

**Starostwo Powiatowe  
w Czarnkowie**

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów**

**Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
w 2017 roku**

**Marzec 2018**

## I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Miłosz Niedźwiecki wykonuje zadania na rzecz mieszkańców od prawie 5 lat. Działa na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r. poz. 229 t.j.).

### Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Wielkopolskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Czarnkowsko-Trzcianecki
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumenta
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Miłosz Niedźwiecki
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe ekonomiczne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	$-\frac{3}{5}$ etatu $\left(-\frac{1}{2}\right)$ etatu <hr/> $-\frac{2}{5}$ 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).	Zadania Rzecznika Konsumentów wykonywane są w dniach: Poniedziałek 7:30 – 15:30 → 8 godzin Wtorek 7:30 – 15:30 → 8 godzin Środa 7:30 – 11:30 → 4 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.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	BRAK

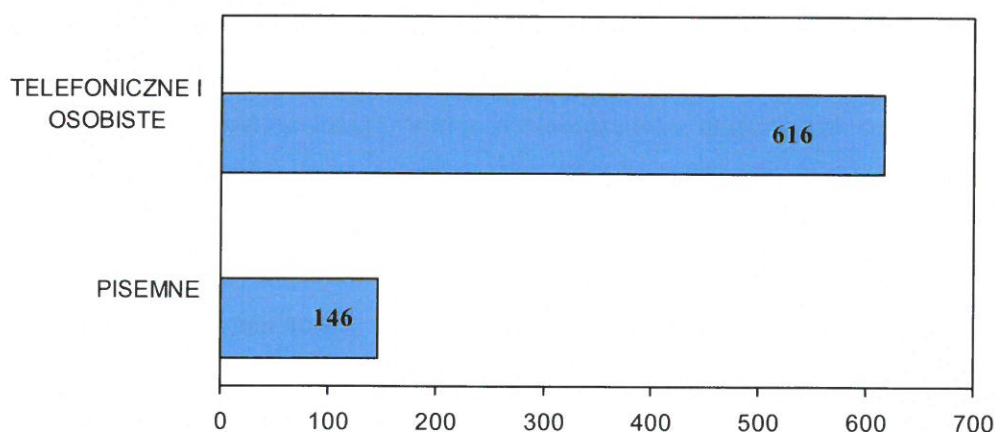
## II. REALIZACJA ZADAŃ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

### 1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Podstawowym zadaniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest zapewnianie fachowego i bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego. Rzecznik jest zatrudniony na ½ etatu i nie dysponuje personelem pomocniczym. Porady udzielane są w miejscu pracy, telefonicznie, przy pomocy poczty elektronicznej, dodatkowo w lokalnej prasie. Rzecznik, wykonując to zadanie, analizował zasadność skarg konsumentów i przedstawiał możliwości prawne, dotyczące rozwiązania zgłoszonego problemu. W większości zgłaszanych skarg, Rzecznik podejmował telefonicznie interwencje u przedsiębiorców, przeprowadzał mediacje oraz udzielał pomocy w opracowaniu pism reklamacyjnych, pism odwoławczych do przedsiębiorców, odstąpień od zawartych umów na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy, pism do banków i firm windykacyjnych. W nielicznych przypadkach Rzecznik kierował konsumentów do właściwych instytucji lub organów (Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Prokuratury). Ponadto, oprócz spraw związanych z problematyką konsumencką, Rzecznik odnotował także sprawy, nie mające charakteru konsumenckiego. Są to sprawy obywatelskie. W tego rodzaju sprawach Rzecznik ogranicza się do wskazania instytucji mogących pomóc interesantowi.

W 2017 roku zostały udzielone 762 porady, wyjaśnienia i informacje w indywidualnych sprawach konsumentów.

Wykres 1 Porady konsumenckie w 2017 r. w powiecie czarnkowsko-trzcianeckim



Porady prawne dotyczyły uprawnień konsumenta oraz zasad postępowania w przypadkach:

- niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową,
- nienależycie wykonywanych usług,
- zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa oraz za pomocą środków porozumiewania się na odległość, odstąpienia od tych umów,
- zawarcia i rozwiązania umów kredytowych i pożyczek,
- umów zawieranych pod wpływem błędu lub podstępny ze strony przedsiębiorcy - nieuczciwe praktyki ,
- bezpodstawnej odmowy sprzedawcy lub wykonawcy usługi spełnienia roszczeń konsumenta,
- postępowania przed Polubownym Sądem Konsumentkim i Sądem Powszechnym.

