

Zarządzenie Nr 174/2023
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 14 marca 2023 r.

w sprawie zaopiniowania „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2022rok”.

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2023r., poz. 40) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021r., poz. 275 z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1

Opiniuję się pozytywnie „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2022rok”, 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 174/2023
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 14 marca 2023 r.

SPRAWOZDANIE

**z działalności
Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu
za 2022rok**

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. TABELA

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. 275z późn. zm.).

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.

Działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu w 2022 roku, podobnie jak w latach poprzednich w dużej mierze sprowadzały się do udzielania konsumentom bezpłatnej pomocy prawnej w zakresie ochrony ich interesów w formie poradnictwa i informacji prawnej (osobiście, telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej).

Wykonując to zadanie Rzecznik dokonuje analizy 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. Rzecznik kieruje konsumentów do właściwych instytucji lub organów (inspekcji Handlowej,

Sanitarnej, Urzędu komunikacji Elektronicznej, Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Finansowego, Arbitra Bankowego, Policji, Prokuratury itp.)

W okresie sprawozdawczym Miejski Rzecznik Konsumentów w Kaliszu udzielił łącznie 1293 porad. Były to porady osobiste, telefoniczne i za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci był szeroki i różnorodny. Najczęściej zgłaszane sprawy, podobnie jak w latach poprzednich dotyczyły praw i obowiązków wynikających z przepisów kodeksu cywilnego (w szczególności rękojmi i gwarancji) oraz ustawy o prawach konsumenta. Porady pisemne polegały na udzieleniu konsumentom pisemnej odpowiedzi na ich zapytania w szczególności o wskazanie przepisów, w oparciu o które mogliby reklamować towar, czy przygotowywanie projektów pism do przedsiębiorców (reklamacji, odwołań, odstąpień od umowy).

Większość spraw dotyczyła skarg konsumentów na sprzedawców, którzy uchylali się od odpowiedzialności za wady zakupionych towarów czy usług, narzucali konsumentom tryb dochodzenia roszczeń z tytułu posiadanej gwarancji, pomimo iż konsument wyraźnie wskazywał na to, że od sprzedawcy oczekują zaspokojenia roszczeń z rękojmi.

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 2022 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.

Podstawowym narzędziem wykorzystywanym prawnym wykorzystanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez Rzecznika Konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów. Podstawą prawną 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.

Rzecznik z każdym rokiem zauważa, iż mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są coraz trudniejsze, chociażby z tego powodu, że w wielu sprawach dotyczących ustalenia okoliczności faktycznych, przyczyn powstania wady towaru czy też prawidłowości wykonanej usługi, potrzebna jest wiedza specjalistyczna, której niestety Rzecznik nie posiada. W tej sytuacji

koniecznym dla rozstrzygnięcia sporu byłoby kierowanie sprawy na drogę sądową, na którą z kolei konsumenci niechętnie przystają, obawiając się ponoszenia dodatkowych kosztów.

Rzecznik korzystała 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 2022 większość spraw, z jakimi zgłosili się konsumenci dotyczyła umów sprzedaży tj. dużo skarg dotyczyło reklamowanego obuwia i odzieży (47) oraz urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (21).

W minionym okresie sprawozdawczym Rzecznik wystąpiła pisemnie do przedsiębiorców w 133 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.

Wskazać należy, iż Rzecznik prowadzi jedynie postępowanie mające na celu polubowne zakończenie sprawy bez jakichkolwiek uprawnień do przeprowadzenia postępowania dowodowego bądź wymuszenia zadowolającej 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

Kierowanie spraw na drogę postępowania sądowego jest konsekwencją braku woli przedsiębiorcy do polubownego załatwienia sprawy, a w szczególności gdy ignoruje on bezsporne roszczenia konsumentów, nie udziela wyjaśnień w sprawie złożonej reklamacji, lub dopuszcza się innych naruszeń praw konsumentów.

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

Tylko trzech konsumentów zdecydowało się dochodzić roszczeń na drodze postępowania sądowego. Pomoc Rzecznika polegała na przygotowaniu pozwu, wyjaśniła obowiązujące przepisy udzieliła informacji na temat procedury sądowej czy informacji o kosztach sądowych. Także w trakcie postępowania sądowego Rzecznik doradzał zainteresowanym w kwestiach związanych z tokiem sprawy. Na życzenia konsumenta przygotowywał także odpowiednie pisma procesowe, jeśli było to uzasadnione przez okoliczności postępowania sądowego. Ilość

spraw kierowanych przez konsumentów do sądu, podobnie jak w latach poprzednich, jest niewielka ze względu na obawę ponoszenia ewentualnych kosztów procesowych i sądowych.

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

Rzecznik kontynuowała współpracę ze wszystkimi organizacjami konsumentkimi.

W ramach prowadzonej współpracy, Rzecznik udzielał odpowiedzi na zapytania UOKiK, jak innych Rzeczników.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik zorganizowała XVI Wielkopolską Olimpiadę Wiedzy Konsumentkiej, na szczeblu powiatowym, w której wzięło udział 30 uczniów z 3 szkół ponadstanowych.

Rzecznik przeprowadziła w Domu Sąsiedzki dyżury w zakresie praw konsumentkich. Dyżury odbywały się od kwietnia do czerwca 2022r., co dwa tygodnie.

Również podczas rozmów telefonicznych czy za pomocą poczty elektronicznej Konsumentci, byli informowani o przysługujących prawach.

