

**SPRAWOZDANIE  
Z DZIAŁALNOŚCI  
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W MYŚŁOWICACH  
ZA 2020 ROK**

*Opinie pozytywne*  
**PREZYDENT MIASTA  
MYŚLOWICE**  
*Dariusz WÓJTOWICZ*

**Myślowice, marzec 2021 r.**

## SPIS TREŚCI

<b>I.</b>	<b>Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów ..</b>	<b>3</b>
1.	Struktura Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy .....	3
<b>II.</b>	<b>Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów .....</b>	<b>4</b>
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów .....	4
2.	Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów .....	4
3.	Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów .....	5
4.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań .....	6
5.	Występowanie w sprawach o wykroczenia popełnione na szkodę konsumentów ...	7
6.	Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym .....	7
<b>III.</b>	<b>Wnioski końcowe .....</b>	<b>8</b>
1.	Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów ...	8
2.	Wnioski dotyczące pracy rzeczników .....	9
<b>IV.</b>	<b>Tabele dodatkowe zalecane przez UOKiK</b>	
	Tabela Nr 1 – Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów	
	Tabela Nr 2 – Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów	
	Tabela Nr 3 – Współdziałanie z innymi instytucjami	
	Tabela Nr 4 – pomoc na drodze sądowej	

**I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów**

Aktem nadrzędnym regulującym problematykę ochrony interesów konsumentów jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, która w art. 76 zobowiązuje władze publiczne do zapewnienia ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniem zagrażającym ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. 2020 poz. 920) w art. 4 ust. 1 pkt. 18 stanowi natomiast, że ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. Zadania te realizuje miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów. Rzecznik realizuje i zaspokaja potrzeby społeczności lokalnej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. Ramy prawne i zadania rzecznika reguluje ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. 2021, poz. 275).

**1. Struktura Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy**

1. Województwo	śląskie
2. Miasto /Powiat	Mysłowice
3. PRK/ MRK	Miejski Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Anna Rosłoń
5. Wykształcenie	wyższe
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
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	nie dotyczy
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); Proszę napisać TAK lub NIE	tak
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE	tak
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1

## **II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów**

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

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji konsumentom. Pomoc konsumentom w tym zakresie odbywa się drogą telefoniczną, internetową bądź w bezpośrednich rozmowach i kontaktach ze zgłaszającymi się interesantami. Po rozpoznaniu wnoszonych spraw, przekazywane są zainteresowanym obowiązujące regulacje prawne i możliwości ich wykorzystania, podejmowane są rozmowy i mediacje z przedsiębiorcami, a także opracowywane wzory pism reklamacyjnych lub odwołań. Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci w okresie sprawozdawczym był bardzo szeroki i różnorodny, a wynikał przede wszystkim z umów sprzedaży oraz umów w zakresie świadczonych usług. Większość spraw związanych była z kwestią reklamacji zakupionego towaru i dotyczyła: odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedany towar, podstaw prawnych do składania reklamacji, roszczeń przysługujących konsumentom, terminów rozpatrywania reklamacji. Duża liczba spraw, z którymi konsumenci zwracali się do rzecznika dotyczyła umów o świadczenie różnego rodzaju usług. Najczęściej zgłaszane problemy związane były z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług tak pod względem ich jakości jak i terminowości. Dużą popularnością cieszyły się inne niż tradycyjne sposoby zawierania umów, które konsumenci zawierali tj. przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa.

W okresie sprawozdawczym do Rzecznika zgłosiło się o poradę 1331 osób wymagających udzielenia różnego rodzaju pomocy. Duża ilość interesantów korzystających z porad rzecznika konsumentów wskazuje na występowanie na rynku szeregu negatywnych zjawisk, a z drugiej strony na rosnącą świadomość konsumencką.

