

Biała Podlaska, dnia 20.03.2023 r.

**Opiniuję:**

.....  
.....

MRK.0643.1.2023.JMAR1

**SPRAWOZDANIE**  
**MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W BIAŁEJ PODLASKIEJ ZA ROK 2022**

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 z późn. zm.) 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 2022 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 z późn. zm.) – Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej przedkłada sprawozdanie z wykonania zadań w 2022 roku.

**Struktura biur rzecznika, stan kadrowy**

<b>1. Województwo</b>	LUBELSKIE
<b>2. Miasto / Powiat</b>	BIAŁA PODLASKA
<b>3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu</b>	55.992 na dzień 20.03.2023 r.
<b>4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów</b>	JOLANTA MARCZUK
<b>5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)</b>	WYŻSZE MAGISTERSKIE – ADMINISTRACJA, PRAWO OCHRONY KONSUMENTÓW INP PAN - STUDIA PODYPLOMOWE
<b>6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	TAK
<b>NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6</b>	- $\frac{3}{5}$ etatu
<b>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.</b>	- $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
<b>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</b>	-
<b>8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).</b>	
<b>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.</b>	NIE
<b>10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	NIE
<b>11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).</b>	-
<b>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.</b>	-

## **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 2022 realizowała 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 udzielała 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 2022 r. Rzecznik udzieliła mieszkańcom miasta Biała Podlaska **822** porad. Z zakresu prawa konsumenckiego było **703**, z czego najwięcej, bo aż **434** dotyczyło umów zawieranych w lokalu/bez znaczenia. Umów zawieranych na odległość było **126** a poza lokalem przedsiębiorstwa **143**.

Dokonując podziału na sprzedaż oraz usługi, najwięcej porad rzecznik udzieliła w sprawach wad urządzeń gospodarstwa domowego, elektronicznych i sprzętu komputerowego - **132** oraz wad odzieży i obuwia – **66** a następnie produkty związane z opieką zdrowotną **49** i meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu - **45**.

W przypadku usług największą ilość stanowiły porady z zakresu usług sektora energetycznego i wodnego – **79** a następnie usługi telekomunikacyjne - **73** i finansowe - **44**.

Ze wszystkich udzielonych porad największą ilość stanowiły sprawy dotyczące wad towarów jak i nienależytego wykonania umowy (**322**) oraz inne (**219**). Następnie porady z zakresu rozwiązania umowy, odstąpienia, wypowiedzenia czy też wygaśnięcia (**151**).

W 2022 r. do rzecznika zgłaszali się również konsumenci w sprawach ogólnych oraz niekonsumenckich. Tak też tabela sprawozdawcza uwzględniła **41** przypadków udzielenia

informacji ogólnych oraz **78** 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 zamieszczała 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 2022 nie podejmowała 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 2022 do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej, o podjęcie działań w sprawach z zakresu ochrony interesów konsumentów wpłynęło **65** wniosków. W **3** przypadkach sprawy się rozwiązały przed wystąpieniem rzecznika i wnioski pozostały bez rozpoznania. Natomiast w **62** przypadkach rzecznik podjęła interwencję pisemną, gdyż nie wszystkie porady i informacje prawne udzielane konsumentom były wystarczające do wyjaśnienia i ostatecznego załatwienia sprawy. Większość wystąpień, a dokładnie **43** dotyczyło wad towarów i nienależytego wykonania umowy. W tych przypadkach umowy były najczęściej zawierane w lokalu/bez znaczenia - **32**. Z tytułu rozwiązania umów, odstąpienia, wypowiedzenia czy też wygaśnięcia wystąpień było **11** oraz w kategorii „inne” – **8**. W **19** przypadkach wystąpienia dotyczyły umów sprzedaży z branży odzieżowej i obuwniczej. Następną kategorią były urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy – **7**. Następnie produkty związane z opieką zdrowotną – **4**. Natomiast w usługach najwięcej spraw dotyczyło bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji - **6** oraz inne – **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.**

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

Wątpliwości w wielu sprawach rzecznik konsultowała 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 pomagała konsumentom w sporządzaniu wniosków do Rzecznika Finansowego oraz kierowała konsumentów do Urzędu Komunikacji Elektronicznej i Urzędu Regulacji Energetyki pomagając również w sporządzaniu stosownych pism.