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

W roku **2017** rzecznik nie zgłaszał 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**

W przypadkach, gdy porada prawna udzielona konsumentom przez rzecznika nie rozwiązała ich problemu, rzecznik korzystał z możliwości wystąpienia do przedsiębiorcy. Rzecznik, opierając się na przedstawionych przez konsumenta okolicznościach sprawy, przekazanych dokumentach oraz zasadności roszczeń konsumenta, przedstawiał swoje stanowisko w danej sprawie. Zgodnie z art. 37 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Wystąpienia do przedsiębiorcy wyjaśniały podstawy prawne żądań konsumenta oraz wzywały do polubownego rozwiązania zaistniałego sporu. Pomoc rzecznika polegała również na mediacji z przedsiębiorcą, na sporządzaniu pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, prowadzeniu z przedsiębiorcą negocjacji.

Rzecznik w **2017 roku** występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw konsumentów w **105** przypadkach, z czego zdecydowana większość zgłoszonych spraw zakończyło się pozytywnym wynikiem dla konsumentów.

Niestety, zdarza się też tak, że przedsiębiorca nie zgadza się na żadne ustępstwa. W związku z faktem, że Rzecznik nie ma instrumentów prawnych, aby zmusić przedsiębiorcę do

uznania roszczeń konsumenta, jedyną możliwością wyegzekwowania praw konsumenta staje się w takich sytuacjach droga sądowa. Należy zwrócić uwagę, że w przypadku informowania o konieczności wniesienia powództwa do sądu, wielu konsumentów rezygnuje z takiej formy dochodzenia swoich praw. Na koniec trzeba również zaznaczyć, że bywają sprawy, w których konsumenci nie mają racji. Rzecznik wymienia niektóre sprawy, w których rozstrzygnięcie było pozytywne:

RK.732.4.2017 sprzedawca po interwencji rzecznika uznał roszczenia konsumenta i zwrócił za towar **490,00 zł.**

RK.732.29.2016 przewoźnik zagubił paczkę i po interwencji rzecznika uznał roszczenia konsumenta i wypłacił odszkodowanie w kwocie **209,26 zł.**

RK.732.36.2017 po interwencji rzecznika sprzedawca zwrócił konsumentowi za towar **649,59 zł**

RK.732.41.2017 sprzedawca dokonał zwrotu gotówki za wadliwy towar w kwocie **799,99 zł**

RK.732.42.2017 sprzedawca internetowy obuwia zgodził się na mediację i polubowne rozstrzygnięcie sporu poprzez zwrot gotówki konsumentowi w kwocie **668,98 zł**

RK.732.67.2017 sprzedawca po interwencji rzecznika uznał odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i zwrócił konsumentowi **3.500,00 zł**

RK.732.70.2017 sprzedawca uznał, że obuwie jest wadliwe i dokonał zwrotu gotówki po interwencji rzecznika w kwocie **439,00 zł**

RK.732.80.2017 – sprzedawca dokonał zwrotu gotówki za wadliwie wykonaną garderobę w kwocie **540,00 zł**

RK.732.85.2017 biuro podróży po interwencji rzecznika obniżyło cenę wycieczki o kwotę **565,00 zł.**

RK.732.92.2017 spółka po interwencji rzecznika wyraziła wolę polubownego rozwiązania sporu poprzez rozwiązanie umowy w drodze porozumienia stron, bez naliczania opłaty jednorazowej (kary umownej) w kwocie **1645,00 zł.**

#### 4. Współdziałanie z UOKIK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentkimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów

W realizacji swoich zadań Rzecznik współpracuje z następującymi instytucjami:

<b>Instytucja</b>	<b>Zakres współpracy</b>
<b>Urząd Komunikacji Elektronicznej</b>	W zakresie rozstrzygania sporów między konsumentem a przedsiębiorcą telekomunikacyjnym.
<b>Urząd Regulacji Energetyki</b>	W zakresie zawartej lub zawieranej umowy z przedsiębiorcą energetycznym oraz pytań i problemów związanych z treścią zawieranych umów.
<b>Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów</b>	Współpraca polegała na konsultacjach w zakresie zagadnień ochrony konsumentów m.in. klauzul niedozwolonych w umowach i nieuczciwych praktyk przedsiębiorców. Ponadto rzecznik pozyskiwał materiały edukacyjne dla konsumentów, które rozprowadzał w szkołach.
<b>Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu Delegatura w Pile</b>	Wymiana informacji o stosowanych na lokalnym rynku praktykach naruszających prawa konsumentów.
<b>Europejskie Centrum Konsumentckie</b>	Współpraca polegała na korzystaniu z publikacji informujących o prawach konsumentów w Unii Europejskiej podczas wykładów w szkołach ponadgimnazjalnych.
<b>Powiatowi i Miejscy Rzecznicy Konsumentów z terenu Wielkopolski</b>	W zakresie konsultacji w bieżących sprawach zgłaszanych przez konsumentów.

#### 5. Wytaczanie powództw sądowych oraz przygotowywanie pozwów na rzecz konsumentów

Wytoczenie powództwa przed sądem powszechnym jest najsilniejszym uprawnieniem rzecznika. Decyzję o wytoczeniu powództwa rzecznik podejmuje w przypadku niepowodzenia postępowania, mającego na celu skłonienie przedsiębiorcy do dobrowolnego spełnienia świadczenia. W 2017 roku, wytaczanie powództw nie było konieczne, ponieważ podejmowane działania odnosiły pozytywny skutek na drodze polubownej. Na wniosek konsumentów, po przeanalizowaniu sytuacji prawnej, rzecznik przygotował 2 pozwy w zakresie niezgodności towaru z umową (żądanie wymiany towaru na nowy oraz obniżenia ceny).

## 6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W 2017 roku działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym stanowiły istotny wkład w ogólną pracę Rzecznika, ponieważ nie bez znaczenia jest wizerunek dobrze poinformowanego, znającego swoje prawa i obowiązki, potrafiącego dokonać świadomej decyzji, konsumenta.

Rzecznik w ramach tego zadania podejmował następujące działania:

### 1). Prowadził spotkania z młodzieżą szkolną oraz seniorami, które miały charakter prelekcji, pogadanek:

#### Prywatny Zespół Szkół w Czarnkowie

Dnia 24.02.2017 r.



Istotnym elementem pracy rzecznika jest prowadzenie edukacji i pogłębianie wiedzy konsumenckiej. Podczas spotkania młodzi ludzie mogli się zapoznać z zasadami dotyczącymi składania reklamacji. Rzecznik Konsumentów wyjaśnił również różnicę pomiędzy rękojmią a gwarancją. Co więcej, przybliżył zasady dotyczące umów zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Uczniowie mogli dowiedzieć się, jakie są zadania rzecznika, czyli m.in. zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów oraz możliwość występowania rzecznika do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów i praw konsumentów.

Podczas spotkania z uczniami, posługiwałem się wieloma przykładami ze swojej praktyki zawodowej, aby unaocznić młodzieży, z jakimi problemami mieszkańcy naszego powiatu przychodzą po poradę. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielał wskazówek, jak radzić sobie w sytuacji, gdy zakupiony przez nas towar okazał się wadliwy. Uczniowie otrzymali wzory pism reklamacyjnych oraz broszury "Vademecum konsumenta".<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <http://czarnkowsko-trzcianecki.pl/aktualnosci/o-prawach-konsumenckich-na-spotkaniu-z-mlodzieza.html>

Dnia 13.11.2017 r.

**Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych im. Józefa Nojego w Czarnkowie**



Dnia 13 listopada na zaproszenie szkoły rzecznik przeprowadził spotkanie z młodzieżą. Celem spotkania było poszerzenie wiedzy na temat praw konsumenta. Uczniowie uzyskali informacje o prawnych uwarunkowaniach sprzedaży konsumenckiej, głównych zadaniach instytucji stojących na straży przestrzegania praw konsumenta. Rzecznik wyjaśnił procedurę składania reklamacji, jak również różnicę pomiędzy gwarancją a niezgodnością towaru z umową. Omówił również problemy wynikające z zawierania umów na odległość i poza lokalem.





**2). Zorganizował i przeprowadził:**

**Dnia 15.03.2017 r.**

**XIII Powiatowy Konkurs Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej**



Rzecznik pomógł w organizacji i przeprowadzeniu w Powiecie Pilskim - Starostwa Powiatowego w Pile 9 Powiatowego Konkursu Wiedzy Konsumenckiej w ramach XIII Wielkopolskiej Olimpiady. W przedsięwzięciu wzięło udział 38 uczniów szkół ponadgimnazjalnych<sup>2</sup>.

