

**Zarządzenie Nr 155/2022**  
**Prezydenta Miasta Kalisza**  
**z dnia 7 marca 2022 r.**

w sprawie zaopiniowania „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2021rok”.

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021r., poz. 1372 z późn. zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021r., poz. 275) zarządza się, co następuje:

**§ 1**

Opiniuję się pozytywnie „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2021rok”, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej.

**§ 3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Kalisza  
/.../  
Krystian Kinastowski

Załącznik  
do zarządzenia Nr 155/2022  
Prezydenta Miasta Kalisza  
z dnia 7 marca 2022 r.

## **SPRAWOZDANIE**

**z działalności  
Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu  
za 2021rok**

## **SPIS TREŚCI**

### **I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

### **II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

- 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. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.**
- 4. Powództwa na rzecz konsumentów.**
- 5. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz z organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.**
- 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**
- 7. Podejmowanie działań wynikających z:**
  - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,**
  - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,**
  - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)**
  - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)**

### **III. PODSUMOWANIA I WNIOSKI KOŃCOWE**

### **IV. TABELLE**

## **I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Miejski Rzecznik Konsumentów realizuje zadania publiczne w zakresie ochrony praw konsumentów działając na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021r., poz. 275).

W strukturze organizacyjnej Urzędu usytuowanie Rzecznika określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Kalisza.

Miejski Rzecznik Konsumentów przyjmuje interesantów w Urzędzie Miasta Kalisza ul. Kościuszki 1a, pok. nr 13 (parter).

Sprawozdanie zostało sporządzone według wzoru opracowanego przez UOKiK, w oparciu o prowadzony rejestr porad indywidualnych i wystąpień do przedsiębiorców.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Kaliszu zgodnie z art. 43 ust. 1 w/w ustawy, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada Prezydentowi do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

## **II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Do zadań Rzecznika Konsumentów, stosownie do art. 42 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy w szczególności:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

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

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji.

W okresie sprawozdawczym Miejski Rzecznik Konsumentów w Kaliszu udzielił łącznie 1014 porad. Były to porady osobiste, telefoniczne i za pośrednictwem poczty elektronicznej. Porady pisemne polegały na udzieleniu konsumentom pisemnej odpowiedzi na ich zapytania, czy przygotowywanie projektów pism do przedsiębiorców (reklamacji, odwołań, odstąpień od umowy).

Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci był szeroki i różnorodny. Najczęściej zgłaszane sprawy, podobnie jak w latach poprzednich dotyczyły:

- odmowy uznania reklamacji towaru przez przedsiębiorcę,
- przewlekłości postępowania reklamacyjnego,
- brak możliwości zwrotu towarów,
- załatwiania reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumenta,
- konsekwencji nie wywiązania się z zawartej umowy,
- różnic między gwarancją a rękojmią,
- prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa,
- terminu odstąpienia od w/w umów,

Rzecznik prowadząc poradnictwo konsumenckie dokonuje oceny zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta i przedstawia mu możliwości prawne rozwiązania sprawy, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych i innych dokumentów oraz interpretuje przepisy.

Z uwagi na ograniczenia w funkcjonowaniu Urzędu Miasta Kalisza wprowadzone z związku ogłoszeniem na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii zdecydowana większość porad odbywała się telefonicznie i mailowo, natomiast porady osobiste odbywały się w sprawach kiedy to wymagały tego okoliczności sprawy.

Nadmienić należy, iż do Rzecznika zgłaszają się również osoby ze sprawami nie mającymi charakteru konsumenckiego. W takich sprawach Rzecznik udzielał informacji i wskazywał właściwe instytucje.

Charakter i ilość udzielenia pomocy prawnej przedstawia tabela Nr 1.

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

W roku 2021 Miejski Rzecznik Konsumentów w Kaliszu nie występowała z wnioskami o stanowienie i zmianę przepisów prawa miejscowego.

