

Biała Podlaska, dnia 14.03.2024 r.

Opiniuję:

.....
.....

MRK.0643.1.2024.JMAR1

SPRAWOZDANIE
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W BIAŁEJ PODLASKIEJ ZA ROK 2023

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.2023 r. poz.1689 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

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

W roku 2023 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.2023 r. poz.1689 z późn. zm.) – Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej przedkłada sprawozdanie z wykonania zadań w 2023 roku.

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy

1. Województwo	LUBELSKIE
2. Miasto / Powiat	BIAŁA PODLASKA
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	55.521 na dzień 31.12.2023 r.
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	JOLANTA MARCZUK
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	WYŻSZE MAGISTERSKIE – ADMINISTRACJA, PRAWO OCHRONY KONSUMENTÓW INP PAN - STUDIA PODYPLOMOWE
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.	-

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 2023 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 wad czy też niezgodności towarów konsumpcyjnych z umową. Sprawy dotyczyły również różnych usług świadczonych na rynku telekomunikacyjnym, energetycznym i wodnym, a także w zakresie bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji oraz konserwacji, czy też spraw związanych z rynkiem nieruchomości.

W roku 2023 r. Rzecznik udzieliła mieszkańcom miasta Biała Podlaska **764** porad. Z zakresu prawa konsumenckiego było **682**, z czego najwięcej, bo aż **490** dotyczyło umów zawieranych w lokalu/bez znaczenia. Umów zawieranych na odległość było **115** a poza lokalem przedsiębiorstwa **77**.

Dokonując podziału na sprzedaż oraz usługi, najwięcej porad Rzecznik udzieliła w sprawach wad urządzeń gospodarstwa domowego, elektronicznych i sprzętu komputerowego - **117** oraz wad odzieży i obuwia – **82** a następnie samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria -**72**.

W przypadku usług największą ilość stanowiły porady z zakresu usług sektora energetycznego i wodnego – **66** a następnie bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji - **52** i finansowe - **34**.

Ze wszystkich udzielonych porad największą ilość stanowiły sprawy dotyczące wad towarów jak i nienależytego wykonania umowy (**393**) oraz inne (**200**). Następnie porady z zakresu rozwiązania umowy, odstąpienia, wypowiedzenia czy też wygaśnięcia (**83**).

W 2023 r. do Rzecznika zgłaszali się również konsumenci w sprawach ogólnych oraz niekonsumenckich. Tak też tabela sprawozdawcza uwzględnia **25** przypadków udzielenia

informacji ogólnych oraz **57** przypadków tzw. niekonsumenckich, 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 konsumentów 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 2023 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 2023 do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej, o podjęcie działań w sprawach z zakresu ochrony interesów konsumentów wpłynęło **79** wniosków. W **7** przypadkach sprawy się rozwiązały przed wystąpieniem Rzecznika i wnioski pozostały bez rozpoznania. Natomiast w **72** 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 - **31**. Z tytułu rozwiązania umów, odstąpienia, wypowiedzenia, czy też wygaśnięcia wystąpień było **10** oraz w kategorii „inne” – **19**. W **18** przypadkach wystąpienia dotyczyły umów sprzedaży z branży odzieżowej i obuwniczej. Następną kategorią były urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy – **13**. Następnie samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria – **4**. Natomiast w usługach najwięcej spraw dotyczyło sektora energetycznego i wodnego -**9** oraz bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji - **7**.

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 kierowała 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 3 sprawy oraz 1 do Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

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

Z uwagi na brak zainteresowania Rzecznik w roku 2023 nie wstępowała do toczących się postępowań sądowych. Wskazania wymaga, że wszelkie zgłaszane sprawy Rzecznik wnikliwie analizuje i stara się w sposób polubowny doprowadzić do rozwiązania sporu. Niezależnie od tego każdorazowo konsumenci są informowani o możliwości złożenia pozwu do sądu oraz pomocy rzecznika konsumentów w tym zakresie. Ponadto są informowani o możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów - ADR.

