

Biała Podlaska, dnia 17.03.2022 r.

**Opiniuję:**

.....  
.....

MRK.0643.1.2022.JMAR1

**SPRAWOZDANIE**  
**MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W BIAŁEJ PODLASKIEJ ZA ROK 2021**

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 (t.j.Dz.U.2021.275) 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**  
**ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 3, 21-500 Biała Podlaska,**  
**tel. 83 341-68-48, [mrk@bialapodlaska.pl](mailto:mrk@bialapodlaska.pl)**

---

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

W roku 2021 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 (t.j.Dz.U.2021.275) – Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej przedkłada sprawozdanie z wykonania zadań w 2021 roku.

**Struktura biur rzecznika, stan kadrowy**

1. Województwo	LUBELSKIE
2. Miasto / Powiat	BIAŁA PODLASKA
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	56.437 na dzień 17.03.2022 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.	88.930,03 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 2021 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 różnych usług świadczonych na rynku telekomunikacyjnym, energetycznym i wodnym, turystyki i rekreacji a także w zakresie bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji oraz konserwacji i naprawy pojazdów i innych środków transportu.

W roku 2021 r. Rzecznik udzielił mieszkańcom miasta Biała Podlaska **732** porad. Z zakresu prawa konsumenckiego było **626**, z czego najwięcej, bo aż **475** dotyczyło umów zawieranych w lokalu/bez znaczenia. Umów zawieranych na odległość było **98** a poza lokalem przedsiębiorstwa **53**.

Dokonując podziału na sprzedaż oraz usługi, najwięcej porad Rzecznik udzielił w sprawach wad urządzeń gospodarstwa domowego, elektronicznych i sprzętu komputerowego - **88** oraz wad samochodów i środków transportu osobistego, części i akcesoria, tj. **77**. Na trzecim miejscu uplasowały się porady z zakresu wad odzieży i obuwia – **68**. W przypadku usług największą ilość stanowiły porady z zakresu bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobne naprawy, pielęgnacja (**52**) oraz usług świadczonych przez podmioty rynku telekomunikacyjnego (**47**). Następnie sprawy z zakresu usług z sektora energetycznego i wodnego (**39**). Ze wszystkich udzielonych porad największą ilość stanowiły sprawy dotyczące wad towarów jak i nienależytego wykonania umowy (**366**) oraz inne (**143**). Następnie porady z zakresu rozwiązania umowy, odstąpienia, wypowiedzenia czy też wygaśnięcia (**111**).

W 2021r. do Rzecznika zgłaszali się również konsumenci w sprawach ogólnych oraz niekonsumenckich. Tak też tabela sprawozdawcza uwzględniła **20** przypadków udzielenia

informacji ogólnych oraz **86** przypadków, które wymagały skierowania konsumenta do odpowiedniej instytucji lub urzędu (**Tabela 1**).

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 2021 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 2021 do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej, o podjęcie działań w sprawach z zakresu ochrony interesów konsumentów wpłynęło **81** wniosków. W **jednym** przypadku na prośbę konsumenta wniosek został pozostawiony bez rozpoznania. Natomiast w **80** 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 **55** dotyczyło wad towarów i nienależytego wykonania umowy. W tych przypadkach umowy były najczęściej zawierane w lokalu/bez znaczenia - **48**. Z tytułu rozwiązania umów, odstąpienia, wypowiedzenia czy też wygaśnięcia wystąpień było **12** oraz w kategorii „inne” – **11**. W **28** przypadkach wystąpienia dotyczyły umów sprzedaży z branży odzieżowej i obuwniczej. Następną kategorią były urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy – **8**. Następnie samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria – **5**. Natomiast w usługach najwięcej spraw było z sektorów: energetyczny i wodny – **6** oraz bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji - **5**. W przypadkach gdzie mediacje nie przyniosły oczekiwanych przez konsumentów rezultatów sprawy zostały wyjaśnione, a konsumentom zostało zapewnione poradnictwo (**Tabela 2**).

