

Biała Podlaska, dnia 08.03.2021 r.

Opiniuję:

.....
.....

MRK.0643.1.2021.JMAR1

SPRAWOZDANIE
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W BIAŁEJ PODLASKIEJ ZA ROK 2020

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

Miejski Rzecznik Konsumentów realizuje zadania miasta Biała Podlaska na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2021.275 t. j.) oraz innych przepisów szczególnych.

Przepisy cyt. ustawy określają, m.in. rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów oraz funkcję i kompetencje zarówno powiatowego jak i miejskiego rzecznika konsumentów w urzędzie. W myśl przepisów w/w ustawy, rzecznika konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze urzędu miasta, a w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany prezydentowi miasta o czym stanowi przepis art. 40 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i § 5 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Biała Podlaska, zgodnie z którym pełni on również bezpośredni nadzór nad działalnością Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Do zadań oraz kompetencji rzecznika, m.in. należy:

- 1) bezpłatne poradnictwo i informacja prawna w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 2) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 3) wstępowanie za zgodą konsumentów do toczących się postępowań,
- 4) wytaczanie powództw na rzecz ochrony zbiorowych interesów konsumentów,
- 5) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcji Handlowej,
- 6) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany prawa miejscowego,
- 7) występowanie w charakterze oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów,

8) prowadzenie edukacji konsumenckiej.

Miejski Rzecznik Konsumentów jest wyodrębniony organizacyjnie w strukturze Urzędu Miasta Biała Podlaska gdzie realizuje swoje zadania.

W roku 2020 zadania rzecznika były wykonywane przez Jolantę Marczuk, która funkcję Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej sprawuje od dnia 01.05.2015 r.

Wykonując ustawowy obowiązek, na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2021.275 t. j.) – Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej przedkłada sprawozdanie z wykonania zadań w 2020 roku.

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy

1. Województwo	LUBELSKIE
2. Miasto /Powiat	BIAŁA PODLASKA
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	56.821 na dzień 08.03.2021 r.
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	JOLANTA MARCZUK
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	WYŻSZE MAGISTERSKIE - ADMINISTRACJA
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
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).	
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).	-
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	81.875,92 zł (koszty szacunkowe)

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej, w roku 2020 realizował powyższe zadanie poprzez: udzielanie porad konsumentom, w związku z naruszeniami ich interesów wynikających z różnego rodzaju wad towarów bądź nienależycie wykonywanych umów; udzielanie pomocy prawnej przy redagowaniu pism reklamacyjnych oraz odwołań od reklamacji; redagowanie odstąpień od umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, bądź poprzez udostępnianie konsumentom gotowych wzorów takich pism. Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej udzielał ponadto porad prawnych telefonicznie, które miały na celu wskazanie konsumentom trybu postępowania w danej sprawie, bądź kierowaniu ich do właściwych instytucji w sytuacji gdy sprawa nie podlegała kompetencjom Rzecznika. Zakres zgłaszanych spraw do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej dotyczył głównie realizacji uprawnień konsumentów, wynikających z tytułu niezgodności towarów konsumpcyjnych z umową – rękojmią. Sprawy dotyczyły również usług świadczonych na rynku finansowym, ubezpieczeniowym a także usług kurierskich i pocztowych, turystyki i rekreacji, związanych z rynkiem nieruchomości czy usług edukacyjnych.

W roku 2020 r. Rzecznik udzielił mieszkańcom miasta Biała Podlaska **740** porad. Z zakresu prawa konsumenckiego było **647**, z czego najwięcej, bo aż **429** dotyczyło umów zawieranych w lokalu/bez znaczenia. Umów zawieranych na odległość było **175** a poza lokalem przedsiębiorstwa **43**.

Dokonując podziału na sprzedaż oraz usługi, najwięcej porad Rzecznik udzielił w sprawach wad urządzeń gospodarstwa domowego, elektronicznych i sprzętu komputerowego - **115** oraz wad odzieży i obuwia, tj. **94**. Na trzecim miejscu uplasowały się porady z zakresu wad produktów mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu – **45**. W przypadku usług największą ilość stanowiły porady z zakresu świadczenia usług telekomunikacyjnych (**45**) oraz usług świadczonych przez podmioty energetyczne i wodne (**37**). Następnie sprawy z zakresu usług finansowych (**35**) oraz ubezpieczeniowych (**36**). Ze wszystkich udzielonych porad największą ilość stanowiły sprawy dotyczące wad towarów jak i nienależytego wykonania umowy (**331**). Następnie porady z zakresu rozwiązania umowy, odstąpienia, wypowiedzenia czy też wygaśnięcia (**161**) oraz inne (**141**).