W sprawach pokrzywdzonych konsumentów rzecznik zwracała 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 przekazała do UOKiK 4 sprawy. Rzecznik odpowiadała również na zapytania UOKiK w sprawach prowadzonych postępowań.

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

W 2022 r. sukcesem zakończyła się sprawa konsumenta wszczęta w 2021 r., w Sądzie Rejonowym w Białej Podlaskiej, I Wydział Cywilny przy udziale Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej. Przedmiotem sporu były roszczenia z umowy sprzedaży a mianowicie nieuznanie przez przedsiębiorcę oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość i tym samym brak zwrotu zapłaconej ceny (**Tabela 5**).

Rzecznik w 2022 r. również pomagała konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami przygotowując w miarę potrzeby projekty pozwów i pism procesowych. Rzecznik otrzymała informację od konsumentów, że w 2 przypadkach Sąd wydał nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym. Natomiast w jednej z tych spraw konsumentowi zostały zwrócone środki finansowe (**Tabela 4**).

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

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

- w dniu 29-03-2022 r. dla studentów Akademii Białskiej Nauk Stosowanych, im. Jana Pawła II przeprowadziła wykład online pn. „Praktyczne aspekty składania reklamacji przez konsumentów”,
- w dniu 13-12-2022 r. również dla studentów Akademii Białskiej Nauk Stosowanych, im. Jana Pawła II przeprowadziła wykład online, pn. „Reklamacje konsumenckie”,

- w dniu 21-03-2022 r. dla uczniów Zakładu Doskonalenia Zawodowego im. K.K. Baczyńskiego w Białej Podlaskiej, tematem były „Prawne aspekty umów zawieranych na odległość przez konsumentów”,
  - w dniu 17 maja 2022 r. Rzecznik przeprowadziła spotkanie edukacyjne dla młodzieży Europejskiego Centrum Kształcenia i Wychowania Ochotniczych Hufców Pracy w Roskoszy. Prelekcja miała miejsce internacie w/w placówki w Białej Podlaskiej,
  - w dniu 10-06-2022 r. dla uczniów II Liceum Ogólnokształcącego im. Emilii Plater Nr 3 w Białej Podlaskiej, którego tematem była edukacja konsumencka w zakresie ustawy o prawach konsumenta oraz przepisów Kodeksu cywilnego – rękojmia,
  - w dniu 06-09-2022 r. Rzecznik spotkała się również z wychowankami Przedszkola Samorządowego nr 6 w Białej Podlaskiej i przeprowadził pogadankę konsumencką w oparciu o publikację UOKiK – „Chodź opowiem Ci bajeczkę”,
  - w dniu 26-10-2022 r. odbyła się edukacja konsumencka w Szkole Podstawowej nr 3 w ramach kampanii Urzędu Komunikacji Elektronicznej, pt. „Klikam z głową”, w której wzięło udział, ok. 200 uczniów.
  - w dniu 7 grudnia 2022 r. Rzecznik wzięła udział w debacie społecznej z cyklu „Porozmawiajmy o bezpieczeństwie - możesz mieć na nie wpływ”, pod hasłem „Świadomy Senior- bezpieczny senior”. Rzecznik wygłosiła prelekcję dla seniorów, nt. „Bezpieczny senior na pokazie handlowym”.
  - w dniu 16 grudnia 2022 r. Rzecznik prowadziła edukację konsumencką dla uczniów Katolickiego Liceum Ogólnokształcącego, której tematem były: ” Prawne aspekty umów zawieranych przez konsumentów”.
- Ponadto w roku sprawozdawczym, w maju 2022 r., Rzecznik na zaproszenie Komendanta Wojewódzkiego Policji w Lublinie wzięła udział w seminarium regionalnym, w ramach projektu pt. „*Falszywy telefon-zagrożone oszczędności*”. Głównym celem projektu było upowszechnianie wiedzy na temat specyfiki zorganizowanych oszustw metodą na wnuczka, w tym kampanie edukacyjno-informacyjne. Rzecznik wówczas wygłosiła prelekcję, nt. „*Umowy konsumenckie na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa - z jakimi problemami konsumenci zwracają się do rzecznika konsumentów.*”
- Rzecznik także w miarę możliwości rozpowszechniała, materiały edukacyjne pozyskane z instytucji konsumenckich, np. takich jak: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Komunikacji Elektronicznej oraz przekazywała i udostępniała informacje edukacyjne również w formie graficznej pozyskane od w/w instytucji.
- Rzecznik przekazywała do przedszkoli, szkół podstawowych i ponadpodstawowych informacje nt. edukacji konsumenckiej prowadzonej przez UOKiK, UKE w formie online, tj.
- w dniu 6 maja 2022 r. j@online - jak chronić się przed zagrożeniami w sieci –Centrum informacji Konsumentckiej - informacja do szkół podstawowych o bezpłatnych webinarach otwartych,
  - 20 września 2022 r. z okazji Ogólnopolskiego Dnia Przedszkolaka UOKiK przygotował projekt edukacyjny ABC Małego Konsumenta - Maluchy na zakupach,