## **3. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.**

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów obok poradnictwa jest podstawowym narzędziem wykorzystywanym przez Rzecznika Konsumentów. Podstawą prawną wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wystąpienia do przedsiębiorców są podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumenta skarg dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów. Duża ilość spraw dotyczy nie tylko zagadnień prawnych, ale wymaga ustalenia przyczyny wady. Podkreślić należy, iż Rzecznik nie jest rzeczoznawcą, nie dysponuje wiedzą specjalistyczną i nie ma możliwości oceny przyczyny wadliwości towaru i usług. Rzecznik korzystała więc pomocy rzeczoznawcy ds. obuwia i galanterii skórzanej, który dokonywał oceny organoleptycznej towaru. Wydane opinie pozwalały na ewentualne sformułowanie zarzutów merytorycznych wobec przedsiębiorców.

W swoich wystąpieniach Rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną, wzywa do złożenia wyjaśnień i przedłożenia stosownych dokumentów a także proponuje polubowne zakończenia sporu.

W roku 2021 większość spraw, z jakimi zgłosili się konsumenci dotyczyła umów sprzedaży tj. dużo skarg dotyczyło reklamowanego obuwia i odzieży (61) oraz urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (27).

W minionym okresie sprawozdawczym Rzecznik wystąpiła pisemnie do przedsiębiorców w 139 sprawach, wymagających interwencji. Podkreślić należy, iż ilość wystąpień jest wyższa, bowiem były sprawy, w których Rzecznik występowała kilkakrotnie do przedsiębiorcy.

W większości przypadków, po wystąpieniu Rzecznika, przedsiębiorca proponował polubowne załatwienie sprawy.

W sprawach których przedsiębiorca, nie wyraził woli ugodowego załatwienia sporu, konsumenci zostali poinformowani o prawie dochodzenia roszczeń na drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub postępowania sądowego.

Rzecznik prowadzi jedynie postępowanie mające na celu polubowne zakończenie sprawy bez jakichkolwiek uprawnień do przeprowadzenia postępowania dowodowego bądź wymuszenia zadowalającej konsumenta decyzji przedsiębiorcy. Rzecznik nie posiada uprawnień kontrolnych, nie może wydawać nakazów i zakazów, nakładać kar i grzywien.

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez Rzecznika przedstawia tabela Nr 2.

#### **4. Powództwa na rzecz konsumentów**

W roku 2021 Rzecznik nie wytaczała powództw na rzecz konsumentów oraz nie występowała do toczącego się postępowania na wniosek konsumenta.

Tylko dwóch konsumentów zdecydowało się dochodzić roszczeń na drodze postępowania sądowego. Pomoc Rzecznika polegała na przygotowaniu pozwu, udzieliła informacji na temat procedury sądowej.

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

Rzecznik kontynuowała współpracę ze wszystkimi organizacjami konsumenckimi. Współpraca przejawiała się przede wszystkim na wymianie doświadczeń i literatury fachowej.

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

Jedną z form edukacyjnej działalności, co rocznie była Olimpiada Konsumentka dla uczniów szkół ponadpodstawowych jednak z uwagi na pandemię wirusa Covid-19 nie została zorganizowana.

Podkreślić należy, podczas rozmów telefonicznych czy za pomocą poczty elektronicznej Konsumentki, byli informowani o przysługujących prawach.

Rzecznik otrzymuje sukcesywnie z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Finansowego broszury, prasę fachową i ulotki, w których zwięźle i w sposób dostępny przedstawiany jest komentarz do przepisów prawa konsumenckiego. Materiały są rozdawane składającym skargi konsumentom.

Rzecznik korzystała również z bezpłatnych publikacji przygotowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dostępnych na ich stronie internetowej.

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

- **art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),**
- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,**
- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,**
- **art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),**
- **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).**

W 2021r. Rzecznik w kilku wystąpieniach do przedsiębiorców Rzecznik powoływała przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. W szczególności dotyczyło to praktyk wprowadzających w błąd przez przekazywanie nieprawdziwych informacji lub braku przekazania prawdziwej i rzetelnej informacji.

