



Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Żyrardowie

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Żyrardowie za rok 2022

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 poz. 275 z późn. zm.) na podstawie którego rzecznik przedkłada w terminie do dnia 31 marca Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Żyrardów, styczeń 2023 r.

SPIS TREŚCI

- I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**
- 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:
 - 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**
- IV. TABELLE**

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Aktem nadrzędnym regulującym problematykę ochrony interesów konsumenta jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, która w art. 76 zobowiązuje władze publiczne do zapewnienia ochrony konsumentom, użytkownikom i najemcom przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Konstytucja pozostawia ustalenie zakresu tejże ochrony ustawom szczegółowym.

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2022 poz. 1526 z późn. zm.) zakłada, że ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. W oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021 poz. 275 z późn. zm.) podstawowym i nadrzędnym celem działania jest ochrona praw i interesów konsumentów. Zadania te realizuje powiatowy rzecznik konsumentów.

Przepisy ww. ustawy określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcję i zadania powiatowego rzecznika konsumentów i stanowią, że:

- 1) zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych,
- 2) zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów,
- 3) rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście,
- 4) rzecznik konsumentów w terminie do 31 marca każdego roku przedkłada Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim,
- 5) zatwierdzone sprawozdanie rzecznik przekazuje właściwej miejscowo delegaturze UOKiK.

Do zadań rzecznika konsumentów należy przede wszystkim:

- 1) zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa, informacji oraz innych form pomocy prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- 2) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 3) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 4) wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz występowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- 5) współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami UOKiK oraz instytucjami i organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów.

Rzecznik konsumentów w swoich działaniach opiera się na wielu regulacjach prawnych dotyczących ochrony praw konsumentów. W szczególności są to ustawy: kodeks cywilny, kodeks postępowania cywilnego, o prawach konsumenta, prawo telekomunikacyjne, o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, o informowaniu o cenach towarów i usług, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o kredycie konsumenckim, prawo energetyczne, kodeks wykroczeń, kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia, kodeks karny, kodeks postępowania karnego.

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Mazowieckie
2. Miasto /Powiat	Żyrardowski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	74 838 osób (https://www.polskawliczbach.pl/powiat_zyrardowski)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Joanna Chrzanowska
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	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	<ul style="list-style-type: none"> - $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne – 4/5 etatu
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	4 razy w tygodniu po 8 godzin
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).	0

Swoje zadania Rzecznik Konsumentów wykonuje w strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Żyrardowie, jednoosobowo w wymiarze 4/5 etatu.

Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Żyrardowie jest Joanna Chrzanowska, pełniąca tę funkcję od dnia 25.01.2022 r.

Joanna Chrzanowska posiada wykształcenie wyższe prawnicze i ukończyła aplikację radcowską w Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Warszawie.

Przyjęcia interesantów odbywają się we wtorki oraz w środy w godzinach 8:00 – 16:00.

W pozostałe dni Rzecznik Konsumentów wykonuje pracę merytoryczną, polegającą m.in. na przygotowaniu odpowiedzi na złożone przez konsumentów wnioski i pytania, kontaktuje się z konsumentami oraz z przedsiębiorcami, będącymi stronami interwencji Rzecznika, bierze udział w webinarium o tematyce konsumenckiej.

II. REALIZACJA ZADAŃ PRZEZ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W 2022 R.

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

W 2022 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił 200 porad i informacji w zakresie ochrony interesów konsumentów, w tym 185 porad i informacji drogą telefoniczną/osobiście oraz 15 porad i informacji pisemnych.

Porady i informacje udzielone telefonicznie/osobiście w przeważającej mierze dotyczyły wad towarów i nienależytego wykonania umowy.

Wg. kategorii sektorowych wśród wad towarów najwięcej spraw dotyczyło:

- urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego,
- odzieży i obuwia,
- mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu.

Wg. kategorii sektorowych wśród nienależycie wykonanych usług najwięcej spraw dotyczyło:

- bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji,
- telekomunikacji,
- konserwacji i napraw pojazdów i innych środków transportu.

Ponadto Rzecznik Konsumentów udzielił 46 porad i informacji prawnych niekonsumenckich, tj. osobom fizycznym, których nie łączył stosunek prawny z przedsiębiorcą.

Realizację ustawowych zadań Rzecznika przedstawia tabela nr 1 w części IV przedmiotowego sprawozdania.

