

**Załącznik
do uchwały XVI/128/08
Rady Powiatu w Krasnymstawie
z dnia 29 lutego 2008 r.**

**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika
Konsumentów w Krasnymstawie
za 2007 rok**

Wstęp

Zgodnie z przepisami ustawy o samorządzie powiatowym ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. Realizacja tego zadania została uregulowana w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.).

Zadania powiatu w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów powoływany przez Radę Powiatu. W Powiecie Krasnostawskim funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów pełni: Krystyna Starczewska. Rzecznik swoje ustawowe zadania wykonuje w ramach zatrudnienia na **1/2 etatu** i ma ustalone dni przyjęć interesantów we wtorki i czwartki. W praktyce Rzecznik przyjmuje interesantów również w innych dniach.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, realizuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, poprzez:

- 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. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;**
- 4. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;**
- 5. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych;**
- 6. prowadzenie edukacji konsumenckiej.**

Rzecznik może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów

W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów rzecznik jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

W oparciu o przepisy wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy uznać, iż podstawowym i nadrzędnym celem Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest: **ochrona praw i interesów konsumentów.**

Na podstawie art. 43 ust. 1 cytowanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Rzecznik został zobligowany w terminie do 31 marca każdego roku do przedłożenia Radzie Powiatu rocznego sprawozdania ze swojej działalności w roku poprzednim, celem jego zatwierdzenia.

W związku z powyższym, wykonując dyspozycję powołanego przepisu, przedkładam sprawozdanie z działalności za rok 2007 do zatwierdzenia.

Zatwierdzone przez Radę sprawozdanie Rzecznik przekazuje Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie.

REALIZACJA ZADAŃ W 2007 ROKU:

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w sprawach związanych z ochroną praw i interesów konsumentów udziela porad konsumentom **osobiście, pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną.**

Zakres spraw i zapytań kierowanych do Rzecznika w roku 2007 był zróżnicowany i obejmował szeroką problematykę z dziedziny prawa konsumenckiego. Począwszy od spraw związanych z reklamacją towarów, po problemy związane z firmami działającymi poza lokalem przedsiębiorstwa, czy z przedsiębiorcami świadczącymi usługi telekomunikacyjne, motoryzacyjne oraz remontowo – budowlane.

Zgłaszane przez konsumentów sprawy (zarówno osobiście, w formie pisemnej jak i telefonicznej) dotyczyły sposobu załatwiania reklamacji, przysługujących konsumentom praw, terminów rozpatrzenia reklamacji, nieuwzględniania żądań konsumentów, terminów dotyczących odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, dochodzenia roszczeń na podstawie gwarancji. Na uwagę przy tym zasługuje fakt, że zarówno konsumenci, jak i często sprzedawcy, nie odróżniają gwarancji od odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową. Konsumenci nie wiedzą, że przysługuje im prawo wyboru podstawy dochodzenia roszczeń. Ważna jest zatem edukacyjna rola Rzecznika w trakcie udzielania porady. Sprawy konsumenckie wymagają indywidualnego podejścia i zaangażowania. Ich zakres i problematyka jest niezwykle szeroka, oparta na wielu przepisach prawnych.

Działania Rzecznika skupiają się głównie na: przedstawieniu konsumentom możliwości prawnych rozwiązania zgłoszonego problemu, analizie zasadności skargi konsumenta na podstawie przedstawianego stanu faktycznego, zgromadzonej dokumentacji oraz przepisów prawnych.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik podejmował bezpośrednie interwencje u przedsiębiorców, najczęściej telefonicznie, przeprowadzał mediacje, sporządzał do przedsiębiorców wystąpienia na piśmie, kierował konsumentów do właściwych instytucji i organów (Inspekcji Handlowej, Rzecznika Ubezpieczonych, Urzędu Regulacji Energetyki, Prokuratury i Policji). Mając na względzie doprowadzenie do polubownego załatwienia sporu Rzecznik udzielał pomocy Konsumentom w sporządzaniu różnego rodzaju pism, na etapie postępowania reklamacyjnego. Sporządzał pisma wzywające przedsiębiorców do wykonania lub należytego wykonania zobowiązania. W sprawach wymagających wiedzy technicznej, Rzecznik korzystał niejednokrotnie z pomocy pracownika Starostwa ds. Inwestycji, głównie do rozwiązywania problemów związanych z nienależytym wykonaniem usług remontowo-budowlanych. Przeprowadzał mediacje również w miejscu wykonania usługi, co zakończyło się polubownym załatwieniem sporu, ze skutkiem pozytywnym dla Konsumenta. W sprawach budzących wątpliwości Rzecznik konsultował się również z Radcą Prawnym Starostwa Powiatowego.