Zgodnie z art. 42 ust. 4 w/w ustawy, przedsiębiorca do którego zwrócił się rzecznik konsumentów jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Niespełnienie tego obowiązku zagrożone jest karą grzywny nie mniejszą niż 2000zł.

W okresie sprawozdawczym wobec przedsiębiorców, którzy nie wywiązali się z w/w obowiązku Rzecznik skierowała do Policji 5 zawiadomień o popełnieniu wykroczenia. W jednej sprawie Rzecznik uczestniczyła w postępowaniu sądowym jako świadek.

### **III. PODSUMOWANIA I WNIOSKI KOŃCOWE**

Niniejsze sprawozdanie opisuje podjęte działania w zakresie ochrony konsumentów. Podsumowując kolejny rok pracy Miejskiego Rzecznika Konsumentów należy stwierdzić, iż świadomi swoich praw konsumenci coraz częściej i chętniej korzystają z pomocy Rzecznika, licząc na fachową pomoc w rozwiązywaniu swoich sporów z przedsiębiorcą. Zaznaczyć należy, że wielu przedsiębiorców zgadza się z opinią Rzecznika i gdy faktycznie dochodzi do naruszenia prawa przy załatwianiu reklamacji, przyznają się do popełnionych błędów i uznają roszczenia konsumentów.

Istotną rolę Rzecznika było i jest podnoszenie świadomości prawnej konsumentów. Istnieje więc potrzeba stałego podnoszenia kwalifikacji poprzez uczestnictwo Rzecznika w różnego rodzaju szkoleniach dot. praw konsumenckich. Zatem zasadnym pozostaje w dalszym ciągu organizowanie bezpłatnych szkoleń czy też spotkań w obrębie województwa.



### III . Tabele

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

<b>1. Województwo</b>	<b>WIELKOPOLSKIE</b>
<b>2. Miasto /Powiat</b>	<b>KALISZ</b>
<b>3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu</b>	<b>95.081</b> <b>dane z rejestru mieszkańców</b>
<b>4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów</b>	<b>ANNA ZARADNA</b>
<b>5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)</b>	<b>WYŻSZE</b>
<b>6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	<b>TAK</b>
<b>NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6</b>	-
<b>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.</b>	
<b>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</b>	-
<b>8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).</b>	
<b>9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	<b>NIE</b>
<b>10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	<b>NIE</b>
<b>11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).</b>	-
<b>12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.</b>	<b>6220zł.</b> <b>oraz</b> <b>wynagrodzenie wg ustawy o pracownikach samorządowych</b>

Tabela 1.  
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

	1.1.osobiście i telefonicznie														razem	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 pr.			inne			rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne																				
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez znaczenia	na odległość		poza lokalę	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalę	w lokalu bez znaczenia		na odległość	poza lokalę																
	<b>SPRZEDAŻ:</b>																																															
a	art. żywnościowe			12																														12														
b	odzież i obuwie			14 50			30 43																											137														
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu			34			40 56																											130														
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			53 30			33 24						6																					146			3											
e	samochody i środki transportu osobistego			4 11			26																											41														
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące						2																											2														
g	produkty związane z opieką zdrowotną															1																		1														
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			8			5																											13														
i	inne			15 18			38						14																								85			3			3			6		
	<b>USŁUGI:</b>																																															
j	związane z rynkiem nieruchomości						3																														3											
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja						21																														21											
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia						2																														2											
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu			3			5																														8											
n	finansowe						11																														11			3			3					
o	ubezpieczeniowe						12																														12											
p	pocztowe i kurierskie						10 6																														16											
r	telekomunikacyjne			55			13																														68			1			1					
s	transportowe						6																														6											
t	turystyka i rekreacja			31																																	31											
u	sektor energetyczny i wodny																		1																		1											
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																		1																		1											
x	edukacyjne			10																																	10											
y	inne			47			53																														100			1			2			3		
	<b>RAZEM</b>														<b>840</b>															<b>19</b>																		
	informacje ogólne														70															14																		
	niekonsumenckie														54															3																		
															<b>978</b>	<b>razem:</b>														<b>36</b>																		

