



POWIAT KRASNOSTAWSKI

SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W KRASNYMSTAWIE
W 2018 ROKU

KRASNYSTAW, marzec 2019 r.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów działając na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 369).

Do ustawowych zadań Rzecznika należy:

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

Ponadto Rzecznik może w szczególności:

- wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów Konsumentów,
- występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- występować do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2018 zostało sporządzone wg wzoru opracowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z art. 43 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym Rzecznik przedkłada Staroście w terminie do dnia 31 marca do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w 2018 roku.

Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

Województwo i powiat	Lubelskie Powiat Krasnostawski
Liczba mieszkańców miasta/powiatu Proszę podać najnowsze dostępne dane	64 306
Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Krystyna Starczewska
Wykształcenie Proszę zaznaczyć właściwe	☒ wyższe prawnicze ☐ radca prawny ☐ wyższe ekonomiczne ☐ wyższe filologiczne ☐ wyższe inne (jakie?)
Wymiar etatu	☐ cały etat ☐ 4/5 etatu ☐ 3/5 etatu ☐ 1/2 etatu ☐ 1/4 etatu ☐ 1/8 etatu ☒ inny wymiar etatu (jaki?) 3/4 etatu ☐ inna forma zatrudnienia (proszę opisać)
jeśli rzecznik dzieli etat między ochronę konsumentów a inne zadania, proszę napisać jakie są to zadania	Główny Specjalista - Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich
Czy rzecznik korzysta stale z pomocy innych osób? Jeśli tak, to w jakim wymiarze. Proszę napisać, ile osób stale pomaga rzecznikowi w wykonywaniu obowiązków (jeśli liczba zmieniała się w trakcie roku, proszę wpisać średnią). Proszę napisać, na ile etatów łącznie (nie wliczając samego rzecznika) pracują te osoby.	☐ tak ☒ nie
Dostępność rzecznika dla konsumentów Proszę podać liczbę godzin w tygodniu, w których rzecznik lub jego współpracownicy są dostępni dla konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	30 godzin tygodniowo: poniedziałek i środa: 7:30- 15:30, wtorek: 8:00 - 16:00, czwartek: 9:30 - 15:30
Czy rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura	☐ tak ☒ nie
Koszty działalności (zł.) Proszę podać wysokość budżetu biura lub wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować	59 000,00 zł (koszt szacunkowy)

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

Podstawowym zadaniem Rzecznika jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów. Realizacja tego zadania wymaga dobrej znajomości przepisów prawnych z różnych dziedzin oraz kompetencji i umiejętnego sposobu postępowania w kontaktach z klientem, oczekującym najczęściej natychmiastowej pomocy. Po porady proszą konsumenci o różnym profilu wiekowym i zazwyczaj oczekują od Rzecznika załatwienia za nich ich sprawy. Głównym celem podejmowanych w tym zakresie działań jest rozwijanie świadomości konsumentów oraz zapewnienie pomocy w egzekwowaniu roszczeń wobec przedsiębiorców.

Rzecznik świadczy poradnictwo konsumenckie przede wszystkim **telefonicznie, e-mailowo oraz osobiście w biurze**.

Udzielenie porady prawnej czy informacji przez Rzecznika konsumentom polegało w części spraw na odpowiedzi na proste pytania, natomiast w przypadku porad udzielanych osobiście część spraw wymagała, poza wysłuchaniem przedstawionych przez konsumenta okoliczności sprawy, analizy przedłożonych przez konsumenta dokumentów (umów, dokumentów gwarancyjnych, korespondencji reklamacyjnej).

Pomoc konsumentom w wielu sprawach wiązała się także z przygotowywaniem różnego rodzaju pism, sporządzeniem lub udostępnianiem formularzy – wzorów reklamacji, oświadczeń o odstąpieniu od umów zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, oświadczeń woli o uchyleniu się od określonych skutków prawnych, odwołań od odmownych decyzji firm ubezpieczeniowych. Konsumenci konsultowali z Rzecznikiem również treść samodzielnie sporządzanych pism do przedsiębiorców. Rzecznik w ramach poradnictwa udostępniał także konsumentom broszury i ulotki informacyjne oraz informował o możliwości skierowania sprawy do innej instytucji (np. Prokuratury i Policji) i podmiotu ADR (Inspekcji Handlowej, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Finansowego). Realizując zadanie z zakresu poradnictwa konsumenckiego - Rzecznik niejednokrotnie podejmował interwencje u przedsiębiorców w formie telefonicznej lub mailowej, które skutkowały szybkim rozwiązaniem zgłoszonego problemu.

W 2018 roku Rzecznik udzielił **312** porad osobiście lub telefonicznie oraz **41** spraw rozpatrywał w formie pisemnej, w tym: 128 porad w zakresie sprzedaży towarów, 146 porad w zakresie usług i 38 porad stanowią informacje ogólne i niekonsumenckie.

