

ZARZĄDZENIE NR 17/2023

STAROSTY POLICKIEGO

z dnia 31 marca 2023 r.

w sprawie zaopiniowania

**„Sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Policach
w 2022 r.”**

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275 oraz z 2022 r. poz. 2581 i 2640) zarządza się, co następuje:

§ 1. Opiniuje się pozytywnie „Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Policach w 2022 r.” stanowiące załącznik do zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

*Na oryginale właściwy podpis
Starosty Polickiego
Andrzeja Bednarka*

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W POLICACH W 2022 ROKU.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach realizuje zadania powiatu polickiego w zakresie ochrony praw konsumentów na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021 r. poz. 275).

Rzecznik wykonuje zadania poprzez zapewnienie konsumentom bezpłatnych porad prawnych z zakresu prawa konsumenckiego, występowanie do przedsiębiorców w spornych sprawach w formie mediacji oraz udzielanie pomocy w postępowaniu sądowym.

Niniejsze sprawozdanie zostało opracowane na podstawie wzoru zaproponowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Miasto /Powiat	Powiat policki
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	82193 – stan na 31.12.2021 r.
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Elżbieta Jaźwińska
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.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	NIE
12. Budżet biura.	98.000 zł – koszt szacunkowy, rzecznik nie ma własnego budżetu

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów – tabele 1 i 1a.

Jednym z podstawowych zadań rzecznika jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony praw konsumentów. Rzecznik udzielał porad osobiście w biurze rzecznika, telefonicznie oraz drogą elektroniczną. W 2022 r. udzielono osobiście oraz telefonicznie **1081** porad. Podobnie, jak w latach ubiegłych, znacząca liczba zgłoszeń dotyczyła problemów związanych z umowami sprzedaży. Przeważają sprawy związane z wadliwością obuwia, wyposażenia mieszkań oraz urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. Sprzedawcy wykorzystują niewiedzę konsumentów w zakresie ochrony praw konsumentów przerzucając w odniesieniu do rzeczy objętych ochroną gwarancyjną odpowiedzialność za wady tych rzeczy na gwarantów sugerując, że jest to jedyna możliwość dochodzenia roszczeń. Problem stanowi nieprzestrzeganie przez sprzedawców przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady rzeczy, co przejawia się w niezaspokajaniu zgłaszanych roszczeń konsumentów w sposób niezgodny z prawem, np. poprzez utrudnianie konsumentom odstąpienia od umowy sprzedaży rzeczy uprzednio naprawianych lub wymienianych przez sprzedawcę. Reklamacje są rozpatrywane i załatwiane nieterminowo. Sprzedawcy nie uznają roszczeń konsumentów z tytułu rękojmi zarzucając konsumentom uszkodzenie mechaniczne rzeczy, przy czym uzasadnienia takich decyzji są bardzo lakoniczne, a w odniesieniu do wad stwierdzonych przed upływem roku od wydania rzeczy nie respektują przepisu art. 556² kodeksu cywilnego określającego domniemanie istnienia wady fizycznej w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego przy sprzedaży konsumenckiej.

W odniesieniu do reklamacji zgłoszonych zarówno z tytułu rękojmi za wady rzeczy jak i w ramach gwarancji konsumentów interesowały kwestie dotyczące możliwości przedłużenia okresu obowiązywania ochrony, terminów załatwiania reklamacji, możliwości odzyskania

pieniędzy bądź wymiany towaru w przypadku wielokrotnych napraw, a także możliwość podjęcia działań w przypadku nieuznania roszczeń przez sprzedawcę bądź gwaranta roszczeń konsumenta. Problemy pojawiają się także w związku z dodatkowymi kosztami ponoszonymi w związku z ujawnieniem wady (np. kosztami transportu, demontażu rzeczy itp.). Sprzedawcy niechętnie dobrowolnie zwracają konsumentom dodatkowo poniesione koszty. Nadal wielu gwarantów nie uznaje zgłaszanych przez konsumentów reklamacji sprzętu gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych, w szczególności dotyczy to telefonów komórkowych, sprzętu komórkowego. Gwaranci przerzucają odpowiedzialność za stwierdzone wady na konsumentów, niejednokrotnie oferując przy tym wykonanie odpłatnych, kosztownych napraw. Występuje tu trudność w ustaleniu przyczyny powstania wady, co wymaga skorzystania z pomocy osoby posiadającej wiadomości specjalne. Wiąże się to z poniesieniem dodatkowych kosztów przez konsumenta i stanowi dla wielu konsumentów poważną barierę w skutecznym dochodzeniu roszczeń.