Analizując asortymentowo zgłaszane przez konsumentów problemy, to jeśli chodzi o sprzedaż najwięcej z nich dotyczyło urządzeń AGD i RTV, sprzętu komputerowego, odzieży i obuwia. W przypadku problemów z usługami najwięcej z nich dotyczyło usług turystycznych oraz telekomunikacyjnych.

Szczegółową informację w w/w zakresie przedstawia Tabela nr 1.

### **2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.**

Zgodnie z art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /t.j. Dz. U. 2021 poz. 275/ występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest obok poradnictwa podstawowym instrumentem wykorzystywanym przez Rzecznika, mającym na celu udzielenie pomocy konsumentowi. Występowanie do przedsiębiorców następuje na wniosek konsumenta składany w formie pisemnej lub ustnej i przedłożeniu dokumentów zgromadzonych w sprawie. Podejmowane na wniosek konsumentów wystąpienia rzecznika kierowane

do przedsiębiorców przybierają zróżnicowane formy wezwań. I tak w swoich wystąpieniach rzecznik wzywał przedsiębiorców do: wykonania ciężącego na przedsiębiorcy obowiązku, zaniechania niedozwolonych zachowań, udzielenia stosownych wyjaśnień mających na celu rozwiązanie istniejącego pomiędzy stronami (konsument-przedsiębiorca) sporu. W swoich wystąpieniach rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną roszczeń i wzywa do polubownego zakończenia sprawy. Podejmowane interwencje prowadzone były bardzo wnikliwie – do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można podważyć stanowisko przedsiębiorcy. Polemiki i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale dzięki temu osiągnane są pozytywne rezultaty. Zaznaczyć należy, że nie zawsze roszczenia konsumentów są uzasadnione, albo brak jest dowodów, które pozwoliłyby przeforsować racje konsumentów. Zdarza się też tak, że przedsiębiorcy mimo podtrzymywania stanowiska o braku zasadności reklamacji proponują polubowne zakończenie sporu. W bardzo wielu sprawach istota sporu dotyczy nie tyle problemu prawnego, co okoliczności faktycznych, w tym przede wszystkim przyczyn powstania wady towaru. W takich przypadkach konieczna jest wiedza specjalistyczna, np. opinia rzeczoznawcy, którą rzecznik nie dysponuje, z kolei konsument rezygnuje z powołania rzeczoznawcy z uwagi na koszty.

W ubiegłym roku Rzecznik wszczął 82 postępowania, występując pisemnie do przedsiębiorców w sprawach konsumentów. W 47 przypadkach sprawę udało się zakończyć pozytywnie dla konsumenta.

Szczegółową charakterystykę pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w okresie sprawozdawczym przedstawia Tabela nr 2.

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

Rzecznik konsumentów utrzymuje stałą współpracę z w/w instytucjami. Ponadto otrzymując sygnały i skargi od konsumentów informujące o stosowanych przez przedsiębiorców praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mogących stanowić praktykę naruszającą zbiorowy interes konsumentów w zakresie stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, Rzecznik przekazywał dokumenty oraz zwracał się do Inspekcji Handlowej, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów czy też właściwej Prokuratury Rejonowej o podjęcie działań w celu wyeliminowania nieprawidłowości. I tak:

- ✓ Rzecznik zwracał się do przedsiębiorców, wynajmujących pomieszczenia na terenie miasta Mysłowice dla celów komercyjnych /pokazy towarów i usług/ z apelem o zachowanie szczególnej ostrożności podczas wynajmu pomieszczeń na wydarzenia, które mogą mieć charakter handlowy. Rzecznik zwracał uwagę przedsiębiorcom, że podczas pokazów często dochodzi do naruszeń przepisów prawa – przede wszystkim nieuczciwych praktyk handlowych - których ofiarą padają przede wszystkim seniorzy,
- ✓ Rzecznik zwrócił się do Śląskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Katowicach z wnioskiem o przeprowadzenie kontroli u przedsiębiorcy prowadzącego sklep internetowy z siedzibą w Kielcach. Przedsiębiorca stosował nieuczciwe praktyki handlowe

polegające na stosowaniu formularzy reklamacyjnych, zawierających w swojej treści nieaktualne podstawy prawne dot. rozpatrywania reklamacji konsumenckich,

- ✓ Rzecznik zawiadomił UOKiK – Delegatura w Łodzi o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów naruszenia przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, a w szczególności naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 2 i 3 cyt. Ustawy poprzez naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorcę prowadzącego sprzedaż stolarki drzwiowej w formie poza lokalowej.