Tradycyjnie najwięcej spraw, z jakimi zwracali się konsumenci do Rzecznika w 2018 roku w zakresie umów sprzedaży dotyczyło problemów związanych z reklamacjami: urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych (telefonów), sprzętu komputerowego, obuwia, najczęściej sportowego, samochodów i akcesoriów, mebli i artykułów wyposażenia wnętrz.

Towary reklamowane są najczęściej z powodu ich zbyt niskiej jakości i dotyczy to głównie markowego obuwia sportowego, które było najczęściej reklamowane, a wady zazwyczaj w postaci rozklejenia, uszkodzenia i pęknięcia lica skóry pojawiają się już w ciągu dwóch, trzech pierwszych miesięcy od daty zakupu. Nadal niepokojącym jest brak rzetelności w rozpatrywaniu reklamacji oraz przerzucanie odpowiedzialności za złą jakość obuwia i związane z nią wady na konsumentów, licząc, że ci zrezygnują z dochodzenia swoich roszczeń. Należy podkreślić, że dobrą praktyką niektórych przedsiębiorców jest kierowanie konsumentów do Rzecznika w przypadku nieuznanej reklamacji, wiedząc, że ten podejmuje interwencje, po dokonaniu obiektywnej oceny zgłoszonej sprawy.

W zakresie umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD, telefonów komórkowych i komputerów nadal problemem, z jakim spotykają się konsumenci, jest przede wszystkim odmowa uznania reklamacji za uzasadnioną na podstawie opinii punktów serwisowych producentów. W dalszym ciągu wielu konsumentów, w wyniku nieznaności swoich praw, było kierowanych przez sprzedawców do serwisu albo przyjmowali reklamację, jako gwarancyjną, a zatem następowało wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi. W tej sytuacji kupujący wchodzili w relacje z gwarantem z tytułu gwarancji, a więc na ustalonych przez niego warunkach. Problemem klientów były wielokrotne naprawy towarów, zwłaszcza telefonów komórkowych. W takich sytuacjach w ramach bezpłatnego poradnictwa Rzecznik prowadził zawsze działania edukacyjne, uświadamiające możliwość składania reklamacji na podstawie rękojmi i że wybór, z jakiego tytułu chce skorzystać, należy do konsumenta.

Podobnie jak w latach poprzednich do Rzecznika zgłaszali się również konsumenci, którzy dokonali nieprzemyślanego zakupu towaru w sklepie stacjonarnym i byli przekonani, że sprzedawca bezpodstawnie odmawia im zwrotu pieniędzy za towar, który chcieli zwrócić.

W okresie sprawozdawczym najwięcej porad w zakresie usług dotyczyło sektora telekomunikacyjnego (telefonii stacjonarnej i komórkowej), finansowego (windykacja), ubezpieczeniowego i energetycznego.

Należy podnieść, że zgłoszone problemy w zakresie umów z branży telekomunikacyjnej zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczyły wprowadzających konsumentów w błąd promocji i podawanie niepełnych informacji lub oferowanie innych usług niż podpisano w umowie. W zakresie internetu zgłaszano problemy związane z brakiem zasięgu mimo oświadczeń o jego istnieniu przez operatorów.

W zakresie umów sprzedaży energii i gazu zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa zgłaszane problemy dotyczyły najczęściej wprowadzania konsumentów w błąd co do tożsamości podmiotu, z którym zawierane były umowy oraz co do samych warunków umowy.

W zakresie usług finansowych zgłaszane do Rzecznika problemy związane były z trudnościami ze spłatą windykowanego czy egzekwowanego w drodze egzekucji komorniczej zadłużenia. Sprawy z zakresu umów ubezpieczeniowych dotyczyły głównie odmowy uznania roszczenia z tytułu uszkodzenia ubezpieczonego sprzętu elektronicznego, umów dotyczących obowiązkowego ubezpieczenia pojazdów, zaniżania wyceny szkód. W niektórych sprawach, gdzie konsument nie może poradzić sobie z ubezpieczycielem był kierowany do Rzecznika Finansowego.

W roku sprawozdawczym mniejsza ilość porad dotyczyła usług pocztowych i kurierskich, bieżącej konserwacji i utrzymania domu, motoryzacyjnych, w których skargi dotyczyły przede wszystkim wykonywanych napraw samochodów, w szczególności przekraczania zakresu zleconej naprawy i żądania zapłaty za nieuzgodnione z konsumentem dodatkowe naprawy, nieuznawania reklamacji po wadliwie wykonanej naprawie.