UWAGI: W przypadku gdy ten sam konsument kontaktował się z Rzecznikiem 3-4 razy w tej samej sprawie, Rzecznik nie ewidencjonował tego jako kolejną poradę, mimo iż jej ponownie udzielał.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań w/w zakresie.

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

W 2022 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców ogółem w 77 sprawach z wniosków złożonych przez konsumentów, w tym kontynuował 18 spraw rozpoczętych w 2021 roku.

Z 59 spraw, które wpłynęły w 2022 roku 56 zostało zakończonych, a 3 będą kontynuowane w 2023 roku. Biorąc pod uwagę sprawy zakończone, wskutek interwencji Rzecznika 54% spraw zakończyło się pozytywnie, zaspakajając interes konsumentów zgodnie z ich oczekiwaniami. Mimo interwencji Rzecznika w 7% spraw przedsiębiorcy (w ocenie Rzecznika nieuzasadnienie) nie uznali roszczeń konsumentów za zasadne. W 28% spraw przedsiębiorcy nie uznali roszczeń konsumentów za zasadne, niemniej przedstawili Rzecznikowi ekspertyzy serwisów/opinie

rzeczoznawców/wyjaśnienia, co do których Rzecznik nie miał wątpliwości. W 11% spraw przedsiębiorcy nie odebrali korespondencji kierowanej przez Rzecznika lub nie ustosunkowali się do wniosku Rzecznika. W 5 sprawach, w których przedsiębiorcy nie odebrali korespondencji kierowanej przez Rzecznika lub nie ustosunkowali się do wniosku Rzecznika, ten złożył do właściwych miejscowo organów ścigania zawiadomienia o możliwości popełnienia wykroczenia na szkodę Rzecznika z art. 114 u.o.k.k. i wnioskował o sporządzenie wniosku o ukaranie. Z informacji zwrotnych przekazanych przez organy ścigania udzielonych na prośbę Rzecznika, wynika iż we wszystkich sprawach organy te skierowały do właściwych miejscowo sądów powszechnych wnioski o ukaranie przedsiębiorcy. Rzecznik złożył w/w zawiadomienia oraz wnioski także w 5 sprawach z 2021 roku i w 2 sprawach organy ścigania również skierowały do właściwych miejscowo sądów powszechnych wnioski o ukaranie przedsiębiorcy. Ponadto, w 2022 roku do Rzecznika wpłynęło 21 spraw drogą e-mail i mimo wezwania osób kierujących zapytania do złożenia kompletnych dokumentów we właściwej formie, osoby te tego zaniechały. Wobec takiego postępowania Rzecznik nie mógł udzielić pomocy prawnej. Głównym powodem braku pomocy Rzecznika był fakt nie wykazania przez w/w osoby, że sprawa ma charakter konsumencki, a tym samym niemożność ustalenia, czy sprawa należy do właściwości rzeczowej Rzecznika Konsumentów.

Wg. kategorii sektorowych w zakresie sprzedaży najwięcej spraw, które wpłynęły w 2022 roku dotyczyło:

- urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego,
- odzieży i obuwia,
- mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu.

Wg. kategorii sektorowych w zakresie usług najwięcej spraw, które wpłynęły w 2022 roku dotyczyło:

- bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji,
- turystyki,
- sektora energetycznego i wodnego.

Realizację ustawowych zadań Rzecznika przedstawia tabela nr 2 w części IV przedmiotowego sprawozdania.

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

W 2022 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów przekazał wg właściwości do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów 1 zawiadomienie o możliwości stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz w wykonaniu obowiązku współdziałania z organami ścigania, udostępnił informacje statystyczne co do 1 przedsiębiorcy naruszającego interesy konsumentów, wobec którego organy te prowadzą postępowanie karne.

Ponadto, Rzecznik brał udział w webinarach i szkoleniach organizowanych przez UOKiK, Rzecznika Finansowego oraz Federację Konsumentów, a także w ramach bieżącej pracy konsultował swoje stanowisko z innymi Rzecznikami Konsumentów oraz pracownikami Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

Realizację ustawowych zadań Rzecznika przedstawia tabela nr 3 w części IV przedmiotowego sprawozdania.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań. Niemniej, w 2022 roku Rzecznik Konsumentów pomagał konsumentom na drodze sądowej w samodzielnym dochodzeniu roszczeń. W tym zakresie Rzecznik m.in. sporządził dla konsumenta projekt zarzutów do opinii biegłego sądowego, a następnie projekt odpowiedzi na pismo biegłego sądowego, ustosunkowujące się do zgłoszonych zarzutów do jego opinii.