W 2020 r. odnotowano niewielki wzrost spraw w sektorze turystyki i rekreacji, czego przyczyną mogło być odwoływanie imprez turystycznych i rekreacyjnych, a także rezygnacji z rezerwacji w hotelach z uwagi na panującą pandemię. Nieznaczny wzrost w stosunku do roku 2019 r. nastąpił również w sektorze związanym z rynkiem nieruchomości, finansowym, ubezpieczeń, a także w sektorze usług pocztowych i kurierskich oraz edukacyjnych, w którym zwiększenie ilości porad był spowodowany zamknięciem przedszkoli i placówek dydaktycznych.

W 2020r. do Rzecznika zgłaszali się również konsumenci w sprawach ogólnych oraz niekonsumenckich. Tak też tabela sprawozdawcza uwzględnia **25** przypadków udzielenia informacji ogólnych oraz **68** przypadków, które wymagały skierowania konsumenta do odpowiedniej instytucji lub urzędu. **(Tabela 1)**. Wyjaśnienia pisemne obrazuje **Tabela 2**.

Analogicznie jak w latach ubiegłych, na stronie BIP Urzędu Miasta Biała Podlaska, Rzecznik zamieszczał informacje, w zakresie realizowanych zadań i obowiązujących podstaw prawnych, w zakresie ochrony praw konsumentów. Zamieszczono również szereg linków do stron internetowych instytucji zajmujących się ochroną praw konsumentów w celu ułatwienia konsumentom miasta Biała Podlaska możliwości skorzystania z usług Rzecznika jak i innych instytucji.

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

Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej w roku 2020 nie podejmował działań w zakresie wystąpienia z wnioskami w sprawie stanowienia lub zmiany przepisów prawa miejscowego, z uwagi na brak zgłaszanych przez konsumentów problemów w tym zakresie.

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

W roku 2020 do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej, o podjęcie działań w sprawach z zakresu ochrony interesów konsumentów wpłynęło **71** wniosków, z czego **w 2** przypadkach Rzecznik nie występował do przedsiębiorcy z interwencją, a udzielił wyjaśnień pisemnych konsumentom. W **69** przypadkach Rzecznik podjął interwencję pisemną, gdyż nie wszystkie porady i informacje prawne udzielane konsumentom były wystarczające do wyjaśnienia i ostatecznego załatwienia sprawy. Większość wystąpień, a dokładnie **44** dotyczyło wad towarów i nienależytego wykonania umowy. W tych przypadkach umowy były najczęściej zawierane w lokalu/bez znaczenia - **33**. Z tytułu rozwiązania umów, odstąpienia, wypowiedzenia czy też wygaśnięcia wystąpień było **16** oraz w kategorii „inne” – **8**. W **24** przypadkach wystąpienia dotyczyły umów sprzedaży z branży odzieżowej i obuwniczej, czy też mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu – **7**. Następnie samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria – **6**. Natomiast w usługach najwięcej spraw było z sektorów: energetycznego i wodnego - **5**. W przypadkach gdzie mediacje nie przyniosły oczekiwanych przez konsumentów rezultatów sprawy zostały wyjaśnione, a konsumentom zostało zapewnione poradnictwo **(Tabela 3)**.

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

Rzecznik Konsumentów współdziałał z organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów wymienionymi poniżej.

Wątpliwości w wielu sprawach Rzecznik konsultował telefonicznie z Inspekcją Handlową, Rzecznikiem Finansowym, Urzędem Regulacji Energetyki, Urzędem Komunikacji Elektronicznej oraz kierował konsumentów w celu uzyskania porady, czy też złożenia odpowiednich wniosków. Rzecznik pomagał konsumentom w sporządzaniu wniosków do Rzecznika Finansowego oraz kierował konsumentów do Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz Urzędu Regulacji Energetyki pomagając również w sporządzaniu stosownych pism.