## **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 i 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 jedną sprawę. Rzecznik odpowiadał również na zapytania UOKiK w sprawach prowadzonych postępowań.

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

Rzecznik w 2021 r. również pomagał konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami przygotowując w miarę potrzeby projekty pozwów i pism procesowych (**Tabela 4**).

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

W okresie sprawozdawczym Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej realizował również zadania z zakresu edukacji konsumenckiej, m.in. przeprowadzając wykłady online:

- w dniu 24-03-2021 r. dla studentów Państwowej Szkoły Wyższej w Białej Podlaskiej (obecnie: Akademia Bialska Nauk Stosowanych, im. Jana Pawła II) przeprowadził wykład online pn. „Prawne aspekty umów zawieranych na odległość przez konsumentów”,
- w dniu 14-04-2021 r. dla uczniów Akademickiego Liceum Ogólnokształcącego wówczas Państwowej Szkoły Wyższej w Białej Podlaskiej, również przeprowadził wykład online, w którym tematem były umowy na odległość oraz tryby reklamacyjne,
- w dniu 14 lipca 2021 r. o godzinie 17:00 w serwisie Facebook odbyło się spotkanie online z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów - Jolantą Marczuk oraz koordynatorem ds. dostępności i osób z niepełnosprawnościami - Pawłem Grzegorzem Iwaniukiem. Wydarzenie zostało zorganizowane z inicjatywy Prezydenta Miasta Biała Podlaska - Michała Litwiniuka, w ramach projektu "Jesteśmy Dostępni", adresowanego do lokalnego środowiska osób z niepełnosprawnościami. Tematem spotkania były dobre praktyki dotyczące zakupów w internecie oraz bezpieczne zawieranie umów na odległość.

W roku sprawozdawczym, Rzecznik na zaproszenie Prezydenta Miasta Biała Podlaska Michała Litwiniuka, Polskiego Związku Emerytów, Rencistów i Inwalidów - Oddział Biała Podlaska oraz Białskiej Rady Seniorów uczestniczył w wydarzeniu, pn. „FESTYN EDUKACYJNO-REKREACYJNY DLA SENIORÓW ZDROWY I BEZPIECZNY SENIOR. LATO NIE TYLKO Z KOMARAMI...BEZPIECZNY SENIOR”, które odbyło się w dniu 29-06-2021 r. w białskim amfiteatrze.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej z przyjemnością przyjął zaproszenie do wspólnego uczestnictwa z ekspertami z UOKiK i ECK w webinarze zorganizowanym przez UOKiK i ECK, który się odbył 26 listopada na YouTube UOKiK, i którego tematem były Wyprzedaże - okazje czy pułapki? Jak kupować mądrze? Na co zwrócić uwagę podczas zakupowego szaleństwa?

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 do Stowarzyszenia Wspólny Świat jak i do Miejskiego Żłobka dotarły publikacje UOKiK: „Chodź opowiem Ci bajeczkę” przekazane przez Rzecznika.

Rzecznik także w miarę możliwości rozpowszechniał, materiały edukacyjne pozyskane z instytucji konsumenckich, np. takich jak: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Komunikacji Elektronicznej oraz przekazywał i udostępniał informacje edukacyjne również w formie graficznej pozyskane od w/w instytucji dotyczące m.in.:

- konferencji UKE pt. „j@ online - bezpieczny w sieci”, będącej odpowiedzią na stale rosnącą skalę zagrożeń jaką są ataki phishingowe.
- webinarów i konferencji edukacyjnych prowadzonych przez UKE, UOKiK, Stowarzyszenie AQUILA, Stowarzyszenie MANKO,
- kampanii, np. pod hasłem „Policz i nie przelicz się” prowadzonej przez UOKiK.