Realizację ustawowych zadań Rzecznika przedstawia tabela nr 4 w części IV przedmiotowego sprawozdania.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W 2022 roku Rzecznik Konsumentów podjął 4 działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. 2 działania obejmowały swoim zakresem rozdystrybuowanie do właściwych rzeczowo podmiotów materiałów edukacyjnych dotyczących projektów edukacyjnych organizowanych z udziałem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, tj. projekt edukacyjny ABC Małego Konsumenta oraz projekt Młodzież z prawem na cz@sie.

Ponadto, Rzecznik Konsumentów w uzgodnieniu z redaktorem naczelną radia Fama w Żyrardowie przesłał kierowaną do konsumentów treść o charakterze ostrzegawczym, celem emisji w paśmie wiadomości, a także udzielił dla radia Fama wywiadu. W pierwszym przypadku działanie Rzecznika miało na celu ostrzec mieszkańców powiatu przed zakupami towarów odbywających się na tzw. pokazach, prowadzonych przez nieuczciwych przedsiębiorców. W drugim - Rzecznik opowiedział o swojej pracy, wyjaśnił podstawowe pojęcia w obrocie cywilnoprawnym pomiędzy konsumentami, a przedsiębiorcami, a także wyjaśnił różnice pomiędzy gwarancją i rękojmią, z czym (w ocenie Rzecznika) konsumenci mają największy problem na etapie dochodzenia swoich praw w procesie reklamacji.

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)

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań w/w zakresie.

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

Działalność Rzecznika Konsumentów cieszy się popularnością w powiecie żyrardowskim. Niemniej w ocenie Rzecznika niezbędnym jest zwiększenie świadomości mieszkańców powiatu o możliwości uzyskania bezpłatnej pomocy Rzecznika, nawet na etapie przed złożeniem reklamacji.

W roku sprawozdawczym stosowane były różnorodne formy i metody udzielania pomocy konsumentom. Wiąże się to z jednej strony z wielością wnoszonych problemów, jak i często, wyjątkowością spraw. Część z nich nie mieściła się w zakresie działania Rzecznika, lecz starano się ukierunkować wnioskodawcę co do dalszych możliwości pozytywnego dla niego rozstrzygnięcia.

Dzięki monitorowaniu niektórych zachowań przedsiębiorców Rzecznikowi znane są sposoby kontaktów z konsumentem, a reakcja Rzecznika często przynosi efekty w postaci zaniechania niekorzystnych działań i pozytywnego zakończenia sprawy.

Zaznaczyć należy, iż praca ta wymaga szczególnego obiektywizmu tak, aby żądania konsumentów miały charakter rzeczowy i uzasadniony oraz nie naruszały dobrych obyczajów w relacjach sprzedawca – konsument, z czym także Rzecznik się spotyka.

Duża ilość spraw powoduje, iż należy bardzo wnikliwie monitorować przepisy prawne i przeciwdziałać wszelkim praktykom naruszającym interesy konsumentów m.in. przez szersze wyjście z nowymi formami edukacyjnymi poprawiającymi świadomość konsumenta. Działalność Rzecznika jest bardzo ważna dla mieszkańców powiatu żyrardowskiego, bowiem uzyskują pomoc w egzekwowaniu swoich praw w sprawach indywidualnych. Zasadnym jest zwiększenie nacisku na szkolenia Rzeczników w zakresie wynikającym z zadań przez nich wykonywanych.

Ponadto, konieczne jest doprecyzowanie i/lub ustanowienie przepisów na szczeblu krajowym, dotyczących działalności rzeczników konsumentów, m.in. w zakresie:

- dodatkowych uprawnień, np. możliwości pozyskiwania od przedsiębiorców dokumentacji z procesu reklamacji (np. opinie serwisów, opinie rzeczoznawców), tudzież danych podmiotów dokonujących ekspertyz na ich rzecz lub informacji o kwalifikacjach pracowników rozpatrujących reklamacje, bez ryzyka, że przedsiębiorca powoła się na tajemnicę handlową/ochronę danych osobowych,
- procedury działania Rzecznika,
- zwolnienia z ponoszenia kosztów jakie mogą powstać w związku z wniesieniem przez rzecznika pozwu do sądu powszechnego.