Wśród spraw rozpatrywanych pisemnie, tradycyjnie już, najczęściej sporządzanym pismem były oświadczenia o odstąpieniu od umowy na podstawie ustawy o prawach konsumenta. W niektórych przypadkach, w oparciu o wskazywane przez konsumentów okoliczności, w jakich doszło do zawarcia umowy, Rzecznik sporządzał oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu. Przygotowywane konsumentom pisma, pozwalały z pomocą Rzecznika na samodzielne załatwienie sprawy przez konsumenta. W znacznej części spraw zgłaszający się konsumenci nie podejmowali samodzielnie żadnych działań, prosząc o pomoc Rzecznika.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik, w związku z upadłością Energetycznego Centrum S. A. sporządził dla konsumenta zgłoszenie wierzytelności, wynikającej z rozliczenia finansowego z tytułu usług sprzedaży energii lub paliwa gazowego.

Nadal znacząca ilość spraw zgłaszanych przez konsumentów dotyczyła umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (zakupów na pokazach i prezentacjach drogich urządzeń paramedycznych, zestawów garnków, materacy, odkurzaczy i na odległość (zakupy w sklepach internetowych). Skargi konsumentów w zakresie umów zawieranych na pokazach opiewających na kwoty wahające się od 5 000,00 do 11 000,00 zł dotyczyły najczęściej utrudniania realizacji prawa odstąpienia od umowy, poprzez udzielanie błędnych informacji podczas rozmowy telefonicznej konsumenta z przedsiębiorcą oraz trudności z odzyskaniem wpłaconych pieniędzy. W takich przypadkach Rzecznik sporządzał dla konsumentów oświadczenia o odstąpieniu od zawartych umów oraz informował o obowiązku dokonania zwrotu towaru a nadto podejmował telefonicznie interwencje wobec niektórych przedsiębiorców. Nadal problem ten dotyczy osób starszych i dzięki działaniom Rzecznika seniorzy uwolnili się od drogiego zakupu.

W omawianym okresie wielu mieszkańców Powiatu Krasnostawskiego zwracało się do Rzecznika ze swoimi problemami, niemającymi charakteru konsumenckiego. Zdarzały się porady z zakresu prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa spadkowego, karnego, egzekucji komorniczych oraz egzekucji administracyjnej z tytułu opłat abonamentowych RTV. W takich przypadkach Rzecznik, oprócz porady, wskazywał instytucje właściwe do rozpatrzenia danej sprawy. Wśród porad niemających charakteru konsumenckiego, były porady dotyczące umów zawartych pomiędzy podmiotami gospodarczymi. Zaznaczyć również należy, że po porady do Rzecznika zgłaszali się również przedsiębiorcy.

Szczegółowe zestawienie udzielonych porad i informacji prawnej w 2018 roku obrazuje **tabela nr 1.**

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, ponieważ nie dostrzegł uzasadnionych potrzeb do skorzystania z tego uprawnienia.

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

Rzecznik konsumentów może występować do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wystąpienie skierowane do przedsiębiorcy w oparciu o wyżej powołany przepis rodzi obowiązek udzielenia informacji i wyjaśnień będących przedmiotem wystąpienia Rzecznika. Nie udzielenie odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika, stanowi wykroczenie, zagrożone karą grzywny (art. 114 ust. 1 uokik). W omawianym okresie Rzecznik otrzymał odpowiedzi na każde skierowane wystąpienie do przedsiębiorców.

Stosowane przez Rzecznika metody działania w formie pisemnych wystąpień o charakterze mediacyjnym w celu polubownego zakończenia sporu wynikały z charakteru sprawy, z jaką się zgłaszał konsument. Do podjęcia przez Rzecznika interwencji w formie pisemnego wystąpienia w sprawie dochodziło najczęściej po samodzielnym przejściu przez konsumenta procedury reklamacyjnej, niejednokrotnie z wcześniejszą pomocą Rzecznika w postaci przygotowania odpowiedniego pisma lub udzielonej porady.

W pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców Rzecznik przedstawiał stan faktyczny sprawy ustalony w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności i przedłożone dokumenty, przepisy prawne mające zastosowanie w sprawie, swoje uwagi i opinie oraz propozycje polubownego zakończenia sporu. Nadto Rzecznik zwracał się o udzielenie informacji i wyjaśnień będących przedmiotem wystąpienia, wzywał do zaprzestania działań naruszających interesy i prawa konsumentów oraz występował o ugodowe załatwienie spraw spornych. Rzecznik, bowiem nie ma uprawnień władczych w zakresie egzekwowania roszczeń konsumentów od przedsiębiorców.

