

Sprawozdanie

Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
w Żyrardowie  
za 2011 rok

## **SPIS TREŚCI**

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

### **II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW**

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
  - art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
  - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
  - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
  - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
  - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

### **IV. TABELLE**

## **I WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Niniejsze Sprawozdanie zostało sporządzone w oparciu o prowadzone rejestry porad indywidualnych oraz innych dokumentów, które zostały przygotowane podczas realizacji obowiązków Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2011r.

Wykonywanie działań związanych z ochroną konsumentów należy do zadań własnych Powiatu. Podstawę prawną w tym zakresie stanowi art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 ze zm.). Zadania te są realizowane przez Powiatowych Rzeczników Konsumentów na mocy art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz art. 63 (3), 63 (4), 479 (38) Kodeksu Postępowania Cywilnego.

### **Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest zatrudniony na 3/5 etatu. Dni przyjęć interesantów to wtorek i środa w godzinach czynności urzędu (8 godzin dziennie), zaś jeden dzień – poniedziałek jest z założenia dniem wewnętrznym, przeznaczonym na tzw. „obróbkę” wniesionych przez konsumentów spraw czyli - przygotowania pism do przedsiębiorców, pism procesowych oraz innych dokumentów związanych z wniesionymi sprawami (zawiadomienia do prokuratury, wnioski o ukaranie, pełnomocnictwa i in.).

Do 2008 roku Rzecznik Konsumentów wypełniał swe obowiązki przez 2 dni w tygodniu, które były jednocześnie dniami przyjęć interesantów. Ponieważ w praktyce zgłaszanie spraw wyczerpywało cały limit czasowy przeznaczony na pracę Rzecznika, od stycznia 2009r. został wprowadzony dodatkowo trzeci dzień pracy tzw. dzień wewnętrzny, w którym, oprócz przygotowywania dokumentów w oparciu o konkretne, wybrane akty prawne, są także udzielane porady telefoniczne. Trzeba podkreślić, że w Polsce mamy ok. 50 aktów prawnych, które normują kwestie konsumenckie we wszystkich dziedzinach naszego życia {sprzedaż ( w tym na odległość, poza lokalem), transport i przewóz, banki, usługi instytucji samorządowych, wszelkie usługi wykonywane przez przedsiębiorców lub osoby działające w sposób zorganizowany i ciągły, kwestie mieszkaniowe, leczenie i in.}.

Osoba zatrudniona na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów posiada wykształcenie wyższe – pedagogiczne oraz podyplomowe w zakresie funduszy Unijnych uzyskane na Wydziale Prawa i Administracji UŁ.

W niektórych sprawach, szczególnie skomplikowanych lub wielowątkowych, w których konsumenci zdecydowali się na skierowanie sprawy do rozstrzygnięcia przez Sąd, Rzecznik Konsumentów przeprowadza konsultacje z radcami prawnymi Starostwa.

Od 2011 roku, a więc już drugi rok, ze względu na znaczną ilość zgłaszanych do Rzecznika spraw, jedyna w Powiecie organizacja konsumencka - Żyrardowskie Stowarzyszenie Wspierania Aktywności Obywatelskiej - w ramach prowadzonego Centrum Porad Obywatelskich, współpracuje z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w zakresie problemowego przygotowania tematów lub w sprawach pilnych (np. konsument ma 7 dni na dokonanie wpłaty). W 2011 roku na funkcjonowanie CPO – ŻSWAO otrzymało dotację ze Starostwa Powiatowego w Żyrardowie w ramach współpracy samorządu powiatowego z NGO.

## **II REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007R. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

Do podstawowych zadań Rzecznika należy: zapewnienie bezpłatnego poradnictwa, składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów, występowanie do przedsiębiorców w zakresie ochrony ich praw, współdziałanie z UOKiK i innymi instytucjami w sprawach ochrony praw konsumentów, wytaczanie powództw oraz wstępowanie do postępowań sądowych, działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym, podejmowanie innych działań na rzecz Konsumentów. .