**3). Współpracował z lokalnymi mediami w celu popularyzacji wiedzy konsumenckiej:**



Rzecznik udzielał się w lokalnej telewizji ostrzegając konsumentów o nowo pojawiających się zjawiskach nieuczciwej sprzedaży<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> <https://www.facebook.com/EligiuszKomarowski1/posts/1173407419452184>

<sup>3</sup> [https://youtu.be/tSF\\_u28wA24](https://youtu.be/tSF_u28wA24)



Rzecznik udzielił wywiadu, z jakimi sprawami najczęściej zgłaszają się konsumenci do biura rzecznika, co musi uczynić konsument, aby uzyskać poradę, pomoc a także o najciekawszych problemach, które trafiły na biurko rzecznika.<sup>4</sup>

Rzecznik publikował cotygodniowe artykuły w lokalnej prasie i Internecie m.in. Nadnoteckie Echa, Informator Czarnkowsko-Trzcianecki, <http://czarnkowsko-trzcianecki.pl/>,

---

<sup>4</sup> <http://www.tvasta.pl/informacje-i-kurie.../kurier-czarnkowski/>

#### 4). Podnoszenie kwalifikacji

W ramach doskonalenia wiedzy i podnoszenia kwalifikacji, rzecznik konsumentów uczestniczył:

**Dnia 10.03.2017 r. w Warszawie**

#### **Konferencja dotycząca Ochrony Konsumentów w dobie rozwoju srebrnej gospodarki**



W jaki sposób chronić konsumentów-seniorów przed nieuczciwymi praktykami przedsiębiorców? To jeden z tematów konferencji współorganizowanej przez UOKiK. Podczas spotkania uhonorowano dziesięciu rzeczników konsumentów prezydenckim Krzyżem Zasługi, rozstrzygnięty został również konkurs *Amicus Consumantium*.

Konferencja *Ochrona konsumentów w dobie rozwoju srebrnej gospodarki* odbyła się w siedzibie Senatu 10 marca z okazji Światowego Dnia Konsumenta. Organizatorami byli: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Senacki Zespół ds. Ochrony Konsumentów, której przewodniczącym jest senator Ryszard Majer oraz Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie. Honorowy patronat nad wydarzeniem objęła Premier Beata Szydło.

Uczestnicy spotkania dyskutowali na temat pozycji seniorów we współczesnej gospodarce – jak wpływają na rynek produktów i usług w Polsce, w jaki sposób przedsiębiorcy dostosowują produkty i usługi do tej grupy konsumentów. Omówili również nieuczciwe praktyki rynkowe na podstawie doświadczeń UOKiK i rzeczników konsumentów. W trakcie spotkania odbyły się dwie uroczystości. Pierwszą z nich było odznaczenie prezydenckim Krzyżem Zasługi rzeczników konsumentów, którzy swoją postawą oraz zaangażowaniem szczególnie wspierają polskich konsumentów<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> [https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news\\_id=13013](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=13013)

**W dniach 10-12.05.2017 r. w Łukęcinie**

**Kierunki i formy rozwiązywania sporów konsumenckich w kontekście nowych uregulowań prawnych i praktyki orzeczniczej**

Rzecznik uczestniczył w Szkoleniu rzeczników konsumentów w Łukęcinie, wymiana doświadczeń, omówienie istotnych zagadnień z zakresu ochrony konsumentów, wykwalifikowani prelegenci m.in. Rzecznik Prasowy UOKiK Małgorzata Cieloch, Przewodnicząca Polubownego Sądu Konsumentckiego Wanda Rzeźnicka-Miluch, Z-ca Dyrektora Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów Małgorzata Stanisławska



**Dnia 9.06.2017 r. w Warszawie**



Rzecznik brał udział w Centrum konferencyjnym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w szkoleniu dedykowanym dla rzeczników konsumentów z nowego modelu sprawozdawczości oraz kredytów frankowych w kontekście prowadzonych działań przez UOKiK.