Podejmowane w formie wystąpień mediacje są bardzo pracochłonne, poprzedzone cierpliwym i czasochłonnym wysłuchaniem konsumentów, a w przypadku osób starszych, spisaniem przez Rzecznika przedstawianych okoliczności, jakie miały miejsce, zazwyczaj przy nieświadomym podpisaniu umowy. Każda sprawa wymaga wnikliwej analizy stanu faktycznego i prawnego. Często pozytywne załatwienie sprawy, jak wspomniano wyżej, wiąże się z wielokrotną wymianą korespondencji. Umiejętnie prowadzona mediacja przynosi korzystne wyniki dla obu stron sporu i pozwala na uniknięcie procesów sądowych, z którymi wiąże się ryzyko przegranej sprawy, a co za tym idzie poniesienia związanych z tym kosztów. Okazuje się, że jest to nadal oczekiwana przez konsumentów i skuteczna forma pomocy w sporze z przedsiębiorcą, ciesząca się dużym zadowoleniem wśród konsumentów.

Mediacja to nie tylko próba załatwienia sprawy, ale również możliwość edukowania stron w dziedzinie prawa konsumenckiego.

W sprawach konsumenckich, gdzie reklamacja i roszczenie w stosunku do przedsiębiorcy nie budziły wątpliwości Rzecznik podejmował interwencje telefonicznie lub mailowo. Należy podkreślić, że ta metoda jest skuteczna i załatwia sprawę bardzo szybko, czasami wystarczy wykonać jeden telefon do przedsiębiorcy lub napisać maila, który rozwiązuje problem konsumenta, z którym bardzo często borykał się od dłuższego czasu. W jednej sprawie Rzecznik prowadził mediacje w siedzibie przedsiębiorcy.

W 2018 roku Rzecznik skierował pisemne wystąpienia do przedsiębiorców o charakterze mediacyjnym w **60** zgłoszonych sprawach (**32** sprawy dotyczyły umów sprzedaży, **28** spraw dotyczyło umów związanych z usługami), celem wyegzekwowania roszczeń konsumentów, w tym:

- 41 spraw zakończyło się uznaniem roszczenia konsumentów,
- 18 spraw załatwiono odmownie (podtrzymanie stanowiska przez przedsiębiorców, nieuzasadnione roszczenia konsumentów),
- 1 sprawa pozostaje w toku.

Powyższe wskazuje, że skutkiem wniesionych przez Rzecznika pisemnych interwencji zdecydowana większość spraw w 2018 roku zakończyła się uznaniem roszczeń konsumentów, przy czym jak wspomniano wyżej, w niektórych sprawach Rzecznik występował do przedsiębiorców z pismem kilkakrotnie żądając uznania umów za nieważne oraz odstąpienia wobec konsumentów od wszelkich roszczeń finansowych.

W sprawach, w których nie udaje się doprowadzić do pozytywnego ich załatwienia, konsumenci informowani są o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Zdarzały się także sytuacje, że po otrzymaniu stanowiska przedsiębiorcy, rzecznik stwierdzał, iż prawa konsumenta nie zostały naruszone. Wówczas roszczenia konsumenta uznawane były za niezasadne.

W 2018 roku w 3 sprawach Rzecznik sporządził dla konsumentów wnioski o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu konsumenckiego (ADR) tj.: do Rzecznika Finansowego o rozwiązanie sporu z podmiotem rynku finansowego, do Urzędu Komunikacji Elektronicznej o rozwiązanie sporu dotyczącego usługi kurierskiej, do Urzędu Regulacji Energetyki o rozwiązanie sporu dotyczącego rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej, bez naliczenia kary.

W roku sprawozdawczym najczęściej Rzecznik interweniował w sprawach z zakresu umów sprzedaży dotyczących nieuznanych reklamacji obuwia o wartości do 500,00 zł. Na skutek pisemnych wystąpień Rzecznika w większości spraw reklamacje w tym zakresie zostały załatwione pozytywnie a roszczenia konsumentów zostały zaspokojone poprzez wymianę obuwia lub zwrot pieniędzy a w kilku sprawach, w przypadku nieistotnej wady poprzez naprawę.

Podobnie jak w roku ubiegłym Rzecznik najczęściej występował w sprawach z zakresu usług telekomunikacyjnych dotyczących telefonii stacjonarnych i komórkowych oraz sprzedaży energii elektrycznej i gazu. Tradycyjnie już zgłoszone do Rzecznika problemy, w większości przez osoby starsze, dotyczyły naruszenia praw konsumentów przy zawieraniu umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, poprzez wprowadzanie w błąd, co do tożsamości podmiotu, (podawanie się za przedstawiciela dotychczasowego sprzedawcy/dostawcy usług) oraz co do warunków, na jakich została zawarta umowa, utrudniania prawa odstąpienia od umowy, nieprawidłowego naliczania opłat, m.in. za sms-y o podwyższonej opłacie, obciążania konsumentów karą umowną z tytułu rozwiązania umowy. W zgłoszonych sprawach, po upływie terminu do odstąpienia od umowy bez konsekwencji prawnych, Rzecznik sporządzał dla konsumentów oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu. W kierowanych wystąpieniach Rzecznik podnosił zarzut naruszenia obowiązku informacyjnego i stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Na skutek interwencji Rzecznika większość tego typu spraw zakończyło się pozytywnie dla konsumentów, tj. anulowaniem naliczonych opłat sankcyjnych.