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

Głównym zadaniem Rzecznika Konsumentów jest bezpłatne poradnictwo konsumenckie. Spośród 988 spraw konsumenckich zgłoszonych w 2011 r. jako zapytanie o poradę, Rzecznik udzielił 896 (tab. nr 1) porad telefonicznych, oraz 92 porady osobiste. By udzielić wyczerpującej i pełnej informacji w zakresie udzielenia porady, Rzecznik kontaktował się z fachowcami z różnych branż (warsztaty samochodowe, pracownicy banków, komornicy), z innymi Rzecznikami, a także z konsultantami obsługującymi Infolinię Konsumentką.

Ponieważ w dni przyjęć, konsumenci są przyjmowani praktycznie przez cały dzień, telefoniczne udzielanie porad odbywa się w czasie umówionych wcześniej wizyt konsumentów. Taki tryb znacznie wydłuża wizytę konsumenta (na dzień dzisiejszy nic się nie zmieniło) i zdarza się, że powoduje zniecierpliwienie czekającej na koniec porady osoby, zwłaszcza wówczas, jeżeli w czasie wizyty równolegle udzielanych jest kilka porad telefonicznych.

W 2011 roku udzielane porady dotyczyły głównie zakupu sprzętu AGD oraz umów zawartych z bankami i z operatorami telekomunikacyjnymi. Część z tych spraw, mimo udzielonej porady nie była rozstrzygana po myśli zgłaszających ją konsumentów, dlatego też sprawy wracały i były załatwiane poprzez wystąpienia pisemne.

W 2011 roku z Rzecznikiem Konsumentów kontaktowali się także przedsiębiorcy, po to, by w swej działalności móc załatwiać sprawy reklamacyjne zgodnie z obowiązującym prawem. Przeważnie byli to właściciele firm rozpoczynających dopiero działalność. W takich przypadkach Rzecznik nie udzielał porad, gdyż nie posiada żadnego umocowania prawnego do podejmowania takich działań, chociaż tego typu informacje z pewnością poprawiłyby obsługę konsumentów, nie tylko w zakresie składania reklamacji, ale także w innych sprawach związanych ze sprzedażą konsumencką (np. prawa konsumentów w kontaktach z firmami ochroniarskimi).

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

W 2011 roku Rzecznik Konsumentów zajął się wprawdzie tylko jedną sprawą dotyczącą zmiany prawa miejscowego, ale za to dotyczącą aż 900 dzieci przedszkolnych uczęszczających do 6 miejskich przedszkoli.

Dzięki 3 miesięcznym działaniom Rzecznika Gmina Żyrardów zaczęła zwracać (również za wsteczne miesiące) niewykorzystaną przez dziecko część opłaty za usługi przedszkolne wykraczające poza bezpłatną podstawę programową.

By sprawa mogła mieć pozytywny finał Rzecznik podjął następujące działania:

- kierował pisma do Rady Miasta,
- uczestniczył w posiedzeniach Komisji Oświaty RM i Komisji Rewizyjnej RM,
- skierował pismo do Wojewody oraz kuratorium Oświaty,
- przygotował informacje prasowe,
- przygotował odpowiednie wnioski dla rodziców

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

Do zadań Rzecznika Konsumentów należy występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W 2011 r. Rzecznik występował do przedsiębiorców w 137 sprawach.

Skutkiem tych wystąpień (pisemnych, telefonicznych, mailowych) było pozytywne zakończenie w 45 sprawach. W 8 zgłoszonych sprawach, zostały one zakończone negatywnie. Ze względu na znaczną liczbę spraw, wiele z nich jest niezakończonych - 84, gdyż, by uzyskać pozytywny rezultat, zachodzi konieczność przygotowania kolejnych pism.