W sprawach pokrzywdzonych konsumentów Rzecznik zwracał się do UOKiK telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz w wystąpieniach pisemnych. Kierowane zapytania jak i pisemne zgłoszenia dotyczyły umów zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz tych zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa. Niniejsza współpraca miała na celu przede wszystkim pozyskanie informacji prawnych od tych podmiotów.

W celu poinformowania o stosowanych wobec konsumentów praktykach Rzecznik przekazał do UOKiK 7 spraw obejmujących niekiedy kilka wniosków, dot. jednego przedsiębiorcy. Do UOKiK, w sprawach konsumenckich zwracał się również za pomocą poczty elektronicznej. Rzecznik odpowiadał również na zapytania UOKiK w sprawach prowadzonych postępowań.

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

Rzecznik w 2020 r. w jednym przypadku wspierał konsumenta przez wstąpienie za jego zgodą do toczącego się postępowania, które odniosło pozytywny skutek (**Tabela 6**). Rzecznik również pomagał konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami przygotowując w miarę potrzeby projekty pozwów i pism procesowych (**Tabela 5**).

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W okresie sprawozdawczym Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej realizował również zadania z zakresu edukacji konsumenckiej.

Edukacja konsumencka w każdej dogodnej i przyswajalnej formie winna być prowadzona od najmłodszych lat, ponieważ wyposaża uczniów w narzędzia do myślenia i działania jako świadomych konsumentów. Dlatego pod honorowym patronatem Prezydenta Miasta Biała Podlaska - Michała Litwiniuka z udziałem Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej, Przedszkole Samorządowe nr 6 w Białej Podlaskiej zorganizowało konkurs plastyczny, pt. „**Przedszkolak - Mądry Konsument**”, mający na celu wspomaganie dzieci w nabywaniu świadomości konsumenckiej, wzbogacanie wiadomości i umiejętności potrzebnych w świadomym wyborze towarów.

Ponadto w dniu 04-03-2020 r. Rzecznik uczestniczył w wydarzeniu, pn. „*Bezpieczny Senior*”, gdzie, m.in. miała miejsce edukacja konsumencka mająca na celu zwrócenie uwagi na bezpieczeństwo seniorów podczas zawierania umów.

Wiedza konsumencka była upowszechniana przez Rzecznika również na łamach lokalnej prasy, np. w roku sprawozdawczym, w Tygodniku Podlasiain ukazały się artykuły, pt. „Koronawirus a podróżowanie” oraz „Czarny Piątek, Cyber Poniedziałek”.

W paśmie "Przystanek Podlasie" Katolickiego Radia Podlasie, w Siedlcach poruszone zostały kwestie, dot. imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych. Dodać należy, że w ramach edukacji konsumenckiej na stronie internetowej Urzędu zamieszczono informację Miejskiego Rzecznika Konsumentów – *Komunikat dla podróżnych w zw. z koronawirusem*.

Rzecznik także w miarę możliwości rozpowszechniał, materiały edukacyjne pozyskane z instytucji konsumenckich np. takich jak: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Komunikacji Elektronicznej.

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)**

Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika jak również ustosunkować się do jego uwag oraz opinii. Pomimo wysyłania ponagleń nie zawsze przedsiębiorcy udzielają odpowiedzi na wystąpienia. W takiej sytuacji zgodnie z zapisem art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów rzecznikowi przysługuje uprawnienie skierowania wniosku o ukaranie przedsiębiorcy grzywną. W roku 2020 r. Rzecznik był zmuszony do zastosowania powyższego uprawnienia w **jednym** przypadku.

Rzecznik w roku sprawozdawczym nie występował z wnioskami o uznanie postanowień umownych za niedozwolone oraz nie podejmował innych działań poza opisanym powyżej.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Pozytywnym zjawiskiem w roku 2020 r., spowodowanym jak sądzę pandemią, był znaczny spadek organizowanych pokazów handlowych, których uczestnikami byli najczęściej seniorzy. To skutkowało mniejszą ilością zgłoszeń, z tyt. umów zawartych poza lokalem - na pokazach i związanych z tym problemów z odstąpieniem od zawartej umowy. Konsumentów natomiast częściej niż w roku poprzednim konsultowali sprawy związane z odwoływaniem wyjazdów turystycznych, koncertów czy innych imprez rekreacyjnych. W roku sprawozdawczym borykali się również z kwestiami, dot. opłat za przedszkola, które z racji obostrzeń, w zw. z pandemią zostały zamknięte.