Pozytywnie należy oceniać proponowane zmiany w zakresie działalności rzeczników konsumentów, zwłaszcza co do konieczności posiadania przez rzeczników wykształcenia wyższego prawniczego. W ocenie tut. Rzecznika zdobyta na studiach wiedza oraz praktyka pozwalają swobodnie poruszać się wśród dynamicznie zmieniających się przepisów prawa krajowego, jak i szeroko rozumianego prawa międzynarodowego, co relewantnie przekłada się na rzetelność działania rzeczników, bez konieczności stałego angażowania dodatkowych zasobów ludzkich.

Kontynuując wątek proponowanych zmian, zdaniem tut. Rzecznika kwestia wymiaru zatrudnienia rzecznika konsumentów powinna pozostać do uzgodnienia z podmiotem zatrudniającym, bez odgórnego obowiązku zatrudnienia rzeczników konsumentów w wymiarze pełnego etatu, przy jednoczesnym wyłączeniu możliwości zajmowania innego stanowiska/wykonywania innych zadań. Ponadto, dyskusyjny jest pomysł ustanowienia zastępcy rzecznika konsumentów na czas jego nieobecności. W sytuacji bowiem, gdy rzecznik działa w ramach starostwa powiatowego, koniecznym będzie zatrudnienie dodatkowej osoby, która to winna mieć również wykształcenie wyższe prawnicze, a przede wszystkim stale pomagać rzecznikowi przy wykonywanych czynnościach, aby na czas nieobecności rzecznika mogła równie rzetelnie wykonywać pracę w jego imieniu i na jego rzecz – co na co dzień rzecznikowi może nie być potrzebne, a nawet utrudniać pracę.

IV. TABELE

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																																
a	art. żywnościowe		1												1				1												1		
b	odzież i obuwie	1	3		11	3								5	23													1			1		
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu	1	1		7	5								2	17	1												1	1		3		
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	1		21	3				1				8	38																		
e	samochody i środki transportu osobistego	1			5	1									7																		
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące												1		1																		
g	produkty związane z opieką zdrowotną		1	1	4						2			1	10													1			1		
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1										1																		
i	inne			1	2	1							4	1	9		1														1		
	USŁUGI																																
j	związane z rynkiem nieruchomości	1			1									1	3																		
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				20	1					2	1		3	27													1			1		
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				4	1									5																		
n	finansowe					1					1			1	3																		
o	ubezpieczeniowe	1			1									1	3																		
p	pocztowe i kurierskie				1						1			1	3																		
r	telekomunikacyjne				1		1							6	8				1												1		
s	transportowe				1										1																		
t	turystyka i rekreacja		1												1																		
u	sektor energetyczny i wodny													1														1	1		2		
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																											1			1		
x	edukacyjne																																
y	inne				7	2					1			11	23													3			3		
	RAZEM	6	8	2	87	18	1				8	1		46	6	2	185	1	1		1		1		1			9	1		15		
	niekonsumentkie															46																	
																231															15		

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

																	RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez znaczenia	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:																	
a	art. żywnościowe		1											2			3
b	odzież i obuwie	1	1		6	2											10
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		3		4	2									1		10
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		2		4	2								3			11
e	samochody i środki transportu osobistego			2	1												3
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące					1											1
g	produkty związane z opieką zdrowotną			1	3												4
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci														1		1
i	inne																
USŁUGI:																	
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				7						1						8
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1												1
n	finansowe																
o	ubezpieczeniowe																
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne													1			1
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja					3											3
u	sektor energetyczny i wodny						1				1			1			3
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																
x	edukacyjne																
y	inne																
RAZEM		1	7	3	26	10	1				2			8	1		59
razem:																	59

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

																	RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez znaczenia	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:																
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwie																
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu										1						1
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:																
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																1
																	razem: 2

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 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:																																
a	art. żywnościowe																																
b	odzież i obuwie																																
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymywanie 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:																																
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																																
	RAZEM																																
	sprawy o ukaranie																																

Sporządziła:


POWIAT ŻYRARDOWSKI
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Joanna Chrzanowska