Szereg zapytań dotyczyło możliwości zwrotu zakupionego towaru nie posiadającego wad. Wielu konsumentów jest przekonanych, że prawo odstąpienia od umowy przysługuje w każdym przypadku.

Problemy następcza konsumentom odstąpienie od umów zawieranych na odległość i rozliczenie umowy po odstąpieniu, zapytania dotyczyły uprawnienia do odstąpienia, wyjątków od uprawnienia do odstąpienia od umowy oraz rozliczenia kosztów przesyłki. Coraz częściej pojawiają się sygnały dotyczące fałszywych sklepów internetowych oraz umów zawieranych na odległość w ramach tzw. dropshippingu oraz związanymi z dropshippingiem utrudnieniami dotyczącymi skorzystania przez konsumentów z prawa do odstąpienia od umowy oraz dochodzenia roszczeń od sprzedawców w szczególności z krajów pozaeuropejskich.

Wśród umów dotyczących usług najczęściej zapytań dotyczyło usług telekomunikacyjnych, a następnie sektora energetycznego, umów finansowych oraz ubezpieczeniowych. W odniesieniu do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych konsumentów interesowała kwestia możliwości oraz skutków wypowiedzenia umów zawartych na warunkach promocyjnych przed upływem okresu ich obowiązywania. Wskazywano na nieuczciwe praktyki operatorów polegające na nierzetelnym przekazywaniu informacji na temat warunków umowy, w szczególności warunków promocyjnych. Skarżono się także, na nierzetelne świadczenie usług telekomunikacyjnych i nieuwzględnianie reklamacji w tym zakresie. Ponadto w odniesieniu do sektora usług telekomunikacyjnych konsumenci zgłaszali problem braku możliwości rezygnacji z usług przed upływem okresu obowiązywania umowy bez narażania się na skutki finansowe, w szczególności przy zmianie miejsca zamieszkania czy z innych przyczyn losowych.

W sektorze usług dystrybucji i sprzedaży energii elektrycznej konsumenci wskazywali na nierzetelność dokonywanych rozliczeń.

W odniesieniu do umów o usługi finansowe inne niż ubezpieczeniowe zgłoszenia dotyczyły rozliczeń umów kredytu po wygaśnięciu umowy konsumenckiej, rozliczeń w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu, przedawnienia roszczeń z umów finansowych, rozliczenia umowy o kredyt wiązany w przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży bądź wykonania usługi, które miały być sfinansowane z umowy kredytu.

W odniesieniu do sektora finansowego i ubezpieczeniowego poza przedstawieniem informacji prawnej wskazywano możliwość skorzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporu przez Rzecznika Finansowego.

Wyraźnie widoczny wzrost zapytań dotyczących usług remontowo-budowlanych. Wskazywano na złą jakość usług, nieterminowe ich wykonywanie, niereagowanie na reklamacje bądź nieuznawanie roszczeń konsumentów.

Konsumenci, najczęściej seniorzy, lecz nie tylko, mają problemy z przedstawieniem swego problemu. Oczekują nie tylko porady, ale także konkretnej pomocy. Poważną trudność wielu

osobom stwarza sporządzenie nie tylko prostych pism, lecz także wypełnianie udostępnionych przez przedsiębiorców formularzy, np. zawierających oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Utrudnieniem w ustaleniu stanu faktycznego jest nieprzedstawianie przez konsumentów kompletnych dokumentów, a nawet ich brak, co wymaga niejednokrotnie podjęcia dodatkowych działań i może prowadzić do wydłużenia czasu oczekiwania na realną pomoc rzecznika.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom konsumentów rzecznik nie tylko udzielał na miejscu informacji o przysługujących konsumentom prawach i obowiązkach ciążących na przedsiębiorcach, ale także służył pomocą w formułowaniu pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy i innych pism kierowanych do przedsiębiorców. Opracowywał też pisemne informacje dotyczące praw konsumentów i obowiązków przedsiębiorców. Ogółem rzecznik odnotował 45 takich pism, choć faktyczna ich liczba była znacznie wyższa.