Przez lata Rzecznik prowadził intensywną edukację konsumencką w postaci osobistych wykładów i spotkań z konsumentami w różnych grupach wiekowych, które cieszyły się dużym powodzeniem. Niestety okres pandemii wirusa SARS-CoV-2 istotnie wpłynął na sposób, formy wykonywania przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów edukacji konsumenckiej. Zamknięcie szkół, placówek dydaktycznych spowodowało brak możliwości edukowania w dotychczas prowadzonej formie. Zaistniała sytuacja odkryła nowe dziedziny i nowe możliwości edukacyjne - w formie zdalnej, na które Rzecznik jest otwarty i które zamierza wykorzystać w prowadzeniu dalszej edukacji konsumenckiej.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Z uwagi na niespotykane jak dotąd okoliczności, spowodowane pojawieniem się wirusa SARS-CoV-2 i w związku z tym wprowadzenie obostrzeń, rok 2020 wpisał się jako wyjątkowy. W rozwiązywaniu sporów wymagał zarówno ze strony przedsiębiorców jak i konsumentów ustępstw, wzajemnego zrozumienia, odpowiedzialności oraz poświęcenia.

Należy przyznać, że zaistniała sytuacja nie utrudniła kontaktu z Rzecznikiem w mieście Biała Podlaska. Konsumentów zgłaszających się do Rzecznika otrzymywali wsparcie w formie porady osobistej, telefonicznej, e-mail lub mogli uzyskać wyjaśnienia w formie pisemnej. Wnioski o interwencję wpływały do Rzecznika pocztą tradycyjną lub z wykorzystaniem platformy ePUAP. Dodatkowo wprowadzono możliwość pozostawienia wniosku w skrzynce podawczej ustawionej przed wejściem do budynku.

Rzecznik pozytywnie ocenia możliwość uczestnictwa w webinarach organizowanych zarówno przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Rzecznika Finansowego, ponieważ pozyskanie dodatkowej wiedzy wspomaga pracę Rzecznika i wpływa na zapewnienie skuteczniejszej ochrony praw konsumentów.

Wskazuje ponadto, iż nadal istnieje potrzeba zmiany przepisów w zakresie delegowania obowiązków przez rzecznika konsumentów na czas jego absencji, co pozwoli na nieustanną realizację zadań wynikających z zapisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i tym samym nie utrudni prawidłowego funkcjonowania instytucji rzecznika.

Uregulowań prawnych wymaga również kwestia, dot. sytuacji, w której prawidłowo skierowana korespondencja do przedsiębiorcy wraca z adnotacją „*nie podjęto w terminie*”. Pożądanym byłoby rozszerzenie fikcji doręczenia stosowanej w KPA w takich przypadkach, również na pisemne wystąpienia rzecznika konsumentów, co pozwoli na wykonywanie zadań wynikających z przepisu art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Mimo wielu utrudnień jakie przyniósł rok 2020 r., Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej realizował zadania powierzone w drodze ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

TABELE

- 1) **Tabela 1** Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów - osobiście i telefonicznie
- 2) **Tabela 2** Wyjaśnienia pisemne
- 3) **Tabela 3** Wystąpienia do przedsiębiorców
- 4) **Tabela 4** Współpraca z innymi instytucjami
- 5) **Tabela 5** Pomoc na drodze sądowej (pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami)
- 6) **Tabela 6** Pomoc na drodze sądowej (udział RK w postępowaniach sądowych)

Tabela 1: Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów - osobiście i telefonicznie w 2020 r.