Rzecznik na bieżąco przekazywał do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- a) dokumentacje skargowe, na okoliczność prowadzonych przez delegatury postępowań administracyjnych,
- b) posiadane informacje nt. planowanych pokazów organizowanych przez przedsiębiorców działających w branży sprzedaży bezpośredniej

Szczegółową informację dot. współdziałania Rzecznika z innymi instytucjami zawiera Tabela Nr 3.

#### **4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań**

W okresie sprawozdawczym Rzecznik przygotowywał zainteresowanym konsumentom pozwy cywilne, sprzeciwy od nakazów zapłaty oraz inne pisma procesowe związane z toczącymi się postępowaniami sądowymi /13 szt., łączna wartość przedmiotu sporu: 43.783 zł/. Dwie sprawy zostały już zakończone - zgodnie z żądaniem konsumentów

Należy podkreślić, iż skierowanie pozwu do sądu następuje zwykle w przypadkach, w których przedsiębiorca nie chce podporządkować się przepisom prawa (nie uwzględnia ekspertyz rzeczoznawców, nie odpowiada na reklamacje kupującego, wystąpienia rzecznika, nie realizuje zobowiązań umownych, bądź je ogranicza w sposób niekorzystny dla konsumenta). Stąd rolą rzecznika jest dogłębne, wnikliwe zbadanie wnoszonych spraw oraz doradztwo kupującemu. Pomoc w przygotowaniu pozwu poprzedzone jest najczęściej postępowaniem interwencyjnym mającym na celu polubowne załatwienie sprawy. Z uwagi na koszty oraz czasochłonność spraw sądowych Rzecznik stara się uzyskać pozytywny rezultat dla konsumenta poprzez częstsze mediacje i interwencje u przedsiębiorców.

Szczegółową informację dot. pomocy Rzecznika na drodze sądowej przedstawia Tabela Nr 4.

Zaangażowanie rzecznika w udzielanie pomocy konsumentom w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej, czy to poprzez przygotowanie pozwów i pism procesowych przyczynia się do zwiększenia liczby spraw konsumenckich rozpoznawanych przez sądy powszechne, a tym samym do zwrócenia większej uwagi sędziów na relacje konsument – przedsiębiorca.

## **5. Występowanie w sprawach o wykroczenia popełnione na szkodę konsumentów**

W myśl art. 42 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. 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. Nie zastosowanie się do tego obowiązku jest wykroczeniem i podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2.000 zł /art. 114 cyt. Ustawy/.

W okresie sprawozdawczym odnotowano 5 takich przypadków. Rzecznik skierował w związku z tym pisemne zawiadomienia do Komendy Miejskiej Policji w Mysłowicach o popełnieniu przez przedsiębiorców czynu stanowiącego wykroczenie w rozumieniu art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 42 ust. 4 cyt. Ustawy.

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

Biorąc pod uwagę niską świadomość prawną polskich konsumentów, brak prawidłowych nawyków rynkowych, niedostrzeganie zagrożeń płynących z rynku, edukacja konsumentów jest w opinii Rzecznika jednym z ważniejszych zadań. W związku z tym, wykonując zadania określone w ustawie o samorządzie powiatowym, Rzecznik:

- a) informował jednostki miejskie oraz przedsiębiorców wynajmujących komercyjnie lokale na pokazy handlowe w mieście Mysłowice o kampanii prowadzonej pod patronatem Prezesa UOKiK pn. „Poznaj swojego kontrahenta”. W wyniku podjętych przez Rzecznika działań informacyjno – edukacyjnych w miejskich jednostkach organizacyjnych zaprzestano wynajmować pomieszczenia na pokazy komercyjne i ograniczono tym samym liczbę odbywających się pokazów handlowych w mieście /styczeń 2020/,
- b) przeprowadził 5 prelekcji z zakresu prawa konsumenckiego dla młodzieży szkół ponadgimnazjalnych tj.: w I LO oraz II LO jak również w Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego. Młodzież uczestnicząca w spotkaniach przejawiała dużą aktywność, zadając pytania i dzieląc się doświadczeniami, zwłaszcza swoich bliskich, którzy znaleźli się w sytuacji poszkodowanego konsumenta i nie potrafili skutecznie dochodzić swoich praw /styczeń-marzec 2020/. W spotkaniach wzięło udział łącznie ok. 400 uczniów,
- c) przeprowadził prelekcję dla Mysłowickiej Rady Seniorów nt. stanu bezpieczeństwa osób starszych w Mysłowicach w 2019 roku w zakresie tematyki konsumenckiej /luty 2020/,
- d) przeprowadził prelekcję dla seniorów – pensjonariuszy Domu Dziennego Pobytu „WIGOR” nt. nieuczciwych praktyk rynkowych stosowanych przez przedsiębiorców w zakresie sprzedaży bezpośredniej /luty 2020/,
- e) przeprowadził prelekcję dla seniorów – pensjonariuszy Dziennego Domu „Senior Plus” nt. nieuczciwych praktyk rynkowych stosowanych przez przedsiębiorców w zakresie sprzedaży bezpośredniej /marzec 2020/

- f) włączył się w kampanie edukacyjne zainicjowane przez Urząd Komunikacji Elektronicznej, dedykowane uczniom szkół podstawowych pn. „Mój smartfon mój mały świat” oraz ‘Klikam z głową”, w ramach których zostały przeprowadzone interaktywne zajęcia w dwóch grupach wiekowych /klasy I-III oraz IV-VI/ w SP Nr 3 w Mysłowicach. Celem kampanii była promocja bezpieczeństwa najmłodszych konsumentów w sieci Internet /luty 2020/ - w projekcie wzięło udział ok. 180 uczniów/,
- g) wziął udział w Światowym Tygodniu Przedsiębiorczości i przeprowadził zajęcia on-line z młodzieżą Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Mysłowicach /listopad 2020/,
- h) włączył się w nową kampanię edukacyjną zainicjowaną przez Urząd Komunikacji Elektronicznej dedykowaną uczniom szkół podstawowych pn. „Koduj z UKE” z wykorzystaniem gry ScottieGo!, w ramach której zostały zaplanowane interaktywne zajęcia w dwóch szkołach podstawowych w miesiącach maj – czerwiec. Niestety z powodu zamknięcia szkół i wprowadzenia nauki zdalnej w szkołach, zajęcia nie odbyły się i zostaną przeprowadzone w najbliższym możliwym terminie.

Rzecznik na bieżąco udostępnia również konsumentom ulotki informacyjne i inne materiały o treściach propagujących prawa konsumenckie, zarówno autorskie jak również wydane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Urząd Komunikacji Elektronicznej. Ponadto informacje z zakresu prawa konsumenckiego umieszczone są w gablocie informacyjnej znajdującej się w siedzibie Rzecznika.

### III. Wnioski końcowe

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

Przedsiębiorcy muszą być świadomi, że należy przestrzegać zasad uczciwej konkurencji oraz słusznego interesu konsumenta i zasad współżycia społecznego. Dlatego tylko koordynacja działań instytucjonalnych oraz ustawodawczych zajmujących się problematyką konkurencji i ochrony konsumenta już na etapie stanowienia przepisów prawa może przynieść w przyszłości zamierzony efekt służący poprawie efektywności obydwu polityk.