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

Nie zgłaszano takich wniosków.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów – tabela 2.

W roku 2022 skierowano do rzecznika 112 wniosków z prośbą o podjęcie interwencji. Rzecznik zdecydował o podjęciu interwencji w 91 sprawach. W pozostałych rzecznik poprzestął na udzieleniu porady bądź przedstawieniu stosownej informacji, niektóre sprawy nie miały konsumenckiego charakteru, bądź zostały przekazane według właściwości miejscowej, bądź wnioski zostały wycofane lub nie stwierdzono naruszenia praw konsumenckich.

Podobnie, jak w przypadku udzielanych przez rzecznika porad, tak w przypadku wniosków o podjęcie interwencji, najwięcej zgłoszeń dotyczyło problemów wynikających z umów sprzedaży obuwia, umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wyposażenia wnętrz, artykułów gospodarstwa domowego, sprzętu elektronicznego. Konsumenty zarzucali przedsiębiorcom brak reakcji na zgłoszenia reklamacyjne, nieskuteczne naprawy reklamacyjne, nieterminowe załatwianie reklamacji. Skarżono się na sprzedawców nieuwzględniających reklamacje. Sprzedawcy obuwia bardzo niechętnie uwzględniają reklamacje, podobnie dzieje się w przypadku sprzedawców wyposażenia mieszkań i artykułów gospodarstwa domowego. W 2022 r. sprzedawcy urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych oraz artykułów wyposażenia mieszkań niechętnie weryfikowali swe wcześniejsze decyzje w sprawie reklamacji. Dotyczyło to w szczególności uszkodzeń mechanicznych, które konsumenci stwierdzili tuż po dostarczeniu rzeczy przez sprzedawcę bądź jego partnerów do miejsca zamieszkania konsumentów. Skargi na operatorów telekomunikacyjnych dotyczyły głównie rozliczenia usług telekomunikacyjnych, jakości świadczonych usług. Nastąpił wzrost liczby skarg w kategorii usług remontowo-budowlanych. Głównym problemem zgłaszanym przez konsumentów jest jakość oraz nieterminowość wykonania usług, a nawet odstąpienie przez przedsiębiorcę od wykonania umowy i nierozliczenie się z pobranego wynagrodzenia. Niewątpliwie wzrost liczby spraw w tej kategorii jest w dużej mierze związany z ogólną sytuacją na rynku, a w szczególności w branży budowlanej.

W przypadku podtrzymania decyzji przez sprzedawcę rzecznik udzielał konsumentom informacji na temat możliwości działania wskazując na możliwość korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów, o ile przedsiębiorca wyraził zgodę na skorzystanie z tej formy, bądź wskazując możliwość dalszego kierowania sprawy do sądu powszechnego. Większość spraw dotyczących wadliwości rzeczy wymagała ustalenia przyczyny powstania wady, co wymaga posiadania wiadomości specjalnych. Rzecznik konsumentów nie przeprowadza ustaleń w tym zakresie. Pomimo oferowania konsumentom pomocy w przygotowaniu pozwu, niewiele osób

skorzystało z tej możliwości, w obawie przed poniesieniem kosztów w przypadku przegrania sprawy.

W odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa bądź na odległość konsumenci oczekiwali pomocy w odzyskaniu należności w wyniku odstąpienia od umowy. Przedsiębiorcy zwlekali z rozliczeniami umów bądź wprost odmawiali zapłaty należności na rzecz konsumentów nie uznając za skuteczne złożonego oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Rzecznik w wystąpieniach do przedsiębiorców przedstawiał stan faktyczny oraz informował o obowiązujących przepisach prawa i wskazywał na przypadki naruszania praw konsumenckich. Rzecznik domagał się złożenia stosownych wyjaśnień i przedstawienia stanowiska w sprawie będącej przedmiotem wystąpienia, ponownego rozpatrzenia reklamacji, spełnienia świadczenia na rzecz konsumenta. W wielu przypadkach odmowy uznania roszczeń konsumenta pomocne w zakończeniu sporu byłoby skorzystanie z pomocy rzeczoznawcy, jednakże konsumenci niechętnie korzystają z usług rzeczoznawców z uwagi na konieczność poniesienia dodatkowych kosztów. Konsumenci niechętnie też decydują się na dalsze dochodzenie roszczeń na drodze sądowej w obawie o ryzyko przegrania sprawy i poniesienia kosztów razie przegranej. Z kolei niewielu przedsiębiorców wyraża zgodę na pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich.