Na uwagę zasługuje sprawa, w której na wystąpienie Rzecznika, przedsiębiorca energetyczny anulował konsumentce naliczone opłaty na kwotę 4 787,00 zł. W sprawach telekomunikacyjnych uznane roszczenia wahały się od 50,00 do 600,00 zł. Sprawa związana z nienależycie wykonaną usługą kurierską zakończyła się wypłatą dla konsumentki odszkodowania w kwocie 1000,00 zł z tytułu uszkodzenia towaru. Średnia wartość przedmiotu sporu w sprawach, w których rzecznik występował do przedsiębiorców w 2018 roku szacuje się na kwotę około 800 zł. Dodać należy, że w roku sprawozdawczym sukcesem zakończyła się przeprowadzona przez Rzecznika mediacja w siedzibie jednej ze spółdzielni mieszkaniowej na terenie powiatu, w wyniku której obniżono opłatę administracyjną oraz zniesiono opłatę eksploatacyjną i na fundusz remontowy zarówno dla skarżącego, jak i dla wszystkich pozostałych właścicieli nieruchomości, nie będących członkami Spółdzielni oraz aneksowano umowy.

Strukturę wystąpień kierowanych do przedsiębiorców w 2018 roku obrazuje **tabela nr 2**.

4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

W ramach współpracy z innymi organami i Instytucjami Rzecznik w 2018 roku kontaktował się z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i przysyłał sygnały o dostrzeżonych nieprawidłowościach na rynku oraz udzielał informacji na zapytania kierowane do Rzecznika przez centralę i delegatury UOKiK, w związku z prowadzonymi postępowaniami dotyczącymi podejrzenia stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorców. Kontakty w tej formie odbywały się co najmniej raz w miesiącu. Formą kontaktu była korespondencja email.

W ramach współpracy między jednostkami zajmującymi się ochroną konsumenta Rzecznik uczestniczył:

- w spotkaniu zorganizowanym w dniu 10 kwietnia 2018 r. w siedzibie Delegatury Inspekcji Handlowej w Chełmie, tematem którego było omówienie i wymiana doświadczeń związanych z szeroko rozumianą ochroną konsumenta,
- w spotkaniu i warsztatach zorganizowanych w dniu 26 kwietnia 2018 r. przez Delegaturę UOKiK w Lublinie dla Rzeczników Konsumentów z terenu województwa lubelskiego i podlaskiego,
- w konferencji pt. **„Przedsiębiorca i Konsument – Wspólne Cele”** **„Wzajemne relacje przedsiębiorców i Konsumentów w handlu i usługach”** - zorganizowanej w dniu 13 czerwca 2019 r. przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Lublinie oraz Delegaturę w Zamościu,
- w szkoleniu pt. **„Szkolenia dla rzeczników konsumentów z zakresu problemów rynku finansowego i procedury cywilnej”** zorganizowanym w dniu 9 listopada 2018 r. w Lublinie przez Stowarzyszenie dla Powiatu w ramach Projektu finansowanego ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W ramach współpracy Rzecznik otrzymuje newsletter dla rzeczników konsumentów wysyłany przez UOKiK. Rzecznik informował konsumentów o możliwości udziału w projektach pomocy sądowej organizowanych przez UOKiK tj. o projekcie Aquila.

W 2018 roku Rzecznik skorzystał z wzoru pisma opracowanego i udostępnionego przez UOKiK oraz skierował wezwania do wszystkich domów kultury działających na terenie powiatu krasnostawskiego o zachowanie szczególnej ostrożności przy udostępnianiu sal na wydarzenia, które mogą mieć charakter handlowy (pokazy).

Rzecznik włączył się do współpracy w ramach kampanii informacyjnej UOKiK mającej na celu ostrzeżenie konsumentów, zwłaszcza seniorów, przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi podejmowanymi przez niektórych przedsiębiorców podczas zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa (np. w domu konsumenta dotyczących w szczególności dostarczania prądu i gazu oraz sprzedaży usług telekomunikacyjnych, czy na specjalnie w tym celu organizowanych pokazach dotyczących zakupu garnków czy wyrobów paramedycznych) poprzez umieszczenie na stronie internetowej dwóch spotów przygotowanych przez UOKiK. Rzecznik przekazał do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie w formie pisemnej dokumentację sprawy dotyczącej sprzedaży produktów na pokazie, w związku z prowadzonym wobec jednej ze Spółek postępowaniem w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, stanowiących nieuczciwą praktykę rynkową.