Wiedza konsumencka była upowszechniana przez Rzecznika również na łamach lokalnej prasy, np. w roku sprawozdawczym, w Tygodniku Podlasianin ukazał się artykuł, pt. „*Niewskazany pośpiech przy świątecznych zakupach*”.

#### **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 ponagieł 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 2021 r. Rzecznik był zmuszony do zastosowania powyższego uprawnienia w **dwóch** przypadkach.

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.**

Nadal ważną kwestią jest świadomość przysługujących praw konsumentom oraz możliwość ich egzekwowania. Dlatego trzeba wzmacniać ochronę interesów konsumentów oraz ich pozycję na rynku przez ciągłą edukację.

Należy dalej umacniać politykę informacyjno - edukacyjną, poprzez organizowanie spotkań edukacyjnych, dla każdej grupy społecznej, na których oprócz klasycznych prelekcji będą propagowane materiały edukacyjne otrzymywane od różnych instytucji konsumenckich.

Pandemia wirusa SARS-CoV-2 istotnie wpłynęła na sposób, formy wykonywania edukacji konsumenckiej ponieważ konieczność wprowadzenia i stosowania obostrzeń dla dobra nas wszystkich powodowała często brak możliwości spotkań osobistych. Co prawda, zaistniała sytuacja odkryła nowe formy, za pomocą których można dotrzeć do konsumentów. Jednak nie da się ukryć że podstawą właściwego przekazu są bezpośrednio kontakty z drugim człowiekiem, zwłaszcza wśród starszej grupy konsumentów, którzy często nie mają dostępu jak i umiejętności obsługiwanie urządzeń elektronicznych, wykorzystywanych do prowadzenia spotkań zdalnych.

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

Mimo trwającej epidemii SARS-COV-2, konsumenci miasta Biała Podlaska nie mieli trudności w uzyskaniu wsparcia w problematycznych kwestiach. Niezmienną formą jej udzielania jest porada osobista, telefoniczna, e-mailowa i pisemna. Natomiast wnioski o interwencję wpływały pocztą tradycyjną lub z wykorzystaniem platformy ePUAP.

Rzecznik konsumentów podejmuje działania, oparte na regulacjach prawnych, dotyczących ochrony praw konsumenta, co jest równoznaczne z posiadaniem i umiejętnością wykorzystania wiedzy z zakresu wielu gałęzi prawa. Różnorodność zgłaszanych problemów wymaga wnikliwego monitorowania zmieniających się przepisów prawnych. Dlatego też Rzecznik pozytywnie ocenia możliwość uczestnictwa w webinarach organizowanych zarówno przez instytucje konsumencie, np. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Finansowego, UKE czy też stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów. Wymiana doświadczeń czy utrwalenie wiedzy wspomaga pracę Rzecznika i wpływa na zapewnienie skuteczniejszej ochrony praw konsumentów, co przekłada się na umiejętność zastosowania praktycznych rozwiązań w studium danego przypadku.

Wzorem lat poprzednich, Rzecznik wskazuje ewidentną potrzebę zmiany przepisów w zakresie delegowania swoich obowiązków na czas jego absencji. Takie rozwiązanie pozwoli na ciągłą realizację zadań wynikających z zapisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i tym samym nie utrudni prawidłowego funkcjonowania instytucji rzecznika.

Ponawia również kwestię, dot. uregulowań prawnych w 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.

Pomimo dostępności informacji, konsumenci są narażeni na pułapki i trudności podczas zawierania wszelkiego rodzaju umów. Dlatego pomoc Rzecznika, uświadamianie o procedurach i prawach jest znaczącym wsparciem w trudnych sytuacjach konsumenckich.

Miejski Rzecznik Konsumentów realizując ustawowe zadania, pomaga mieszkańcom podejmując realne próby rozwiązywania ich problemów. Dla mieszkańców miasta Biała Podlaska jest miejscem, w którym potrzebujący mogą uzyskać poradę jak egzekwować prawa, które zostały naruszone.