- w dniu 26 września 2022 r. Kampania UKE „Wiem co podpisuję” – informacja dla Seniorów
- w dniu 28 września 2022 r. - Klikam z głową #keepCTRL - Centrum Informacji Konsumentckiej ([uke.gov.pl](http://uke.gov.pl)),

#### **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 2022 r. Rzecznik nie kierowała zawiadomień w zw. z w/w wykroczeniem.

Rzecznik w roku sprawozdawczym nie występowała z wnioskami o uznanie postanowień umownych za niedozwolone oraz nie podejmował innych działań.

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

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

Jak i w latach ubiegłych tak i w 2022 r. nadal ważną kwestią jest świadomość przysługujących praw konsumentom oraz możliwość ich egzekwowania. Dlatego ciągłą edukacją, począwszy od najmłodszych uczestników rynku konsumenckiego kończąc na konsumentach seniorach trzeba wzmacniać ochronę interesów konsumentów oraz ich pozycję na rynku.

Zauważenia wymaga, że o ile młodsze pokolenie lepiej radzi sobie z nowinkami technologicznymi o tyle starsi konsumenci zgłaszają problemy związane z rynkiem e-commerce. Ciągłe rozwijający się rynek e-usług i tym samym nabycie umiejętności w celu korzystania z różnych instrumentów elektronicznych niejednokrotnie stanowi przeszkodę zarówno w zawieraniu umów jak i późniejszym dochodzeniu roszczeń przez osoby starsze, z których znaczna część nie korzysta z Internetu oraz telefonu. Brak tej wiedzy i umiejętności posługiwania się nowymi technologiami często uniemożliwia starszym konsumentom skorzystanie z różnego rodzaju promocji oferowanych przez przedsiębiorców, do których dostęp często jest uzależniony od posiadania odpowiedniej aplikacji. Trudności przysparza również elektroniczne złożenie reklamacji, czy oświadczeń woli oraz załatwienie spraw związanych z wcześniej zawartą umową w formie tradycyjnej, tj. w lokalu przedsiębiorstwa. Formy zdalnego porozumiewania się wkroczyły w rynek

świadczonych usług z intensywnością w okresie pandemii, co się sprawdziło i rozwiązało wiele problemów komunikacyjnych. Niestety starszy konsument, który zawierał umowy w sposób tradycyjny często nie może załatwić sprawy z uwagi na brak wiedzy i umiejętności w tym zakresie jak również brak właściwego oprzyrządowania (dostęp do Internetu, adresu poczty elektronicznej).

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

Duży zakres zgłaszanych problemów natury konsumenckiej wymaga od rzecznika ciągłego podnoszenia kwalifikacji w celu zapewnienia wysokiej jakości obsługi konsumentów. Dlatego wielokrotnie uczestniczyłam w webinarium online organizowanych przez instytucje i organizacje konsumenckie, tj. UOKiK, UKNF, RF. Możliwość udziału w webinarium wpływa pozytywnie na rozwój osobisty, który jest połączony z gotowością udzielania porad konsumenckich i tym samym wypełnianiem codziennych obowiązków rzecznika konsumentów. Jest to wygodna forma pozyskiwania wiedzy. Niemniej brakuje spotkań osobistych, które umożliwiają bezpośrednią wymianę doświadczeń zawodowych, co również wpływa na zapewnienie skuteczniejszej ochrony praw konsumentów.