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach utrzymuje stały kontakt z innymi miejskimi i powiatowymi rzecznikami konsumentów działającymi na terenie województwa zachodniopomorskiego wymieniając się z nimi informacjami na temat nieuczciwych praktyk stosowanych przez przedsiębiorców. Ponadto utrzymywany jest kontakt z instytucjami w zakresie ochrony praw konsumentów takimi jak Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Regulacji Energetyki, Inspekcjami Handlowymi.

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

W 2022 r. rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczącego się postępowania.

Rzecznik przygotował 3 projekty pozwów i 2 inne pisma procesowe – tabela 3.

Dwa pozwy dotyczyły nierozliczenia przez przedsiębiorców zawartych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa umów sprzedaży po odstąpieniu przez konsumentów od umowy, a jeden pozew dotyczył roszczenia z tytułu rękojmi za wady części samochodowej.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik współpracuje z lokalną Telewizją Kablową w Policach. Występował w lokalnych programach telewizyjnych poruszając zagadnienia rękojmi za wady rzeczy i gwarancji, nieuczciwych sklepów internetowych. Rzecznik udostępniał konsumentom ulotki informacyjne, które otrzymał za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Były to m.in.: opracowania dotyczące umowy sprzedaży konsumenckiej, umów na odległość w handlu elektronicznym, kredytów konsumenckich, usług turystycznych, telekomunikacyjnych, nieuczciwych klauzul w umowach konsumenckich i inne.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Istnieje konieczność podjęcia działań w celu zapewnienia konsumentom prawa do naprawy po wygaśnięciu gwarancji prawnej (z tytułu niezgodności towaru z umową/gwarancji udzielonej dobrowolnie przez przedsiębiorcę) nie tylko w odniesieniu do urządzeń gospodarstwa domowego określonych w rozporządzeniach Komisji Europejskiej (pralki, urządzenia chłodnicze, zmywarki, rtv), ale także w odniesieniu do tzw. małego agd (np. ekspresy do kawy, roboty kuchenne itp.), które wobec braku możliwości naprawy po wygaśnięciu gwarancji prawnej powiększają zasoby elektrodpadów. W związku z coraz wyższą świadomością proekologiczną społeczeństwa, ale także w związku z ubożeniem społeczeństwa coraz więcej osób jest zainteresowanych naprawą takich urządzeń, a nie zakupem nowych. Obecnie prowadzone przez Komisję Europejską prace w zakresie prawa do naprawy zmierzają w kierunku rozszerzenia tego prawa, ale w niewielkim zakresie.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Oczekiwane przez rzeczników są cykliczne i bezpłatne szkolenia, kontynuacja szkoleń w spotkań w formie webinarów, bezpłatne materiały edukacyjne dla rzeczników i konsumentów oraz wyprzedzająca informacja o wprowadzanych zmianach w przepisach z zakresu ochrony praw konsumenta. Zmiany przepisów prawa wymagają od rzeczników stałego podnoszenia kwalifikacji, uczestniczenia w szkoleniach, spotkaniach, także on-line z zakresu ochrony praw konsumentów.

Istnieje konieczność wprowadzenia zmiany przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczących udzielania przez przedsiębiorców wyjaśnień i informacji rzecznikowi konsumentów. Przedsiębiorcy nie odbierają korespondencji od rzeczników konsumentów, a tym samym uchylają się od określonego w art. 42 ust. 1 ustawy obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika. Przepisu art. 114 ustawy przewidującego sankcję w postaci kary grzywny nie można w taki przypadku zastosować. Brak możliwości uzyskania wyjaśnień i informacji znacząco utrudnia udzielanie konsumentom pomocy.

Wskazane byłoby wyposażenie rzecznika w kompetencję do żądania od przedsiębiorcy przedstawienia kopii dokumentów, obecnie rzecznik może domagać się jedynie przedstawienia wyjaśnień i informacji. Umożliwienie rzecznikowi zapoznania się z dokumentami będącymi w posiadaniu przedsiębiorców ułatwiłoby udzielenie pomocy konsumentom.