Rzecznik proponuje polepszenie standardów ochrony konsumentów poprzez:

- 1) wprowadzenie zmian w zakresie usług bankowych i ubezpieczeniowych, gdzie zmiany wymaga zakres podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową lub ubezpieczeniową poprzez wprowadzenie zmian w Ustawie Prawo bankowe oraz Ustawie o działalności ubezpieczeniowej i uzupełnienie uprawnionych podmiotów o instytucję Rzecznika Konsumentów,
- 2) wyeliminowanie obowiązku zgody przedsiębiorcy na poddanie się rozstrzygnięciu przez Polubowny Sąd Konsumencki w sprawach, w których wartość przedmiotu sporu wynosi do 1.000 zł. Z praktyki Rzecznika wynika, że znakomita większość przedsiębiorców nie wyraża zgody na polubowny arbitraż konsumencki,



- 3) wprowadzenie prawa do odstąpienia konsumenta od umowy w terminie 14 dni od umowy zawartej w lokalu przedsiębiorcy w przypadku usług telekomunikacyjnych.

## 2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

W oparciu o wzrastający stopień skomplikowania spraw należy, że instytucja Rzecznika staje się coraz bardziej znana wśród konsumentów i odgrywa istotną rolę w kształtowaniu ich świadomości w zakresie przysługujących im praw jak również możliwości egzekwowania tych praw. Taka sytuacja wymaga stałego pogłębiania wiedzy i doskonalenia metod działania. Ponadto stale zmieniające się przepisy prawa powodują konieczność stałego dokształcania się rzeczników. Z racji ograniczonych środków finansowych przeznaczonych na szkolenia, Rzecznik proponuje prowadzenie przez UOKiK szkoleń dla rzeczników np. w formie webinarów, które znacznie ograniczyłyby koszty szkoleń związane z wyjazdami służbowymi rzecznika czy też zakwaterowaniem. Ponadto Rzecznik wskazuje na potrzebę wprowadzenia /dla potrzeb Rzecznika/ bezpłatnych opinii rzeczoznawców wpisanych na listę Inspekcji Handlowej (w szczególności z zakresu obuwnictwa).

MIEJSKI  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
  
Anna ROŚLŃ

Sprawozdanie sporządziła

Anna Rosłoń

Miejski Rzecznik Konsumentów

Mysłowice, marzec 2021 r.



**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	poza lokalem	na odległość		w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość		w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość		w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość				
<b>SPRZEDAŻ:</b>																			
art. żywnościowe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0			
odzież i obuwie	-	-	1	14	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20			
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	-	-	1	5	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	8			
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	-	-	10	-	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	15			
samochody i środki transportu osobistego	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4			
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0			
produkty związane z opieką zdrowotną	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3			
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3			
inne	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1			
<b>USŁUGI:</b>																			
związane z rynkiem nieruchomości	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1			
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	-	1	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5			
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1			
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1			
finansowe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0			
ubezpieczeniowe	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1			
pocztowe i kurierskie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0			
telekomunikacyjne	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	3			
transportowe	1	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	4			
turystyka i rekreacja	2	-	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7			
sektor energetyczny i wodny	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2			
związane z opieką i opieką zdrowotną	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1			
edukacyjne	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2			
inne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0			
<b>RAZEM</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>82</b>			
informacje ogólne	-															0			
niekonsumenckie	-															0			
	razem:															<b>82</b>			

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

																<b>RAZEM</b>
	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	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
odzież i obuwie	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
samochody i środki transportu osobistego	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
produkty związane z opieką zdrowotną	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
inne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem nieruchomości	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
finansowe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
ubezpieczeniowe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
pocztowe i kurierskie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
telekomunikacyjne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
transportowe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
turystyka i rekreacja	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
sektor energetyczny i wodny	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
związane z opieką i opieką zdrowotną	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
edukacyjne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
inne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
<b>RAZEM</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	4
informacje ogólne	-															0
niekonsumenckie	-															0
	razem:															4