Rzecznik w 2023 r. 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. **(Tabela 4).**

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

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 Międzyprzedszkolny Konkurs Plastyczny, pt. „**Mądrze kupuję- środowisko szanuję**”, mający na celu wspomaganie dzieci w nabywaniu świadomości konsumenckiej, wzbogacanie wiadomości i umiejętności potrzebnych w świadomym wyborze towarów.

Ponadto w dniu 28-02-2023 r. odbyła się edukacja konsumencka w Szkole Podstawowej nr 4 w ramach kampanii Urzędu Komunikacji Elektronicznej, pt. „**Klikam z głową**”, w której wzięło udział **235** uczniów.

Natomiast z okazji obchodów Światowego Dnia Konsumenta, w dniu 15 marca 2023 r. przedstawiciele Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Lublinie, na zaproszenie Prezydenta Miasta Biała Podlaska, Michała Litwiniuka oraz Miejskiego Rzecznika Konsumentów przeprowadzili warsztaty dla uczniów II Liceum Ogólnokształcącego im. Emilii Plater Nr 3 w Białej Podlaskiej. Tematem były oszustwa przy wykorzystaniu urządzeń telekomunikacyjnych oraz bezpieczne zakupy online. Również w tym dniu prelegenci Urzędu Komunikacji Elektronicznej spotkali się z seniorami Polskiego Związku Emerytów, Rencistów i Inwalidów w Białej Podlaskiej. W ramach kampanii „Wiem co podpisuję” poruszono wiele tematów poświęconych uprawnieniom konsumentów korzystających z usług telekomunikacyjnych. W wydarzeniu wzięło udział ok. **170** osób.

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

- w dniu 27-03-2023 r. spotkanie edukacyjne dla młodzieży Europejskiego Centrum Kształcenia i Wychowania Ochotniczych Hufców Pracy w Roskoszy. Prelekcja miała miejsce w internacie w/w placówki, w Białej Podlaskiej,
- w dniu 10-05-2023 r. dla studentów Akademii Białskiej Nauk Stosowanych, im. Jana Pawła II wykład, pn. „Instytucjonalna i ustawowa ochrona praw konsumentów w Polsce”,

W ramach edukacji konsumenckiej Rzecznik przekazywała do przedszkoli, szkół podstawowych i ponadpodstawowych informacje pozyskane w formie online z instytucji konsumenckich, np. z UOKIK, UKE, KNF, RF:

- w dniu 02-01-2023 r. „Prawa konsumenta-zmiana przepisów”- Implementacja trzech unijnych dyrektyw: Omnibus, Towarowej, Cyfrowej - informacje edukacyjne na stronę miasta
- w dniu 12-01-2023 r. „ Jak nie paść ofiarą cyberoszustów” – informacja o webinarium Fundacji ProPublika poświęcone cyberprzestępczości.
- 19-09-2023 r. informacja do przedszkoli o projekcie edukacyjnym ABC Małego Konsumenta.
- 27-09-2023 r. informacja o cyklu webinarium CEDUR organizowanych przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego skierowanych do uczniów i nauczycieli szkół ponadpodstawowych w ramach kampanii World Investor Week.
- 17-10-2023 r. informacja Rzecznika Finansowego, dot. Międzynarodowego Dnia Mediacji, którego celem było przybliżenie procesu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przy Rzeczniku Finansowym.

Rzecznik także w miarę możliwości rozpowszechniała, materiały edukacyjne pozyskane z instytucji konsumenckich, np. takich jak: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Europejskiego Centrum Konsumenckiego Komisji Nadzoru Finansowego i Rzecznika Finansowego oraz przekazywała i udostępniała informacje edukacyjne również w formie graficznej pozyskane od w/w instytucji.

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 2023 r. Rzecznik skierowała 4 zawiadomienia w zw. z w/w wykroczeniem.

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

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Pozytywnym zjawiskiem w roku 2023 r., był znaczny spadek organizowanych pokazów handlowych, których uczestnikami najczęściej byli seniorzy. To skutkowało mniejszą ilością zgłoszeń, z tyt. umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa - na pokazach i związanych z tym problemów z odstąpieniem od zawartej umowy. Ponadto można było zauważyć, że konsumenci w przypadku umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa wiedzieli gdzie udać się po pomoc, co jest efektem edukacji konsumenckiej.