Konieczne jest uregulowanie kwestii zastępstwa rzecznika pod jego nieobecność.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach - tabela 1

SPIS SPRAW

1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów
1.1. osobiście i telefonicznie

	a. rozwiązanie umowy odstąpienie,				b.wady towarów nienależyte wykonanie				c. warunki umowy, niedozwolone			d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności				e. inne		Suma końcowa
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia		
Etykiety wierszy																		
a. art. żywnościowe				10			10									1	1	11
b. odzież i obuwie	17	20		37	168	2	1	171	1	3	4							212
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	9	7	2	18	102	2		104	4	3	7					1	1	130
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	15	38	16	69	170	5	2	177		3	3			1	1			250
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	3	9	1	13	46			46	1		1							60
f. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące					3			3										3
g. produkty związane z opieką zdrowotną					9			9	1		1		1		1			11
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	2	11		13	24			24		3	3					1	1	41
i. inne	1	4		5	39			39	1	2	3		1		1	1	1	49
j. związane z rynkiem nieruchomości					6			6										6
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					44			44										44
l. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					1			1										1
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					29			29	1		1					1	1	31
n. finansowe	5			5	1			1	6		6	1			1	4	4	17
o. ubezpieczeniowe	5	1		6	13			13	9		9	3			3			31
p. pocztowe i kurierskie					15			15										15
r. telekomunikacyjne	38	5		43	26			26	6		6	1			1	3	3	79
s. transportowe	3			3	4			4										7
t. turystyka i rekreacja	3			3	17			17	5		5							25
u. sektor energetyczny i wodny	2			2	14			14	9		9					2	2	27
x. edukacyjne	3	2		5														5
y. inne	1			1	22			22								3	3	26
Suma końcowa	107	97	19	223	763	9	3	775	44	14	58	5	2	1	8	15	15	1081

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach - tabela 1a

SPIS SPRAW
1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów
1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie

	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy			c. warunki umowy, niedozwolone		d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady		Suma końco wa
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	
Etykiety wierszy											
b. odzież i obuwie		2		2	3		3				5
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu			1	1							1
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1	1	2	7	1	8		1	1	11
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria					3		3				3
g. produkty związane z opieką zdrowotną					1		1				1
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci					1		1				1
i. inne					1		1				1
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					3		3	1	1		4
n. finansowe					1		1				1
o. ubezpieczeniowe					1		1				1
p. pocztowe i kurierskie					1		1				1
r. telekomunikacyjne	1			1	2		2		1	1	4
t. turystyka i rekreacja					3		3				3
u. sektor energetyczny i wodny					4		4				4
y. inne					3		3	1	1		4
Suma końcowa	1	3	2	6	34	1	35	2	2	2	45

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach - tabela 2

SPIS SPRAW
2. wystąpienie do przedsiębiorców

	a. rozwiązanie umowy odstąpienie,		b. wady towarów nienależyte		c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne			d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr			e. inne		Suma końcowa
	a w lokalu / bez znaczenia		a w lokalu / bez znaczenia		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia		
Etykiety wierszy													
b. odzież i obuwie			11	11									11
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu			19	19									19
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			11	11		1	1						12
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria			1	1									1
g. produkty związane z opieką zdrowotną			1	1					1	1			2
i. inne			1	1									1
j. związane z rynkiem nieruchomości	1	1											1
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			13	13				1		1	2	2	16
o. ubezpieczeniowe			1	1									1
p. pocztowe i kurierskie			1	1									1
r. telekomunikacyjne	1	1	7	7	1		1	1	1	2			11
s. transportowe	1	1											1
t. turystyka i rekreacja			4	4									4
u. sektor energetyczny i wodny			3	3	1		1						4
x. edukacyjne	1	1	1	1		1	1						3
y. inne			3	3									3
Suma końcowa	4	4	77	77	2	2	4	2	2	4	2	2	91

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach - tabela 3

SPIS SPRAW

4. pomoc na drodze sądowej

4.1. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami

	a. rozwiązanie		b.wady towarów		e. inne		Suma końcowa
	c poza lokalem		b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia		
Etykiety wierszy							
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	2	2					2
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria			1	1			1
t. turystyka i rekreacja					2	2	2
Suma końcowa	2	2	1	1	2	2	5