**Dnia 26.04.2017 r.**

## **II Wielkopolski Kongres Mediatorów w Czarnkowie**

Rzecznik brał udział w kongresie, który dotyczył mediacji i sposobów rozwiązywania konfliktów poprzez ugodę. W programie spotkania był omówiony stan i perspektywy mediacji. Remedium na współprace i rozwój mediacji. „Pokoje debat” – warsztaty mediacjami nt. mediacji rodzinnych, cywilnych, gospodarczych, pracowniczych, sporów zbiorowych, mediacji w sprawach karnych, nieletnich oraz w pomocy społecznej. Prelegentem był Pan Jerzy Śliwa Prezes Stowarzyszenia Mediatorów Gospodarczych Stowarzyszenia Zawodowych Mediatorów.



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

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

Brak wniosków.

#### **2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika**

Zawiły charakter zgłaszanych spraw, które dotyczą różnych dziedzin prawa, coraz większe zainteresowanie konsumentów instytucją Rzecznika Konsumentów przemawia za tworzeniem biur Rzeczników Konsumentów. Podkreślenia wymaga to, że na Rzecznika Konsumentów nakłada się coraz więcej obowiązków a brak jest w tym zakresie odpowiedniego wsparcia kadrowego.

Mając powyższe na uwadze oraz wzrost zainteresowania instytucją Rzecznika, wpływ coraz to bardziej skomplikowanych prawnie spraw, należałoby rozważyć zwiększenie etatu.

<sup>6</sup> <https://www.facebook.com/groups/1664058327188675/permalink/1870804793180693/>

## Podsumowanie

Podsumowując kolejny rok działalności, należy stwierdzić, że ilość interwencji podejmowanych w imieniu konsumentów wzrosła w stosunku do roku poprzedniego. Można w związku z tym wysunąć wniosek, iż coraz więcej konsumentów jest świadomych swoich praw i nie boi się z nich korzystać.

Należy również podkreślić, że wymiar udzielanej pomocy prawnej przez rzecznika można przełożyć na realne kwoty. Powszechnie wiadomo, że każdorazowe uzyskanie fachowej porady czy też pomocy w napisaniu pisma przez prawnika, radcę prawnego kosztuje. Analizując przedstawione wyżej dane statystyczne, można określić, że praca rzecznika spowodowała, że mieszkańcy powiatu nie musieli wydawać pieniędzy na poradę czy pismo od radcy prawnego. Bazując na przybliżonych kwotach (porada 70 zł, napisanie pisma 120 zł), można oszacować, że rzecznik udzielając 657 porad spowodował oszczędności w kieszeni mieszkańców na kwotę 45.990,00 zł a w przypadku przygotowanych pism i wystąpień na kwotę 12.600,00 zł.

Ponadto zwiększony stan świadomości konsumenckiej jest wynikiem kilkuletniej działalności rzecznika konsumentów. Również wzrastająca ilość spraw świadczy o coraz większej wiedzy konsumentów, gdzie szukać pomocy prawnej w przypadkach, kiedy sprawa jest skomplikowana lub też przedsiębiorca uporczywie odmawia uznania słuszných roszczeń konsumenta. Należy także zauważyć, że wielu konsumentów jeszcze przed zawarciem umowy zasięga informacji i porady na temat swoich uprawnień i obowiązków. Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest łatwe, w obliczu tak różnych problemów konsumenckich. Wymaga to dużego zaangażowania i ciągłego doskonalenia na tym stanowisku. Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają z założenia pozytywny wydźwięk, bowiem jego zadania – to wyłącznie udzielanie pomocy, natomiast spora skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu.

Powiatowy Rzecznik  
Konsumentów  
*Milosz Niedzwiedzki*  
mgr Milosz Niedzwiedzki

## Udzielenie porad i informacji prawnej (osobiście i telefonicznie) w zakresie ochrony praw konsumentów za 2017 r.

	1. rozwiązanie umowy odsąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne			4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr			Suma	
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokałem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokałem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokałem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokałem		
<b>Etykiety wierszy</b>														
10. związane z rynkiem nieruchomości	1			5			5						1	12
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					3		3							3
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					5	2	1	1						9
13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					9									9
14. finansowe	2													9
15. ubezpieczeniowe	5	2			5									13
16. pocztowe i kurierskie					13	3	1	1						28
17. telekomunikacyjne	4	8	23	35	2	2	2	3						17
18. transportowe					2	2		4						92
19. turystyka i rekreacja					2	2		4						4
20. odzież i obuwie	10	30	1	1	10	2		12						21
2. odzież i obuwie	1				44	43	2	88						132
20. sektor energetyczny i wodny					9	5	5	10						31
21. związane z opieką i opieką zdrowotną					2	2		4						2
22. edukacyjne	1				3	2		5						8
23. inne					1	1		2						1
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymanie domu	1	2	3	6	21	3		24						32
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	8	16	31	55	35	17	9	61						118
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	11	2		13	19			19						33
6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące					1	2		4						5
7. produkty związane z opieką zdrowotną					1			1						1
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1	6			7	1		8						15
9. inne					2	1		1						3
(puste)					1	1		1						1
<b>Suma końcowa</b>	<b>45</b>	<b>68</b>	<b>76</b>	<b>189</b>	<b>190</b>	<b>79</b>	<b>20</b>	<b>289</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>590</b>