Rzecznik korzystała również z bezpłatnych publikacji przygotowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Finansowego, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Urząd Regulacji energetyki dostępnych na ich stronach internetowych.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- ***art. 479 (38) Kpc (nieodwołane 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 roku sprawozdawczym Rzecznik w jednej sprawie powiadomiła Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o możliwości naruszenia zbiorowego interesu konsumentów w związku z podejrzeniem stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

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 4 zawiadomienia o popełnieniu wykroczenia.

III. PODSUMOWANIA I WNIOSKI KOŃCOWE

Niniejsze sprawozdanie opisuje podjęte działania w zakresie ochrony konsumentów.

Praca Rzecznika zazwyczaj jest doceniana i cieszy się popularnością (bywają konsumenci, którzy kontaktują się z Rzecznikiem kilkadziesiąt razy w różnych sprawach). Rzecznik otrzymuje wiele wiadomości telefonicznych czy za pośrednictwem poczty elektronicznej, nawet osobiście z podziękowaniami za załatwienie sprawy. Jednak są również tacy konsumenci, którzy żądają wręcz pozytywnego załatwienia jego sprawy i pomimo tłumaczenia że brak jest kompetencji ustawowych do spełniania danego żądania, bywają wtedy agresywni i potrafią obrazić Rzecznika.

Podsumowując kolejny rok pracy Miejskiego Rzecznika Konsumentów należy stwierdzić, iż liczba udzielonych porad konsumentom wzrosła. Zmniejszyła się ilość prowadzonych postępowań o charakterze mediacyjnym w formie wystąpień.

Działalność Rzecznika była dostosowana do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Rzecznik stara się uzyskać pozytywne rozwiązanie sprawy w sposób polubowny. Zdecydowana większość przedsiębiorców uznaje reklamacje, po interwencji Rzecznika.

Istotną rolą Rzecznika było i jest podnoszenie świadomości prawnej konsumentów. Wskazać należy, że istnieje więc potrzeba stałego podnoszenia kwalifikacji poprzez uczestnictwo Rzecznika w różnego rodzaju szkoleniach dot. praw konsumenckich.

Miejski Rzecznik Konsumentów w ramach możliwości korzysta z bezpłatnych szkoleń oferowanych przez Federację Konsumentów, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Rzecznika Finansowego.

Zatem zasadnym pozostaje w dalszym ciągu organizowanie bezpłatnych szkoleń czy też spotkań w obrębie województwa. W dalszym ciągu istnieje potrzeba zapewnienia materiałów edukacyjnych, w celu realizacji zadań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Kalisz, dnia 10 marca 2023r.

III . Tabele

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	WIELKOPOLSKIE
2. Miasto /Powiat	KALISZ
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	91.781 dane z rejestru mieszkańców
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	ANNA ZARADNA
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	WYŻSZE Studia podyplomowe „Prawo Ochrony Konsumentów”
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	-
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	-
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).	-
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.	6000zł. oraz wynagrodzenie, materiały biurowe, wysyłka listów poleconych

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			razem	rozwiązanie umowy	wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne	razem								
	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	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal				
SPRZEDAŻ:	36	66	56	466	76	17							12	25	8	762																					
a art. żywnościowe																																					
b odzież i obuwie	10	20		135	12								12			189		1		4	1															6	
c meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	12	22	3	85	34								5	8		169				4	1															5	
d urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	12	20	53	165	32	6							3	5	8	304				5	1															6	
e samochody i środki transportu osobistego	2	4		68		6										80				1																1	
f kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																																					
g produkty związane z opieką zdrowotną				13												13																					
h art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci						5							4			9																					
i inne																			2	4								1								7	
USŁUGI:	65	29		128	2								172	8		404																					
j związane z rynkiem nieruchomości	4															4																					
k bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	2			23									12			37																					
l czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				4												4																					
m konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				32												32																					
n finansowe	6	4											42			52				1																1	
o ubezpieczeniowe													20			20				1																1	
p pocztowe i kurierskie				10									4			14																					
r telekomunikacyjne	12	3		15									23			53																		1		1	
s transportowe		6											5	3		14																					
t turystyka i rekreacja	22	10		14	2								12	1		61																					
u sektor energetyczny i wodny	15		9	5									32			61																					
w związane z opieką i opieką zdrowotną		3		4									4			11																					
x edukacyjne		1		1									1			3																					
y inne	4	2		20									17	4		47																					
RAZEM																1166																					
informacje ogólne												48	48												13												
niekonsumentckie												35	35												3												
												1249		razem:											44												

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

	rozwiązanie umowy															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	
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe																
odzież i obuwie		11		28	8											47
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	1			19	1											21
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1	1	15	2	3										22
samochody i środki transportu osobistego	1			3												4
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące			1													1
produkty związane z opieką zdrowotną																
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1												1
inne		1	1	5	1											8
USŁUGI:																
związane z rynkiem nieruchomości																
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				2												2
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				2												2
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	1			2												3
finansowe				1												1
ubezpieczeniowe													1			1
pocztowe i kurierskie																
telekomunikacyjne	2			3												5
transportowe															1	1
turystyki i rekreacja		1			2		1									4
sektor energetyczny i wodny		1				1			1						1	4
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne				1												1
RAZEM																
informacje ogólne																5
niekonsumenckie																
	razem:															133

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

																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	
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe																
odzież i obuwie																
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																
samochody i środki transportu osobistego																
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną																
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
inne																
USŁUGI:																
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																
pocztowe i kurierskie								1								1
telekomunikacyjne																
transportowe								1								1
turystyki i rekreacja																
sektor energetyczny i wodny					1											1
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne																3
niekonsumenckie																1
	razem:															4