Mediacja jest najlepszym, najprostszym sposobem rozstrzygnięcia sporu, pod warunkiem, że na takie rozwiązanie jest zgoda dwóch stron. Mediacja nie naraża żadnej ze stron na ponoszenie dodatkowych kosztów i ma na celu pozasądowe załatwienie sporu.

Zaobserwowano, iż wśród konsumentów szukających pomocy pokaźną grupę stanowią osoby starsze, samotne, schorowane, które po przedstawieniu swojego problemu (nie zawsze konsumenckiego) kierowane są do odpowiednich instytucji.

Z satysfakcją stwierdzam, że podjęte przez Rzecznika interwencje telefoniczne do przedsiębiorców, mające na celu uwzględnienie żądań konsumentów wynikających z reklamacji, przyśpieszenia terminu realizacji naprawy sprzętu przekazanego do serwisu lub podjęcia decyzji o jego wymianie, skutkowały szybkim, pozytywnym załatwieniem sprawy.

Jeśli postępowanie wyjaśniające, interwencja telefoniczna lub mediacja nie doprowadziły do pozytywnego zakończenia sporu pozostaje skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego. W stosowanej przez Rzecznika praktyce głównym zamierzeniem jest takie prowadzenie sprawy, żeby nie było konieczności kierowania jej do sądu.

W omawianym okresie sprawozdawczym wśród spraw z zakresu **umów kupna – sprzedaży** zgłoszenia dotyczyły najczęściej reklamacji obuwia, sprzętu AGD i RTV, telefonów komórkowych, materiałów budowlanych, akcesoriów samochodowych, wyposażenia wnętrz (zestawów meblowych, wypoczynkowych), sprzętu komputerowego,

skuterów, pilarek spalinowych, kosiarek, itp. W kategorii tych spraw znalazły się problemy dotyczące dochodzenia roszczeń z tytułu odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z zawartą umową lub dochodzenia roszczeń na podstawie gwarancji. W tych sprawach rzecznik podejmował działania interwencyjne i mediacyjne. Przeważająca ilość tego rodzaju spraw kończyła się z korzyścią dla konsumentów, bez potrzeby kierowania sprawy pod rozstrzygnięcie sądu. W dalszym ciągu problemem są opinie rzeczoznawców dotyczące przede wszystkim reklamowanego obuwia wystawiane na życzenie sklepu oraz telefonów komórkowych, wystawiane przez Autoryzowane Serwisy.

Najwięcej spraw z zakresu reklamacji **usług**, które wpłynęły do rzecznika w bieżącym roku dotyczyło reklamacji usług telekomunikacyjnych (TELE2), remontowo – budowlanych (reklamacje stolarki okiennej i drzwiowej). W niniejszych sprawach przedsiębiorcy wykonujący usługi zazwyczaj uchylali się od odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie danej usługi.

Skargi w zakresie usług telekomunikacyjnych dotyczyły w szczególności: nieuznawania reklamacji na zawyżone rachunki telefoniczne, zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, utrudnianiu konsumentom rezygnacji z umowy, trudności w załatwianiu spraw poprzez telefoniczne Biuro Obsługi Klienta.

Rzecznik zajmował się również problemami związanymi ze złą jakością świadczonych usług remontowo-budowlanych, w szczególności dotyczących sprzedaży i montażu stolarki okiennej i drzwiowej, nienależytego wykonania instalacji centralnego ogrzewania.

Zgłaszane problemy konsumentów w zakresie usług bankowych dotyczyły: umów o kredyt konsumencki na sfinansowanie zakupu towaru, poręczenia kredytów, egzekwowania należności przedawnionych przez firmy windykacyjne, kwestii odnoszących się do prawa odstąpienia konsumenta od umowy kredytu w terminie 10 dni oraz przypadków odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej poza lokalem finansowanej kredytem.

W 2007 roku Rzecznik podejmował interwencje w sprawach skarg na przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą poza lokalem firmy. Interwencje te dotyczyły umów sprzedaży sprzętu AGD, pościeli zdrowotnej, drzwi i okien. Umowy zawierane były przez akwizytorów lub podczas organizowanych pokazów lub wycieczek. Najczęściej z takimi umowami powiązana jest umowa o kredyt konsumencki na zakup danego towaru lub usługi. Na nieuczciwą działalność takich firm narażone są w szczególności osoby starsze, samotne, emeryci i renciści. Dzięki pomocy Rzecznika w tego typu sprawach, poinformowaniu

i napisaniu dla konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy, nie doszło do związania się konsumentów z niekorzystną dla nich umową.

Liczba porad, informacji, wyjaśnień udzielanych konsumentom systematycznie wzrasta. W 2007 r. odnotowano, że z pomocy Rzecznika skorzystało łącznie 176 mieszkańców Powiatu Krasnostawskiego. W okresie sprawozdawczym Konsumentom najczęściej zgłaszali się do Rzecznika osobiście i telefonicznie a bardzo rzadko korespondencyjnie.