#### **TABELE**

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

**Tabela 1: Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów - osobiście i telefonicznie w 2021 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	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		
a. art. żywnościowe					1			1				4			4	5
b. odzież i obuwanie	2	7		9	49	9		58					1		1	68
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	1	2	4	7	30	2		32					1		1	40
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		3		3	73	8		81				2		2	4	88
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	1	5		6	63	3	2	68				3			3	77
f. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1			1	1	1		2					2		2	5
g. produkty związane z opieką zdrowotną	10	3	15	28	8			8				4		1	5	41
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	2	3	1	6	5	2		7								13
i. inne					4	1		5				2		2	4	9
j. związane z rynkiem nieruchomości					2			2				6			6	8
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	3		6	9	38	1		39				4			4	52
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					23			23								23
n. finansowe			1	1								16	15	1	32	33
o. ubezpieczeniowe	1			1	3			3				16	3		19	23
p. pocztowe i kurierskie					5	1	1	7					1		1	8
r. telekomunikacyjne	13	2	2	17	11			11	2	1	3	14	2		16	47
s. transportowe		3		3	4			4								7
t. turystyka i rekreacja	3	4		7	2	1		3				3	5		8	18
u. sektor energetyczny i wodny	3		4	7	9		1	10	3		3	16		3	19	39
w. związane z opieką i opieką zdrowotną		2		2									2		2	4
x. edukacyjne		1		1								1			1	2
y. inne	1	1	1	3	2			2				5		6	11	16
<b>Suma końcowa</b>	<b>41</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>111</b>	<b>333</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>366</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>96</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>143</b>	<b>626</b>
<b>informacje ogólne</b>																<b>20</b>
<b>niekonsumentkie</b>																<b>86</b>
<b>Razem</b>																<b>732</b>

**Tabela 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w 2021 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	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		
<b>b. odzież i obuwie</b>	2	1		3	22	3	25						<b>28</b>
<b>c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu</b>			1	1	2		2						<b>3</b>
<b>d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy</b>					7	1	8						<b>8</b>
<b>e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria</b>		1		1	4		4						<b>5</b>
<b>f. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące</b>		1		1									<b>1</b>
<b>g. produkty związane z opieką zdrowotną</b>	2			2	1		1						<b>3</b>
<b>h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci</b>					1	1	2						<b>2</b>
<b>i. inne</b>									1			1	<b>1</b>
<b>k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja</b>			1	1	3		3		1			1	<b>5</b>
<b>m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu</b>					3		3						<b>3</b>
<b>n. finansowe</b>		1		1						1		1	<b>2</b>
<b>o. ubezpieczeniowe</b>									3			3	<b>3</b>
<b>p. pocztowe i kurierskie</b>					1		1						<b>1</b>
<b>r. telekomunikacyjne</b>									1			1	<b>1</b>
<b>s. transportowe</b>		1		1	1		1						<b>2</b>
<b>t. turystyka i rekreacja</b>	1			1		2	2						<b>3</b>
<b>u. sektor energetyczny i wodny</b>					2		2	2	2			2	<b>6</b>
<b>w. związane z opieką i opieką zdrowotną</b>					1		1			1		1	<b>2</b>
<b>y. inne</b>											1	1	<b>1</b>
<b>Suma końcowa</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>48</b>	<b>7</b>	<b>55</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>80</b>

**Tabela 3: Współpraca z instytucjami w 2021 r.**

Etykiety wierszy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie		Suma końcowa
	c poza lokalem		
u. sektor energetyczny i wodny	1	1	1
<b>Suma końcowa</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**Tabela 4: Pomoc na drodze sądowej w 2021 r.(pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami)**

Etykiety wierszy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy		Suma końcowa
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia		
<b>b. odzież i obuwie</b>	1	1	2			2
<b>c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu</b>				1	1	1
<b>Suma końcowa</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>