W jednej ze spraw Rzecznik przygotował aż 5 wystąpień (w poprzednim roku najwięcej to 9 pism w jednej sprawie), coraz częściej konieczne jest napisanie 3 lub 4 pism.

Ostatnio przy pozytywnym załatwianiu spraw dotyczących reklamowania usług u operatorów telekomunikacyjnych pojawił się nowy trend. Operatorzy nie uznają reklamacji, ale powołując się na swoją dobrą wolę i dbałość o dobre kontakty z Konsumentami – przychylają się do stanowiska Rzecznika i Konsumenta.

Oczywiście takie zakończenie również satysfakcjonuje zarówno Konsumenta jak i Rzecznika. W tym rozdziale należy zwrócić uwagę na licencjonowanych rzeczoznawców, którzy na wniosek przedsiębiorcy (płatnikiem jest więc przedsiębiorca) przygotowują opinie niezgodne z obowiązującymi przepisami, a także ze stanem faktycznym reklamowanego towaru.

Najczęściej występująca w ich opiniach nieprawidłowość dotyczy przekazania informacji, że to Sprzedawca dokonuje wyboru, czy doprowadzi towar do zgodności z umową przez naprawę czy wymianę. By uznać rację Sprzedawcy, dodatkowo w opiniach o obuwiu zawarte są następujące zwroty: „całkowicie zużyte”, „wyeksploatowane w najwyższym stopniu”, „skrajnie zniszczone”, nawet w przypadkach, kiedy buty wyglądają (pomijając reklamowaną wadę) prawie jak nieużywane.

Często też opinie tego samego rzeczoznawcy mają taką samą treść, a przecież jest oczywiste, że każda reklamacja powinna być rozpatrywana odrębnie.

W tym rozdziale chciałabym zwrócić uwagę, iż ze względu na znaczną liczbę wpływających pisemnie skarg reklamacyjnych, terminy związane z przygotowaniem pism są dość odległe, co w niezadowolający sposób wydłuża ostateczne załatwianie spraw.

Warto dodać, że w danym roku Rzecznik zajmuje się z oczywistych powodów nie tylko zgłoszeniami tegorocznymi, ale także kontynuuje sprawy rozpoczęte w poprzednich latach. Tym samym więc faktyczna liczba spraw zgłoszonych nie w formie zapytań o poradę, ale takich z pełną dokumentacją, nad którymi pracował Rzecznik w 2011 roku oscyluje ok. 200.

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

W 2011 roku Rzecznik kontaktował się kilkakrotnie telefonicznie z delegaturami we Wrocławiu, Gdańsku i Krakowie.

Kontaktując się z delegaturą w Gdańsku pytałam o firmę Skarbiec, przeciw której przygotowałam pozew dla konsumenta. Sprawa jest już zakończona, chociaż pozytywny finał miał miejsce dopiero na skutek apelacji Rzecznika.

Delegatura w Krakowie zajmowała się żyrardowską firmą Isko, która ma pozycję dominującą na żyrardowskim rynku usług telekomunikacyjnych (Głównie tzw „kablówka” i Internet). W tej sprawie Rzecznik jedynie zbierał informacje i przekazywał je konsumentom. Kiedy UOKiK zajął się działaniami Isko, Rzecznik był na etapie rozmów z firmą i składania przez nią deklaracji zmiany niektórych zapisów.

Do delegatury we Wrocławiu Rzecznik kierował pytania związane z serwisem „Pobieraczek”. W tej sprawie Rzecznik oczekuje na ostateczne rozwiązanie problemu, gdyż konsumenci złożyli na tę firmę aż 6 skarg.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Żyrardowie na co dzień współpracuje z lokalną organizacją konsumencką, o czym wspomniałam wyżej.

Co do kontaktów z Inspekcją Handlową, to w 2011 roku miała miejsce dwukrotna rozmowa telefoniczna w tej samej sprawie, jednak pracownicy Inspekcji Handlowej w Płocku nie mogli pomóc konsumentce, gdyż nie pamiętali faktów związanych z jej sprawą (fakty: wizyta i rozmowa przedsiębiorcy oraz Konsumentki w IH).