W okresie sprawozdawczym, podobnie jak w latach poprzednich, Rzecznik kontaktował się z innymi rzecznikami województwa lubelskiego oraz Delegaturą Inspekcji Handlowej, Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Europejskim Centrum Konsumentckim, Urzędem Regulacji Energetyki i Policją. Kontakty z tymi podmiotami odbywały się raz na kilka miesięcy w formie telefonicznej i mailowej. Współpraca polegała m. in. na wzajemnej wymianie poglądów, informacji w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawnych i sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych. W ramach współpracy z UOKiK Rzecznik, podobnie jak w latach ubiegłych, korzystał z publikacji i opracowań przygotowanych przez Urząd, dostępnych na stronie internetowej www.uokik.gov.pl. oraz przekazywał otrzymywane Komunikaty prasowe UOKiK do zamieszczenia na stronie internetowej powiatu krasnostawskiego. Rzecznik wykorzystywał również w swojej pracy informacje zawarte na stronie internetowej Rzecznika Finansowego, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Federacji Konsumentów i Europejskiego Centrum Konsumentckiego.

Działania z tego zakresu obrazuje **tabela nr 3**.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

W roku sprawozdawczym Rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań. Sporne sprawy konsumentów z przedsiębiorcami zostały załatwione w sposób polubowny i satysfakcjonujący dla konsumentów. Stąd też nie zachodziła potrzeba występowania na drogę sądową.

Rzecznik sporządził natomiast dla konsumenta jeden sprzeciw od nakazu zapłaty z tytułu niespłaconego zobowiązania pieniężnego wynikającego z umowy pożyczki w kwocie 19 500,00 zł wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie, podnosząc zarzut przedawnienia. Postępowanie zostało umorzone. W każdym przypadku negatywnie zakończonych postępowań o charakterze mediacyjnym, konsumenci byli informowani o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej albo innych formach postępowania pozasądowego. Zatem podejmowane przez Rzecznika działania oceniane przez pryzmat ich skuteczności poprzez prowadzone mediacje, głównie w formie pisemnych wystąpień, ukazują, iż przyjęty model pracy wydaje się prawidłowy. Konsumenci uzyskują skuteczną pomoc w ochronie ich praw. Rzecznik wnikliwie analizuje każdą zgłaszaną sprawę i stara się uzyskać pozytywne jej rozwiązanie.

Działania z tego zakresu przedstawia **tabela nr 4**.

6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik realizując zadania o charakterze edukacyjno-informacyjnym kolportował broszury i ulotki informacyjne o tematyce konsumenckiej oraz przekazywał do publikacji na stronie internetowej Starostwa Powiatowego istotne informacje i Komunikaty UOKiK, popularyzujące wiedzę z tego zakresu. W 2018 roku Rzecznik przeprowadził zajęcia lekcyjne dla uczniów klas I następujących szkół:

- II Liceum Ogólnokształcącego im. C. K. Norwida w Krasnymstawie – 19 stycznia 2018 r.
- I Liceum Ogólnokształcącego im. Wł. Jagiełły w Krasnymstawie – 16 listopada 2018 r.
- Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych w Żółkiewce - 20 listopada 2018 r.

W spotkaniach tych uczestniczyło łącznie około 100 uczniów. Spotkania z młodzieżą szkolną odbyły się w ramach lekcji przedsiębiorczości, podczas których Rzecznik przedstawił uczniom najważniejsze zagadnienia dotyczące ochrony praw i interesów konsumentów oraz przekazał uczniom materiały informacyjne z tego zakresu.

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)

W roku sprawozdawczym nie wystąpiły przesłanki do podjęcia przez Rzecznika działań wynikających z powyższych przepisów. Rzecznik natomiast w ramach współpracy przysyłał właściwym Delegaturom UOKiK informacje o skargach wskazujących na możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów w związku z podejrzeniem stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Nadmienić należy, że przedsiębiorcy respektowali obowiązek udzielenia informacji na wystąpienia Rzecznika.

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

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Podsumowując kolejny rok działalności Rzecznik podnosi, że na poprawę realizacji praw konsumenckich największy wpływ mają działania ustawodawcze mające na celu zapewnienie skutecznej ochrony konsumentów przed przedsiębiorcami. Przepisy dotyczące ochrony konsumentów wymagają ciągłego monitorowania oraz wprowadzania niezbędnych zmian. Ważna również jest stała i bieżąca współpraca szeregu organów, instytucji państwowych i samorządowych w tym zakresie.

W roku sprawozdawczym, tradycyjnie już, najwięcej skarg dotyczyło stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych przez działających na rynku alternatywnych operatorów telekomunikacyjnych oraz firmy oferujące usługi dostawy prądu i gazu. Poszkodowanymi są przede wszystkim osoby starsze, ufnie, nieznające współczesnych realiów rynkowych. Sprawy te są o tyle trudne, że zazwyczaj konsument przy podpisywaniu umowy, podpisuje także oświadczenia, że zapoznał się z licznymi załącznikami (regulaminami, cennikami, taryfami) i je akceptuje. Osoby starsze nie czytają umów i nie zachowują ustawowego, 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy w przypadku umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. W związku z tym bardzo trudno jest podważyć stanowisko przedsiębiorcy, ponieważ argumentuje on, że konsument zaakceptował wszelkie warunki i postanowienia umowy i nie odstąpił od niej w określonym przez prawo terminie. Dzięki zaangażowaniu Rzecznika, w większości spraw następuje pozytywne zakończenie sporu poprzez rozwiązanie umowy, bez konsekwencji finansowych dla konsumenta.