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

																RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokalem		w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokalem		w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokalem		w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokalem		w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokalem		
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe																
<b>odzież i obuwie</b>		4		51	6											61
<b>meble</b> , artykuły wyposażenia <b>wnętrz</b> , utrzymania domu	1		1	6												8
<b>urządzenia</b> gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i <b>sprzęt</b> komputerowy		2	1	21	1	2										27
<b>samochody</b> i środki transportu osobistego				6												6
<b>kosmetyki</b> , środki czyszczące i konserwujące						1							1			2
produkty związane z <b>opieką zdrowotną</b>																
art. rekreacyjne, zabawki i art. <b>dla dzieci</b>				1												1
<b>inne</b>				5												5
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem <b>nieruchomości</b>																
bieżąca konserwacja, <b>utrzymanie</b> domu, drobne <b>naprawy, pielęgnacja</b>																
<b>czyszczenie</b> i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i <b>naprawa pojazdów</b> i innych środków transportu																
<b>finansowe</b>				1		1									3	5
<b>ubezpieczeniowe</b>				1												1
<b>pocztowe i kurierskie</b>	1															1
<b>telekomunikacyjne</b>	1	1		2												4
<b>transportowe</b>																
<b>turystyki i rekreacja</b>				3												3
sektor <b>energetyczny i wodny</b>			1	3	2	3										9
związane z <b>opieką</b> i opieką zdrowotną																
<b>edukacyjne</b>																
<b>inne</b>				6												6
<b>RAZEM</b>																
informacje ogólne																
niekonsumenckie																
	razem:															139

**Tabela 3.**  
**współdziałanie z innymi instytucjami**

	rozwiązanie umowy												wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności nr			inne			RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności nr			inne												
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem										
<b>SPRZEDAŻ:</b>																									
art. żywnościowe																									
odzież i obuwie								1														1			
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu																				1		1			
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy										1												1			
samochody i środki transportu osobistego																			1			1			
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																									
produkty związane z opieką zdrowotną																									
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																									
inne																									
<b>USŁUGI:</b>																									
związane z rynkiem nieruchomości																									
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																									
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																									
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																									
finansowe																									
ubezpieczeniowe																				1		1			
pocztowe i kurierskie																									
telekomunikacyjne																									
transportowe																									
turystyki i rekreacja																									
sektor energetyczny i wodny																									
związane z opieką i opieką zdrowotną																									
edukacyjne																									
inne																									
niekonsumenckie																									
	razem:																			5					

Tabela 4.  
pomoc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych														RAZEM	4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami														RAZEM				
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne						
	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu	bez znaczenia		na odległość	poza lokal	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokal		w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokal
	<b>SPRZEDAŻ:</b>																																	
a	art. żywnościowe																																	
b	odzież i obuwie																																	
c	mable, artykuły wyposażenia wnetrz, utrzymania domu																																	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																																	
e	samochody i środki transportu osobistego																																	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																																	
g	produkty związane z opieką zdrowotną																																	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																																	
i	inne																																	
	<b>USŁUGI:</b>																																	
j	związane z rynkiem nieruchomości																																	
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																																	
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																																	
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																																	
n	finansowe																																	
o	ubezpieczeniowe																																	
p	pocztowe i kurierskie																																	
r	telekomunikacyjne																																	
s	transportowe																																	
t	turystyki i rekreacja																																	
u	sektor energetyczny i wodny																																	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																																	
x	edukacyjne																																	
y	inne																																	
	<b>RAZEM</b>																																	2
	sprawy o ukaranie																1																	4
	razem:																1	razem:																6