Ponadto Rzecznik kontaktował się z Kuratorium Oświaty w Warszawie, inspektorem Sanitarnym, z Prokuraturą Rejonową w Żyrardowie i Okręgową w Płocku, kilkakrotnie z Mazowieckim Urzędem wojewódzkim, z Sądami – Rejonowym i Okręgowym, z Komendą Powiatową Policji w Żyrardowie.

## **5. Wytaczanie powództw na rzecz Konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań**

Do tej pory, działania Rzecznika w sprawach sądowych dotyczą wstępowania, na różnych etapach, do toczących się postępowań.

Na ogół wszystkie postępowania z udziałem Rzecznika są przez niego wcześniej przygotowane, chyba, że konsument występuje w roli pozwanego. Coraz częściej zdarza się, że konsumenci przynoszą nakazy zapłaty, na które trzeba zareagować pisemnie w ciągu kilku dni, gdyż w przeciwnym razie sprawa zostanie rozstrzygnięta na niekorzyść konsumenta. W tym miejscu należy zwrócić uwagę na znaczną czasochłonność przygotowania treści pozwu i wszystkich związanych z nim załączników oraz podkreślić znaczenie dobrze wykonanej analizy merytorycznej i prawnej spornej sytuacji. Każda taka analiza, przed skierowaniem sprawy do Sądu, w swym efekcie powinna zawsze zakładać wygraną konsumenta.

Osiągnięcie tego, oczywistego zdawałoby się celu, w dzisiejszych czasach jest coraz trudniejsze, gdyż przedsiębiorcy, a zwłaszcza operatorzy telekomunikacyjni, czy Banki, zatrudniają sztaby prawników, by zawierane z konsumentami umowy były – nie naruszając prawa – coraz mniej korzystne dla odbiorców usług.

W 2011 roku Powiatowy Rzecznik konsumentów przygotował 14 pozwów w sprawach cywilnych oraz 3 wystąpienia do prokuratury., z tego zakończonych zostało 3 (pozytywnie) zaś w toku jest 11.

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

W 2011 r. Rzecznik podejmował następujące rozprawianie broszur i informatorów wśród zgłaszających się Konsumentów, informacje w lokalnych środkach masowego przekazu na temat konkretnych spraw (min. sprawa opłat w przedszkolach).

## **7. Podejmowanie działań wynikających z:**

### **1.Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne**

W 2011 roku Rzecznik zajmował się tylko dwiema sprawami z tego zakresu, ale obydwie te sprawy dotyczyły znacznej liczby odbiorców usług. W jednym przypadku niedozwolone klauzule były zawarte w umowach konsumenckich przygotowanych przez firmę Isko (dotyczy ponad 8 000 lokali mieszkalnych), zaś drugi zakres stanowiły usługi przedszkolne. W tym przypadku autorem umów z niedozwolonym zapisem była gmina Żyrardów.

Obydwie sprawy zostały już zakończone, sprawa operatora – w ten sposób, że podczas dokonywania uzgodnień co do usunięcia niedozwolonych zapisów z umów firmy Isko, prawdopodobnie jeden z Konsumentów przesłał skargę na tę firmę do UOKiK.

Na skutek tego, Isko zostało zobowiązane do wykreślenia z umów niedozwolonych zapisów, ponadto na bazie treści dotychczasowych umów, w rejestr klauzul abuzywnych, zostały wpisane nowe klauzule, kształtujące prawa i obowiązki Konsumenta w sposób sprzeczny z prawem i dobrymi obyczajami.

Również w drugim przypadku, niedozwolony zapis, dotyczący sposobu informowania Konsumentów o istotnym warunku umowy (zmiana ceny usług) został zmieniony na właściwy.