Zatem nadal należy prowadzić działania ukierunkowane na zwalczanie nieuczciwych praktyk rynkowych stosowanych wobec seniorów oraz kontynuować współpracę z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prokuraturą i Policją, rzecznikami i organizacjami społecznymi

zajmującymi się problematyką konsumencką, co niewątpliwie przyczyni się do zwiększenia skuteczności podejmowanych działań na rzecz tejże grupy konsumentów.

Istotne jest kontynuowanie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym na wszystkich szczeblach oraz różnego rodzaju akcji medialnych (programy radiowo-telewizyjne, ulotki i materiały informacyjne), mających na celu podniesienie wiedzy i świadomości konsumenckiej oraz kształtowanie prokonsumenckich postaw wśród przedsiębiorców.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

Kolejny rok pokazuje, że wraz ze wzrostem świadomości konsumenckiej, znajomości przysługujących konsumentom praw, czy też z drugiej strony – nieznajomości przepisów konsumenckich, ale większej orientacji konsumentów gdzie szukać odpowiedniej pomocy – działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie cieszy się dużą popularnością wśród mieszkańców Powiatu Krasnostawskiego. Świadczy o tym liczba osób kontaktująca się z Rzecznikiem.

W roku sprawozdawczym kontynuowane były różnorodne formy i metody udzielania pomocy konsumentom. Rzecznik udzielił łącznie 353 porady telefonicznie lub osobiście w biurze i pisemnie oraz interweniował w formie wystąpień w 60 sprawach, z jakimi się zgłosili mieszkańcy Powiatu Krasnostawskiego. W porównaniu do lat poprzednich trend wpływu spraw utrzymuje się na zbliżonym poziomie, choć w 2018 roku nieznacznie spadła liczba wystąpień pisemnych. Skuteczność interwencji Rzecznika u przedsiębiorców wyniosła 68,3%.

Podejmowane przez Rzecznika działania oceniane przez pryzmat ich skuteczności poprzez prowadzone mediacje, ukazują, iż przyjęty model pracy wydaje się prawidłowy a konsumenci uzyskują skuteczną pomoc w ochronie ich praw. Zdecydowana większość przedsiębiorców uznaje reklamacje po interwencji wniesionej przez rzecznika.

Podsumowując należy stwierdzić, że pomimo wniosku, iż coraz więcej konsumentów zna swoje prawa, z posiadanego doświadczenia i wiedzy wynikającej z analizy wpływających spraw oraz problemów z jakimi zgłaszają się do Rzecznika konsumenci wynika, że w wielu przypadkach konsumentom nadal brakuje dostatecznej wiedzy prawnej jak mają się zachować w sytuacji sporu z przedsiębiorcą. Nadal konsumenci uważają, że np. mają prawo do zwrotu zakupionego w sklepie stacjonarnym towaru pełnowartościowego terminie 14 dni, tak jak przy umowach zawieranych na odległość lub poza lokalem.

Dlatego w dalszym ciągu należy kontynuować działania edukacyjne społeczeństwa w zakresie przysługujących konsumentom praw i obowiązków. Zatem istotna okazuje się rola rzecznika w kształtowaniu świadomości konsumenckiej. Zapotrzebowanie na pomoc Rzecznika w szerokim spektrum spraw, powoduje konieczność stałego podnoszenia wiedzy oraz doskonalenia metod pracy rzecznika.

Z uwagi na zmieniające się przepisy prawa oraz różnorodność spraw którymi zajmuje się Rzecznik nadal zasadnym staje się wniosek o organizowanie spotkań, konferencji i bezpłatnych szkoleń dla rzeczników na poziomie województw. W dalszym ciągu istnieje potrzeba zapewnienia rzecznikowi materiałów edukacyjnych, w postaci broszur i ulotek, w celu realizacji zadań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Skuteczna i aktywna działalność rzecznika sprzyja kształtowaniu dobrego wizerunku powiatu, przyjaznego jego mieszkańcom i podejmującego ich problemy. Praca Rzecznika wymaga umiejętnego i życzliwego podejścia do konsumentów, wnikliwego rozpatrywania każdej sprawy, z zachowaniem obiektywizmu. Nadmienić należy, że do Rzecznika zgłaszają się osoby ze sprawami niemającymi charakteru konsumenckiego, które wielokrotnie przedstawiając problem, powierzają Rzecznikowi swoje osobiste sprawy. Osoby te zostają wysłuchane, uzyskują poradę i są ukierunkowywane, co do możliwości rozwiązania zgłaszanych problemów. Dlatego też praca Rzecznika wymaga znajomości innych dziedzin prawa, nie tylko prawa konsumenckiego.