W 2022 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej w pełni realizowała zadania wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów udzielając poradnictwa w zakresie spraw konsumenckich oraz interweniując do przedsiębiorców w sporach o ochronę konsumentów. Odnotować należy, że konsumenci zgłaszający się do rzecznika otrzymywali wsparcie w formie porady osobistej, telefonicznej, e-mail lub mogli uzyskać wyjaśnienia w formie pisemnej. Wnioski o interwencję do przedsiębiorcy konsumenci mogli składać pocztą tradycyjną lub z wykorzystaniem platformy ePUAP, bądź też osobiście.

Te udogodnienia powodowały, że konsumenci w 2022 r. chętnie korzystali z możliwości uzyskania wsparcia w obszarze tematyki konsumenckiej.

### **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)
- 5) **Tabela 5:** Pomoc na drodze sądowej w 2022 r.(udział RK w postępowaniach sądowych)

**Tabela 1: Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów - osobiście i telefonicznie w 2022 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	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	2			
b. odzież i obuwie		13	1	14	36	8	44						4	4	8	66	
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	2	1	5	8	27	6	1	34					1	2	3	45	
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	2	1	37	40	73	13	86						1	2	3	6	132
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria					8	1	9						1	1	2	11	
f. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		1	1	2												2	
g. produkty związane z opieką zdrowotną	2	4	31	37	4		4						3	2	3	8	49
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1			1	2	4	6							1	1	1	8
i. inne		6		6	6	3	9			1	1		1	2	3	19	
j. związane z rynkiem nieruchomości					6		6						2			2	8
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1		1	2	31		31						3	1	1	5	38
l. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					4		4									4	
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					14		14									14	
n. finansowe		1	4	5	1	3	4						15	15	5	35	44
o. ubezpieczeniowe					4	2	6						22	2	3	27	33
p. pocztowe i kurierskie					11	6	17	1	1							18	
r. telekomunikacyjne	6			6	10	1	11	7	1	8			41	3	4	48	73
s. transportowe		1		1												1	
t. turystyka i rekreacja	1	4		5	5	1	6							2	2	13	
u. sektor energetyczny i wodny	6		10	16	10	1	7	18	1	1			38	6	44	79	

w. związane z opieką i opieką zdrowotną			4	4	1		1	2								4	4	10
x. edukacyjne														1				1
y. inne	2	1	1	4	10			10						9	6	4	19	33
<b>Suma końcowa</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>95</b>	<b>151</b>	<b>259</b>	<b>50</b>	<b>13</b>	<b>322</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>143</b>	<b>43</b>	<b>33</b>	<b>219</b>	<b>703</b>
<b>Informacje ogólne</b>																		
<b>Niekonsumenckie</b>																		
<b>RAZEM</b>																		

**Tabela 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w 2022 r.**

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	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		
b. odzież i obuwie	1		1	16	2		18				19
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				1	1		2				2
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		2	2	3	2		5				7
f. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1		1								1
g. produkty związane z opieką zdrowotną		3	3		1		1				4
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1			1				1
i. inne	1		1		1		1				2
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				6			6				6
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1			1				1
n. finansowe								2		2	2
o. ubezpieczeniowe								1		1	1
p. pocztowe i kurierskie				2			2				2
r. telekomunikacyjne	1		1					2		2	3
t. turystyka i rekreacja	1		1		2		2				3
u. sektor energetyczny i wodny						1	1	1		1	2
w. związane z opieką i opieką zdrowotną		1	1								1
y. inne				2	1		3	1		1	5
<b>Suma końcowa</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>32</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>43</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>62</b>

**Tabela 3: Współpraca z instytucjami w 2022 r.**

Etykiety wierszy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie		Suma końcowa
	c poza lokalem		
d. urzędnicy gosp. domowego, urzędnicy elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	1	1
g. produkty związane z opieką zdrowotną	2	2	2
w. związane z opieką i opieką zdrowotną	1	1	1
<b>Suma końcowa</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

**Tabela 4: Pomoc na drodze sądowej w 2022 r.(pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami)**

Etykiety wierszy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie		Suma końcowa
	c poza lokalem		
g. produkty związane z opieką zdrowotną	3	3	3
w. związane z opieką i opieką zdrowotną	1	1	1
<b>Suma końcowa</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

**Tabela 5: Pomoc na drodze sądowej w 2022 r.(udział RK w postępowaniach sądowych)**

Etykiety wierszy	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie		Suma końcowa
	b na odległość		
b. odzież i obuwie	1	1	1
Suma końcowa	1	1	1