### **2.Ustawa o nieuczciwych praktykach rynkowych.**

W 2011 roku Rzecznik nie podejmował spraw związanych z tym tematem.

### **3. Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.**

W 2011 roku Rzecznik nie podejmował spraw związanych z tym tematem.

### **4Art. 42. ust. 1 pkt 3 uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.**

W 2011 roku rzecznik Konsumentów przygotował jeden wniosek o ukaranie za brak odpowiedzi na pisemne wystąpienie Rzecznika.

### **5. Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc – przedstawienie Sądowi istotnego poglądu dla sprawy.**

W 2001 r. Rzecznik nie wykonywał powyższych działań.

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

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

- wprowadzenie na stałe do programów nauczania znaczących elementów wiedzy konsumenckiej,
- wprowadzenie obowiązku informowania przez przedsiębiorców (np. informacja na fakturze czy paragonie ) o możliwościach składania reklamacji (gwarancja, z tytułu niezgodności towaru z umową).
- zwiększenie kar dla nieuczciwych pseudorzecznawców, czyli tzw. niezależnych rzecznawców wpisanych na listę Inspekcji Handlowej.
- wprowadzenie obligatoryjnych szkoleń dla przedsiębiorców z zakresu procedur reklamacyjnych.

#### **2.Wnioski dotyczące pracy rzeczników:**

- określenie górnej granicy liczbowej spraw przyjmowanych z pełną dokumentacją, np. rocznie - do 100 na 1 etat. Konieczność przyjmowania każdej sprawy, w której Konsument wyczerpał już swoje możliwości reklamacyjne powoduje znaczne – ze względu na brak czasu - obniżenie jakości podejmowanych przez Rzecznika działań (ilość nie idzie w parze z jakością),
- w przypadku Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Żyrardowie – mając na uwadze liczby spraw przyjmowanych przez innych rzeczników - sugestia poszerzenia czasu pracy – do pełnego etatu.

W przypadku braku takich możliwości – działania Rzecznika będą musiały być ograniczone do przygotowania jedynie 1 lub 2 pism w przyjmowanych sprawach, bez możliwości przygotowania pism procesowych i uczestniczenia w postępowaniu sądowym.



**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2011 R.  
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w: Żyrardowie**

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>598</b>
ubezpieczeniowa	32
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	38
remontowo-budowlana	46
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	13
telekomunikacja (telefony, TV)	149
turystyczno-hotelarska	17
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	5
motoryzacja	56
pralnicza	8
timeshare	0
pocztowa	2
gastronomiczna	1
przewozowa	31
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2
medyczna	8
wyposażenie wnętrz	27
pogrzebowa	0
windykacyjne	69
inne	94
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>344</b>
obuwie i odzież	136
wyposażenie mieszkania	38
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	67
komputer i akcesoria komputerowe	31
motoryzacja	45
artykuły spożywcze	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	9
zabawki	2
inne	16

**Tabela nr 2: Wystąpienia pisemne i telefoniczne do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.**

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>68</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>41</b>
ubezpieczeniowa	4			4
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	9	5		4
remontowo-budowlana	16	4	2	10
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości				3
telekomunikacja (telefon, TV)	13	2	2	9
turystyczno-hotelarska	1			1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza	1			1
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa	2	2		
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna	2	1	1	
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne	5	2		3
inne	12	5	1	6
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>56</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>35</b>
obuwie i odzież	33	14	2	17
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	6	2		4

sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	10	3		7
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja	2			2
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki	1			1
inne	4			4
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	13	5		8

**Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.**

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	0	0	0	0
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	0	0
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia	0	0	0	0

	umownego za niedozwolone				
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	2	0	8	10
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	0	3	4
6.	Inne				
	<b>RAZEM</b>				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0	0	0	0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	0	0	0	0

**Tabela nr 4: Inne zadania:**

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	<b>Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne</b>	2
2.	<b>Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym</b>	0

3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	1
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0