

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁANOŚCI

POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GOSTYNIU W 2018 R.

WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Wielkopolskie
2. Miasto /Powiat	Gostyń/Powiat Gostyński
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Eliza Nowak
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	3/4 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	5 dni w tygodniu po 6 godzin
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).	-

REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

W zakresie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej udzieliłam ogólnie 386 porad. Podobnie jak w latach ubiegłych, polegały one na udzielaniu konsumentom zróżnicowanych informacji o przysługujących im prawach lub sposobach postępowania w danej sprawie, wyjaśnianiu aktualnego stanu prawnego, pomocy w sporządzaniu pism. Ta forma pomocy odbywała się telefonicznie i bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się osobiście do urzędu.

Problematyka poruszanych przez konsumentów spraw była bardzo szeroka i dotyczyła głównie:

- umów sprzedaży, w tym: reklamacji zakupionych towarów konsumpcyjnych, np. obuwia, odzieży, sprzętu RTV i AGD, telefonów komórkowych,
- umów z Operatorami telekomunikacyjnymi,
- umów o dostarczanie energii elektrycznej, paliwa gazowego,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług, w tym: remontowo – budowlanych, ubezpieczeń, motoryzacyjnych, pocztowych, pralniczych itd.,
- umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, w tym możliwości oraz zasady odstępowania od tych umów,
- windykacji roszczeń.

Występowały również pytania dotyczące:

- ogólnych zasad składania reklamacji,
- obowiązków sprzedawcy i uprawnień konsumenta,
- zwrotu pełnowartościowego towaru,
- możliwości uzyskania zwrotu pieniędzy w momencie składania reklamacji,
- terminu rozpatrzenia i załatwienia reklamacji,
- odsyłania konsumenta przez sprzedawcę do producenta,
- odmowy przyjmowania reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową po upływie 6 miesięcy użytkowania towaru.

W zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów podjęłam 91 postępowań. Także w tym zakresie struktura spraw była rozległa, a dotyczyła najczęściej:

- umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- reklamacji towarów,
- reklamacji z tytułu gwarancji,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług,
- umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

W zakresie udzielenia konsumentom pomocy przy dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej w okresie sprawozdawczym przygotowałam dla konsumenta pozew do sądu oraz jeden sprzeciw od nakazu zapłaty.

Jednak najbardziej skuteczną metodą załatwiania spraw jest mediacja pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, w celu wypracowania wspólnego stanowiska i ugodowego zakończenia sporu.

W zakresie edukacji konsumenckiej przeprowadziłam zajęcia dla uczniów szkół ponadpodstawowych w Powiecie Gostyńskim.

Przystąpiłam do zorganizowania na szczeblu powiatowym XIV Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, której celem było propagowanie, wśród młodzieży, wiedzy z zakresu praw konsumentów. Dla uczestników konkursu zostały przygotowane materiały szkoleniowe. W szkołach odbyły się dla uczestników konkursu pogadanki mające na celu umożliwienie uczniom opanowanie wiedzy z zakresu prawa konsumenckiego.

Przeprowadziłam zajęcia dla uczniów Zespołu Szkół Zawodowych w Gostyniu biorących udział w innowacji pedagogicznej Przedsiębiorstwo symulacyjne – praktyczne.

Na zaproszenie nauczyciela Zespołu Szkół Rolniczych w Grabonogu wzięłam udział w spotkaniu z młodzieżą, na którym omówiłam prawa konsumenckie.

W trosce o bezpieczeństwo osób starszych, którzy bardzo często są narażeni na działania nieuczciwych sprzedawców podjęłam także działania edukacyjne, w ramach spotkań w cyklu „Bliżej prawa” organizowanych przez Gminną Radę Seniorów w Gostyniu.

Zawsze staram się dokładnie analizować sprawę zgłoszoną przez konsumenta, udzielać wyczerpujących informacji, udostępnić przepisy i broszury edukacyjne, co jest również działaniem na rzecz edukacji konsumenckiej.

W zakresie współdziałania z innymi organami powołanymi do ochrony praw konsumentów, współpracuję z:

- Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- Inspekcją Handlową.

Współpraca ta polega przede wszystkim na wymianie doświadczeń, korzystaniu z materiałów informacyjnych, biuletynów z przeglądem orzecznictwa, opiniami, stanowiskami i interpretacjami, ulotek, które udostępniane są nieodpłatnie konsumentom.

Z kolei współpraca z Inspekcją Handlową polega na korzystaniu z informacji o rzeczoznawcach, którzy na terenie Województwa Wielkopolskiego sporządzają na zlecenie ekspertyzy.

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Eliza Nowak

Tabela 1.

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

1.1. Losy i koszty i telefonicznie																								1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie										razem												
rozwiązanie umowy										warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia										rozwiązanie umowy										warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia										razem						
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					razem	
na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność					W lokalu					na odległość					poza lokalność											

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.			Inno						
		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				
SPRZEDAŻ:																				
a	art. żywnościowe																			
b	odzież i obuwie				29													29		
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu			1	4													5		
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			5	18													23		
e	samochody i środki transportu osobistego																			
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		1		1													2		
g	produkty związane z opieką zdrowotną																			
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		2															3		
i	Inno					1										1		1		
USŁUGI:																				
j	związane z rynkiem nieruchomości																			
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				5													5		
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				1													1		
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																			
n	finansowe																			
o	ubezpieczeniowe														1			1		
p	pocztowe i kurierskie				1													1		
r	telekomunikacyjne	1		10	2		1								1			15		
s	transportowe														1			1		
t	turystyka i rekreacja				1	1	1											3		
u	sektor energetyczny i wodny			1														1		
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																			
x	edukacyjne																			
y	Inno																			
RAZEM																		91		
informacje ogólne																				
niekonsumentkie																				

Eliza Nowak
Konsumentów

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	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	
SPRZEDAŻ:																	
a	art. żywnościowe																0
b	odzież i obuwie																0
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu																0
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																0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
i	inne																0
USŁUGI:																	0
j	związane z rynkiem nieruchomości																0
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
n	finansowe																0
o	ubezpieczeniowe																0
p	pocztowe i kurlerskie																0
r	telekomunikacyjne																0
s	transportowe																0
t	turystyka i rekreacja																0
u	sektor energetyczny i wodny																0
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																0
x	edukacyjne																0
y	Inne																0
niekonsumenckie																	
razem:																	

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Eliza Nowak

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych												4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami												RAZEM						
	rozwiązania umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			Inne			rozwiązania umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne				nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			Inne		
	W lokalu	na odległość	poza lokal	W lokalu	na odległość	poza lokal	W lokalu	na odległość	poza lokal	W lokalu	na odległość	poza lokal	W lokalu	na odległość	poza lokal	W lokalu	na odległość	poza lokal	W lokalu	na odległość	poza lokal	W lokalu	na odległość	poza lokal		W lokalu	na odległość	poza lokal	W lokalu	na odległość	poza lokal
SPRZEDAŻ:																															
a art. żywnościowe																															
b odzież i obuwie																															
c meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymanie 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:																															
zwiazane 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																															
telekomunikacyjne																															
transportowe																															
turystyka i rekreacja																															
sektor energetyczny i wodny																															
zwiazane z opieką i opieką zdrowotną																															
edukacyjna																															
Inne																															
RAZEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
sprawy o ukaranie																															
razem:																									1						