemów związanych z zakupami przed Świątami, promocjami i wyprzedażami. Na antenie Radia Plus zamieszczona została wypowiedź Rzecznika w związku z okresem wyprzedazy

i promocji. Natomiast w Głosie Koszalińskim zamieszczona została wypowiedź Rzecznika poświęcona prawom konsumentów korzystających z usług turystycznych.

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 2023 r. Rzecznik nie prowadził postępowań w oparciu o przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

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

W 2023 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 2023 r. Rzecznik nie prowadził postępowań o wykorzenia na szkodę konsumentów. Natomiast w **dwóch** sprawach 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). Sprawy zostały ujęte w tabeli nr 4.

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

W 2023 r. Rzecznik nie przedstawiał sądowi istotny poglądu dla sprawy.

7) WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Polepszenie standardów konsumenckich może zapewnić jasne, dobrze sformułowane prawo, które będzie jednolicie interpretowane. Ponadto niewskazane są częste zmiany prawa konsumenckiego, tak jak to dzieje się w ostatnich latach. Z początkiem 2023 r. zaczęła obowiązywać znowelizowana ustawa o prawach konsumenta, która w sprawach konsumenckich wyłączyła stosowanie przepisów Kodeksu cywilnego dot. rękojmi za wady. Nowymi przepisami wprowadzono nowe nazewnictwo, co powoduje dezorientację wśród konsumentów. Poprzednie przepisy obowiązywały od grudnia 2014 r. Zatem zmiana nastąpiła zaledwie po 9 latach. Tak częste zmiany nie służą ani konsumentom, ani przedsiębiorcom.

Ponadto, jak w poprzednich latach, 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 takiej umowy nie jest możliwe w lokalu przedsiębiorstwa.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

W 2023 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, wspomagał konsumentów w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej, prowadził edukację konsumentów oraz współpracował z innymi podmiotami w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

Od wielu lat rzecznicy postulują o ustawowe wzmocnienie ich kompetencji. 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.

Wskazane jest również wprowadzenie domniemania doręczenia przedsiębiorcy korespondencji od rzecznika konsumentów. Coraz częściej zdarzają się bowiem sytuacje, że przedsiębiorca nie odbiera korespondencji od rzecznika, co uniemożliwia udzielenie konsumentowi pomocy w trybie pozasądowym.

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, korzystając w większości ze szkoleń online.

8) TABELA

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																		974
1.	Art. żywnościowe			2	5		1				3							11
2.	Odzież i obuwie	22		20	175		45										3	265
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu	9	2	5	88	1	52							1				158
4.	Urządzenia gosp. dom., urządzenia elektroniczne, sprzęt komputerowy	16	13	11	208	2	47		1			1		2		2		303
5.	Samochody i środki transportu osobistego	5		2	70		19							5				101
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące						2											2
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną	5		3	12		4						1	1		1		27
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	3	1	4	16		10									1		35
9.	Inne	13	1	5	29	2	18							4				72

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	USŁUGI																552
10.	Związane z rynkiem nieruchomości	1		1	16					1							19
11.	Bieżąca konserwacja, utrzym. domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1	4	1	50	14	4	1						2	1		78
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				2												2
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				26												26
14.	Finansowe	1	4		21	1	5	1			2			8			43
15.	Ubezpieczeniowe	2			43	6	6				1			6		2	66
16.	Pocztowe i kurierskie				5		9										14
17.	Telekomunikacyjne	10		3	38		7				5			3		1	67
18.	Transportowe	1		1	20		12							1		1	36
19.	Turystyka i rekreacja	6		8	23		19	1						2		1	60
20.	Sektor energetyczny i wodny	5	1	13	22		6	1		1	5	1	4	4		3	66
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną				18		1							2			21
22.	Edukacyjne			1	3		2										6
23.	Inne	1	1	3	25	3	7							3		5	48
	RAZEM	101	27	83	915	29	276	4	1	2	16	2	5	44	1	20	1526
	Informacje ogólne	63														RAZEM:	1589
	Niekonsumentnie	195															195
	RAZEM	RAZEM															1784

Porady udzielane osobiście lub telefonicznie

w lokalu / bez znaczenia	1080
poza lokalem	60
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
SPRZEDAŻ																	41
1.	Art. żywnościowe																0
2.	Odzież i obuwie				14		1										15
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu		1												1		2
74.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		10		6										1		17
5.	Samochody i środki transportu osobistego																0
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną			1	1												2
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				2		1										3
9.	Inne				1												1
USŁUGI																	16
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																0
14.	Finansowe				2		1										3
15.	Ubezpieczeniowe				1												1
16.	Pocztowe i kurierskie																0
17.	Telekomunikacyjne				1									1			2
18.	Transportowe																0
19.	Turystyka i rekreacja																0
20.	Sektor energetyczny i wodny	1	1	4												1	7
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną																0
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne				1		1										2
	RAZEM	1	12	5	29	0	5	1	0	0	0	0	0	3	0	1	57
	Informacje ogólne	0														RAZEM:	57
	Niekonsumenckie	1															1
RAZEM																	58

Sprawy rozpatrywane pisemnie

w lokalu / bez znaczenia	34
poza lokalem	12
na odległość	11

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																		88
1.	Art. żywnościowe																	0
2.	Odzież i obuwie				14		7											21
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu			2	11	2	3											18
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			2	13		10						1					26
5.	Samochody i środki transportu osobistego			1	5	2												8
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące						1											1
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną			1														1
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci						2											2
9.	Inne			1	5	1	4											11

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	USŁUGI																39
10.	Związane z rynkiem nieruchomości				1												1
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja		1		4	6											11
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				1												1
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1												1
14.	Finansowe																0
15.	Ubezpieczeniowe																0
16.	Pocztowe i kurierskie						1										1
17.	Telekomunikacyjne	1			4												5
18.	Transportowe				1												1
19.	Turystyka i rekreacja	1			5		1										7
20.	Sektor energetyczny i wodny				1						1						2
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną				1												1
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne			1	4		3										8
	RAZEM	2	1	8	71	11	32	0	0	0	1	1	0	0	0	0	127
	Informacje ogólne	0										RAZEM:					127
	Niekonsumentckie	0															0
RAZEM																	127

Występowanie do przedsiębiorców

w lokalu / bez znaczenia	74
poza lokalem	13
na odległość	40

Tabela 3. Współdziałanie z innymi instytucjami

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

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																0
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
14.	Finansowe																0
15.	Ubezpieczeniowe																0
16.	Pocztowe i kurierskie																0
17.	Telekomunikacyjne																0
18.	Transportowe																0
19.	Turystyka i rekreacja																0
20.	Sektor energetyczny i wodny																0
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną																0
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne																0
	RAZEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sprawy o ukaranie	2															2
	RAZEM	2															2

Udział Rzecznika Konsumentów w postępowaniach sądowych

w lokalu / bez znaczenia	0
poza lokalem	0
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																	11
1.	Art. żywnościowe																0
2.	Odzież i obuwie				5		2										7
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu				1		2										3
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					1											1

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
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																2
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
	RAZEM	0	1	0	7	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
	Informacje ogólne	0														RAZEM:	13
	Niekonsumentckie	0															0
RAZEM																	13

Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami

w lokalu / bez znaczenia	7
poza lokalem	2
na odległość	4