Udzielanie porad i informacji prawnej (pisemnie) w zakresie ochrony praw konsumentów za 2017 r.

Etykiety wierszy	1. rozwiązanie umowy, odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie					2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy					3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia		4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności		5. inne		Suma końcowa	
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokal	5. niekonsument		1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	4. informacje ogólne	5. niekonsument		2. na odległość	4. informacje ogólne	3. poza lokal	4. informacje ogólne	5. niekonsument			
10. związane z rynkiem nieruchomości							2											2
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia						1												1
14. finansowe														1				1
15. ubezpieczeniowe						1					1							2
16. pocztowe i kurierskie							1											1
17. telekomunikacyjne						1					1							5
18. transportowe											1							1
19. turystyka i rekreacja						1					1							2
2. odzież i obuwie		1				1	2				1							4
20. sektor energetyczny i wodny											1							1
21. związane z opieką i opieką zdrowotną											1							1
23. inne											1							1
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i s		1				1	1	4		5	1							7
5. samochody i środki transportu osobistego, części		1				1		3		3								4
9. inne		1	2			3		1		1								5
<b>Suma końcowa</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>41</b>



Udzielanie porad i informacji prawnej (pisemnie) w zakresie ochrony praw konsumentów za 2017 r.

	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie					2. wady towarów niezależnie wykonane umowy					3. warunki umowy, nieodwołane postanowienia			4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			5. inne		Suma końc owa	
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	5. niekonsumentkie		1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	4. informacje ogólne	5. niekonsumentkie		2. na odległość	4. informacje ogólne	3. poza lokalem	4. informacje ogólne		4. informacje ogólne	5. niekonsumentkie			
Etykiety wierzchy							2				2								2	
10. związane z rynkiem nieruchomości						1													1	
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																1			1	
14. finansowe																			1	
15. ubezpieczeniowe						1					1								2	
16. pocztowe i kurierskie							1												1	
17. telekomunikacyjne						1					1								5	
18. transportowe											1								1	
19. turystyka i rekreacja						1					1								2	
2. odzież i obuwie						1	2				1								4	
20. sektor energetyczny i wodny											1								1	
21. związane z opieką i opieką zdrowotną											1								1	
23. inne											1						3		4	
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i s							1				4								7	
5. samochody i środki transportu osobistego, części						1					3								4	
9. inne						1		2			1							1	5	
<b>Suma końcowa</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>41</b>



Spis spraw – wykaz wystąpień do przedsiębiorców w 2017 r.

	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie					2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy				3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne		4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr			Suma końcowa					
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	4. informacje ogólne	5. niekonsumenckie	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	4. informacje ogólne	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia		5. inne				
Etykiety wierszy	1																			
1. art. żywnościowe	1														1					
10. związane z rynkiem nieruchomości						2									2					
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja		1				1	1								2					
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia							1								1					
14. finansowe															1					
15. ubezpieczeniowe	1					1								1	1					
16. pocztowe i kurierskie						1	1								2					
17. telekomunikacyjne		1	2	1		4	5								2					
18. transportowe								2							2					
19. turystyka i rekreacja							1								1					
2. odzież i obuwie	1					1	23	2							26					
20. sektor energetyczny i wodny			3			3									9					
21. związane z opieką i opieką zdrowotną										4	4		1	1	1					
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymanie domu		1	1		1	3	4	1							8					
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			2			2	12	1	2		1				18					
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria							3								3					
7. produkty związane z opieką zdrowotną		1				1									1					
Suma końcowa	3	3	8	1	1	16	54	7	2	2	65	4	1	5	1	15	16	3	3	105