Działalność Rzecznika jest bardzo ważna dla mieszkańców Powiatu Krasnostawskiego i od wielu lat jest pozytywnie oceniana przez konsumentów, gdyż w tym miejscu uzyskują pomoc w egzekwowaniu swoich praw, co znajduje odzwierciedlenie w podziękowaniach składanych osobiście jak również w formie pisemnej. Największą satysfakcję daje Rzecznikowi zadowolony konsument z pozytywnie załatwionej sprawy.

Sporządził:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Krystyna Starczewska

Zatwierdził:

Starosta Krasnostawski

Andrzej Leńczuk

IV. TABELE

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

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

Tabela 3. współdziałanie z innymi instytucjami.

Tabela 4. pomoc na drodze sądowej.

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 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	w lokalu bez znaczenia		na odległość	poza lokal					
		SPRZEDAŻ														128																						17
a	art. żywnościowe																1															0						
b	odzież i obuwie	3	2		27	1											34															0						
	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu																															0						
c	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	3	1		7		1																									0						
d	samochody i środki transportu osobistego																	1		1									1			3						
e	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące produkty związane z opieką zdrowotną	1			12	1			1											1	1											2						
f	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																															0						
g	inne				3																											1						
	USŁUGI	11	13	26	18	1	3	10	5	4	0	0	0	39	4	12	146	0	1	13	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	4	24					
h	związane z rynkiem nieruchomości															1																0						
i	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				4									1			5															0						
j	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1												1															0						
k	finansowe				3												3															0						
l	ubezpieczeniowe	5		2				3						16			26												2	1		3						
m	pocztowe i kurierskie	2	2					2		1				15		3	25														1	1						
n	telekomunikacyjne				3	2											5			1												0						
o	transportowe	4	8	10	2	1	1	3	5	3				3	4	2	46	1	5													6						
p	turystyka i rekreacja				2												2													1		1						
q	sektor energetyczny i wodny																0															0						
r	związane z opieką i opieką zdrowotną			14				1						1		6	22		8										3			11						
s	edukacyjne		3		2												2															0						
t	inne							1						3			5													1		1						
	RAZEM	22	20	33	103	12	5	10	6	4	0	0	0	41	6	12	274	0	2	23	3	3	0	0	0	0	0	0	3	3	4	41						
	informacje ogólne																17															0						
	niekonsumentckie																21															0						
																	312															41						
																													</									

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
Krystyna Ślarczyńska

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

		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	RAZEM		
SPRZEDAŻ:		0	1	1	28	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	32	
a	art. żywnościowe															0	
b	odzież i obuwie				24	1										25	
c	meble, artykuły wyposażenia wnetrz, utrzymania domu				1		1									2	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				3											3	
e	samochody i środki transportu osobistego															0	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															0	
g	produkty związane z opieką zdrowotną			1												1	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci															0	
i	inne		1													1	
USŁUGI:		0	1	10	1	1	0	3	1	0	0	0	0	7	2	28	
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													1		1	
o	ubezpieczeniowe				1									1		3	
p	pocztowe i kurierskie					1										1	
r	telekomunikacyjne		1	3				2	1				4	1		12	
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja																
u	sektor energetyczny i wodny			7				1					2		1	11	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną															0	
x	edukacyjne															0	
y	inne															0	
RAZEM		0	2	11	29	2	1	3	1	0	0	0	0	7	2	60	
informacje ogólne																0	
niekonsumenckie																0	
		razem:														60	

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

																	RAZEM		
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			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:													1					1
a	art. żywnościowe																		
b	odzież i obuwie																		
c	meble, 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													1					1
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																		
i	inne																		
	USŁUGI:																		
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	turystyka i rekreacja																		
u	sektor energetyczny i wodny																		
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																		
x	edukacyjne																		
y	inne																		
	niekonsumenckie																		
		razem:															1		

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
Krystyna Skarżewska

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	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez		na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość		poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal
SPRZEDAŻ																																	
a	art. żywnościowe																																
b	odzież i obuwie																																
c	meble, 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																																
USŁUGI																																	1
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																														1		1
o	ubezpieczeniowe																																
p	pocztowe i kurierskie																																
r	telekomunikacyjne																																
s	transportowe																																
t	turystyka i rekreacja																																
u	sektor energetyczny i wodny																																
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																																
x	edukacyjne																																
y	inne																																
RAZEM																																	1
sprawy o ukaranie																																	
		razem:										razem:										razem:								1			

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
Krzysztof Starczewski