Wzrastająca liczba interesantów korzystających z pomocy rzecznika konsumentów świadczy o świadomości mieszkańców Powiatu o istnieniu tej instytucji, przede wszystkim dzięki działaniom promującym instytucję rzecznika przez **Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz lokalne media.**

Coraz częściej zdarza się, że wśród korzystających z porad Rzecznika są sami sprzedawcy. Powodem jest nieznanostwo prawa, które obliuguje sprzedawców do określonych zachowań w stosunkach z konsumentem. Zdarza się, że sprzedawcy nie poczuwają się do odpowiedzialności za sprzedawany towar, twierdząc, że są tylko pośrednikami, a cała odpowiedzialność spoczywa na producencie czy dostawcy w sytuacji gdy towar okaże się niezgodny z umową. Udzielenie porady sprzedawcy sprowadza się zatem do wyjaśnienia obowiązujących przepisów prawa i zaopatrzenia ich w tekst ustawy.

Struktura i ilość udzielonych porad została szczegółowo przedstawiona w Tabeli nr 1: zestawienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów (załącznik do sprawozdania).

W grupie poradnictwa konsumenckiego udzielonego konsumentom osobiście (Tabela nr 1) wykazane zostały przeprowadzone przez Rzecznika interwencje i mediacje najczęściej prowadzone w formie telefonicznej z przedsiębiorcami. W zdecydowanej większości spraw zakończone ze skutkiem pozytywnym. Rzecznik odnotował **85 pozytywnych interwencji telefonicznych.**

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

W ramach swoich ustawowych uprawnień Rzecznik, po zbadaniu sprawy przedstawionej przez konsumenta, występował do przedsiębiorcy w imieniu i na rzecz konsumenta o przedstawienie swojego stanowiska w przedmiotowej sprawie. Przedsiębiorca zobowiązany jest ustosunkować się do uwag i opinii będących przedmiotem wystąpienia Rzecznika. W tym celu zakreślany był 14 dniowy termin na udzielenie odpowiedzi.

W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału – rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia spornej sprawy i wnosił o jego realizację lub zwracał się do przedsiębiorcy o przedstawienie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów. Zwracał się z wnioskiem o polubowne rozstrzygnięcie sporu na drodze mediacji. Podejmowane przez Rzecznika interwencje prowadzone są bardzo wnikliwie – do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można podważyć stanowisko przedsiębiorcy. Polemiki i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale zwykle owocuje to pozytywnym rezultatem.

W 2007 roku Rzecznik nie skorzystał z możliwości skierowania wniosku o ukaranie przedsiębiorcy do sądu, z powodu uchylania się od udzielenia Rzecznikowi wyjaśnień w sprawie dotyczącej Konsumenta.

Najliczniejszą kategorią spraw w jakich podejmowane były interwencje pisemne to sfera umów sprzedaży. W tej kategorii dominowały interwencje w sprawach dotyczących reklamacji obuwia.

Ogółem w **2007 r.** podjęto pisemną interwencję w **19 przypadkach.**

Wśród spraw zakwalifikowanych jako zakończone negatywnie wskazać należy, iż w większości były to sprawy, w których konsumenci zrezygnowali od dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

Tabela nr 2 przedstawia zestawienie spraw, w których została podjęta interwencja pisemna przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2007 r. (załącznik do sprawozdania).

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

W roku 2007 Rzecznik w jednym przypadku skorzystał z przysługującego mu prawa do wytoczenia powództwa na rzecz konsumenta, w sprawie wynikającej z umowy sprzedaży wyrobu jubilerskiego. Sprawa została zakończona umorzeniem postępowania, w związku z wnioskiem Konsumenta o wycofanie pozwu, ze względu niewspółmiernie niską wartość przedmiotu sporu w stosunku do kosztów opinii biegłego.

Ponadto Rzecznik przygotował pozew dla Konsumenta o pozbawienie wykonalności bankowego tytułu egzekucyjnego wraz z wnioskiem o zabezpieczenie powództwa.

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta po wyczerpaniu przez rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencjach działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń

na drodze postępowania sądowego. Oferowana była pomoc w pisaniu pozwu i innych pism procesowych.

Należy stwierdzić, iż konsumenci rzadko decydują się na skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego. Jako powody zaniechania dalszego dochodzenia swoich roszczeń przed sądami, konsumenci wskazywali niewspółmierność wartości przedmiotu sporu do wysiłków związanych z ich udziałem sprawie sądowej, brak zgromadzonych dowodów na etapie postępowania reklamacyjnego, przewlekłość procedur, a najczęściej subiektywną niechęć do wszczynania spraw sądowych z ich udziałem.

Tabela nr 3 przedstawia: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów (załącznik do sprawozdania).

4. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W roku sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów prowadził działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Rzecznik uczestniczył na zajęciach lekcyjnych z przedmiotu przedsiębiorczość, na których zreferował podstawowe zasady ochrony konsumentów i zadania rzecznika w tym zakresie. Wskazał uczniom organy, instytucje i organizacje, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów. Zostały przekazane również uczniom materiały edukacyjne (broszury i ulotki) popularyzujące wiedzę o prawach konsumentów, otrzymane od Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz Stowarzyszenia Konsumentów Polskich w Warszawie. Formą działań edukacyjnych prowadzonych przez rzecznika było prezentowanie problematyki konsumenckiej, przy współpracy z prasą lokalną.

Udzielając bezpłatnego poradnictwa w trakcie bezpośrednich wizyt konsumentów – oprócz wyjaśnienia obowiązującego stanu prawnego dotyczącego konkretnej sprawy – Rzecznik bardzo często przekazuje konsumentom teksty właściwych aktów prawnych, a także materiały edukacyjne, otrzymywane w formie „ulotek informacyjnych”. Materiały edukacyjne wykładane są również w siedzibie Starostwa, tj. w miejscach, w których najliczniej przemieszczają się interesanci.

5. Współdziałanie z innymi instytucjami działającymi na rzecz konsumentów.

Ważnym elementem funkcjonowania Rzecznika jest współpraca z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi, szczególnie w zakresie wymiany wiedzy fachowej i wymiany informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów.

W 2007 r. Rzecznik współpracował z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie, Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Lublinie, Delegaturą w Chełmie, Urzędem Regulacji Energetyki Oddziałem Terenowym w Lublinie, Arbitrem Bankowym, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich. W okresie sprawozdawczym nie zostały zgłoszone do Rzecznika problemy dotyczące ochrony konsumentów, które wymagałyby podjęcia działań przez organy administracji rządowej.

W celu pogłębienia wiedzy dotyczącej problematyki konsumenckiej w 2007 roku Rzecznik uczestniczył w 3 szkoleniach organizowanych w Lublinie z zakresu:

- usług finansowych, kredytu konsumenckiego i zadłużenia;
- handlu elektronicznego;
- otwarcia rynku energii elektrycznej.

6. Podsumowanie

Podsumowując informacje z lat poprzednich, należy zauważyć, że w roku 2007 nastąpił wyraźny wzrost zainteresowania wśród konsumentów, pomocą i poradnictwem prawnym udzielanym przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Systematycznie rośnie liczba rozpatrywanych spraw i podejmowanych interwencji. Oznacza to wzrost świadomości konsumentów w zakresie ochrony prawnej ich interesów. Coraz częściej Konsumenty zwracają się do Rzecznika o poradę i pomoc. Z porad Rzecznika wielokrotnie korzystali również przedsiębiorcy. Działania Rzecznika Konsumentów, mają pozytywny wydźwięk. Konsumenty często wyrażają swoje zadowolenie z pozytywnego załatwienia sprawy przez Rzecznika, poprzez osobiste i telefoniczne podziękowania.

Sporządziła:

Krystyna Starczewska

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Krasnystaw, luty 2008 r.

Załączniki: Tabela nr1, Tabela nr 2, Tabela nr 3

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:				
bankowe	1	7	1	9
ubezpieczeniowe	1	4	-	5
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	-	1	-	1
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	3	11	1	15
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	1	-	1
informatyczne	-	2	-	2
motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
pralnicze	1	-	-	1
remontowo - budowlane	2	8	-	10
pocztowe	-	2	-	2
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	2	-	2
komunikacyjne	-	1	-	1
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	2	-	2
lokalowe	1	1	-	2
Inne	1	1	-	2
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	1	3	-	4
sprzęt RTV i AGD	2	28	-	30
sprzęt komputerowy	1	4	-	5
odzież	-	1	-	1
obuwie	10	21	-	31
samochody i akcesoria	3	7	-	10
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	2	3	-	5
kosmetyki	-	1	-	1
sprzęt sportowy	-	4	-	4
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	2	-	2
bizuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-

zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	3	4	-	7
Inne	4	12	1	17
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	3	-	4
RAZEM	37	136	3	176

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	-	-	-	-
bankowe	1	1	-	-
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	1		1	
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo - budowlane	2	2	-	-
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	1	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	1	-	1	-
lokalowe	-	-	-	-
Inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
sprzęt RTV i AGD	2	-	2	-

sprzęt komputerowy	1	1	-	-
odzież	-	-	-	-
obuwie	7	4	2	1
samochody i akcesoria	1	-	1	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	-	-	-	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	1	-	1	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	-	-	-	-
Inne	1	1	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-	-
RAZEM	19	10	8	1

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględnia- ce żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	1	-	1
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-

4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	
7.	Inne	1	-	-	1
	RAZEM	1	1	-	2