Etykiety wierszy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne			d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych		e. inne			Suma końcowa	
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		
a. art. żywnościowe				1			1					1	1	1	3	
b. odzież i obuwie	6	23		29	52	10	62							3	94	
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	1	6		7	27	4	2	33					1	2	43	
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	4	6	3	13	73	22	3	98	1		1			1	113	
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	1	6		7	29	1		30					1	3	41	
f. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		1		1											1	
g. produkty związane z opieką zdrowotną	2	1	6	9	10	1	1	12					2	1	25	
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1	3		4	1	7		8					1	1	14	
i. inne	1	4	1	6	3	2		5					1		12	
j. związane z rynkiem nieruchomości					7			7	2		2			3	12	
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	5	1		6	17	2	3	22						3	32	
l. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					3			3							3	
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					2			2						1	3	
n. finansowe	4	2		6					1		1			21	33	
o. ubezpieczeniowe	6			6	4		1	5			1	1	19	1	33	
p. pocztowe i kurierskie		1		1	8	9		17						5	23	
r. telekomunikacyjne	8	4		12	6			6	3	2		5	1	19	45	
s. transportowe	1	7		8									3	2	17	
t. turystyka i rekreacja	9	12		21	3	1		4					3	1	29	
u. sektor energetyczny i wodny	6	3	9	18	3			3						4	36	
w. związane z opieką i opieką zdrowotną					1			1						1	2	
x. edukacyjne		4		4										5	9	
y. inne					9	1		10						1	11	
Suma końcowa	55	84	19	158	259	60	10	329	7	2	1	10	3	3	96	634
informacje ogólne															25	
niekonsumenckie															67	
Suma końcowa															726	

Tabela 2 : Wyjaśnienia pisemne w 2020 r.

Etykiety wierszy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne		e. inne			Suma końcowa	
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	1		1		1	1							2
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1	1	1		1							2
j. związane z rynkiem nieruchomości							1	1					1
n. finansowe									1	1		2	2
o. ubezpieczeniowe									2		1	3	3
t. turystyka i rekreacja									2			2	2
u. sektor energetyczny i wodny	1		1										1
Suma końcowa	2	1	3	1	1	2	1	1	5	1	1	7	13
Niekonsumentckie												1	
Suma końcowa												14	

Tabela 3: Wystąpienia do przedsiębiorców w 2020 r.

Etykiety wierszy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				b. wady towarów niezależnie wykonane umowy				c. warunki umowy, nieodwołane postanowienia umowne		e. inne				Suma końcowa
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		
b. odzież i obuwie		3		3	18	3		21							24
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu					3	2	1	6				1		1	7
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1		1	4			4							5
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria		3		3	2	1		3							6
g. produkty związane z opieką zdrowotną												1		1	1
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		2		2		1		1				1		1	4
i. inne		1		1											1
j. związane z rynkiem nieruchomości											1			1	1
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1			1	2		1	3							4
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					2			2							2
n. finansowe												1		1	1
o. ubezpieczeniowe	1			1	1			1							2
p. pocztowe i kurierskie						1		1							1
s. transportowe		1		1											1
t. turystyka i rekreacja		1		1											1
u. sektor energetyczny i wodny		1	1	2	1			1			2			2	5
x. edukacyjne									1	1					1
y. inne						1		1					1	1	2
Suma końcowa	2	13	1	16	33	9	2	44	1	1	3	4	1	8	69

Tabela 4: Współpraca z instytucjami

Etykiety wierszy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy		e. inne			Suma końcowa
	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia		b na odległość	c poza lokalem		
b. odzież i obuwie	2		2						2
g. produkty związane z opieką zdrowotną		2	2						2
j. związane z rynkiem nieruchomości				1	1				1
o. ubezpieczeniowe							1	1	1
p. pocztowe i kurierskie						1		1	1
y. inne							1	1	1
Suma końcowa	2	2	4	1	1	1	2	3	8
Informacje ogólne									2
Suma końcowa									10

Tabela 5: Pomoc na drodze sądowej (pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami)

Etykiety wierszy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy		Suma końcowa
	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia		
b. odzież i obuwie	1		1	1	1	2
g. produkty związane z opieką zdrowotną		2	2			2
Suma końcowa	1	2	3	1	1	4

Tabela 6: Pomoc na drodze sądowej (udział RK w postępowaniach sądowych)

Etykiety wierszy	b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy		Suma końcowa
	a w lokalu / bez znaczenia		
b. odzież i obuwie	1	1	1
Suma końcowa	1	1	1