W grupie starszych konsumentów nadal zauważalny jest brak wiedzy i umiejętności posługiwania się nowymi technologiami, co często uniemożliwia im skorzystanie z różnego rodzaju usług oferowanych przez przedsiębiorców, elektronicznego złożenia reklamacji lub dokonania zwrotu towaru.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

W 2023 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.

W celu udogodnienia mieszkańcom w uzyskaniu porady konsumenckiej Miejski Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej przyjmuje konsumentów 5 dni w tygodniu, również w godzinach popołudniowych, co umożliwi skorzystanie z porad w dogodnym czasie. Dodać należy, że konsumenci zgłaszający się do rzecznika otrzymują wsparcie w formie porady osobistej, telefonicznej, e-mail lub mogą uzyskać wyjaśnienia w formie pisemnej. Wnioski o interwencję do przedsiębiorcy konsumenci mogą składać pocztą tradycyjną, z wykorzystaniem platformy ePUAP, bądź osobiście.

Praca Rzecznika wymaga wiele nakładu a przede wszystkim ciągłego podnoszenia wiedzy z zakresu różnych gałęzi prawa w celu zapewnienia wysokiej jakości obsługi konsumentów narażonych na pułapki i trudności podczas zawierania wszelkiego rodzaju umów. Różnorodność zgłaszanych problemów wymaga wnikliwego monitorowania zmieniających się przepisów prawnych. Dlatego wielokrotnie uczestniczyłam w webinarach i szkoleniach organizowanych przez instytucje konsumenckie, co przekłada się na zapewnienie wysokiej jakości obsługi konsumentów i na umiejętność zastosowania praktycznych rozwiązań w studium danego przypadku.

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 2023 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	Suma	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	Suma	a w lokalu / bez znaczenia	Suma	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	Suma	Suma końcowa
a. art. żywnościowe	1			1		2		2			9			9	12
b. odzież i obuwie	1	15		16	49	12		61			3	2		5	82
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu			1	5	6	17	6	1	24						30
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	5	17	23	78	4	3	85			6		3	9	117
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	2			2	54	8		62			7	1		8	72
g. produkty związane z opieką zdrowotną	2	4	4	10	10			10			2			2	22
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci					11	4	1	16			3			3	19
i. inne		7		7	2	4		6			6	3		9	22
j. związane z rynkiem nieruchomości	1			1	6			6	1	1	11			11	19
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					38	1	2	41			9		2	11	52
l. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia											1			1	1
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					13	1		14							14
n. finansowe			2	2	3	2		5			15	11	1	27	34
o. ubezpieczeniowe			2	2	2		1	3			15		1	16	21
p. pocztowe i kurierskie					9	4		13			1			1	14
r. telekomunikacyjne	3	1		4	6	1		7	1	1	11	2		13	25
s. transportowe		1		1	4	1		5			2	3		5	11

t. turystyka i rekreacja					6	2		8				2	2		4	12
u. sektor energetyczny i wodny	2	2	1	5	6		10	16				29		16	45	66
w. związane z opieką i opieką zdrowotną					3			3				1			1	4
x. edukacyjne	1	1		2					4	4		7			7	13
y. inne	1			1	6			6				6	2	5	13	20
Suma końcowa	15	37	31	83	323	52	18	393	6	6	146	26	28	200	682	

Tabela 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w 2023 r.

Etykiety wierszy	a. rozwiązanie umowy odstępnie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			e. inne			Suma końcowa		
	b na odległość	c poza lokalem	Suma	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	Suma	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	Suma	Suma końcowa
a. art. żywnościowe								1			1	1
b. odzież i obuwie	4		4	11	1	12		2			2	18
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				1	2	3						3
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		2	2	9	1	10		1			1	13
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria				2	2	4						4
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1	1	2						2
i. inne	2		2	1		1		1			1	4
j. związane z rynkiem nieruchomości								1			1	1
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				5		6				1	1	7
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu						1	1	1			1	2
n. finansowe								1	1		2	2
o. ubezpieczeniowe								1			1	1
p. pocztowe i kurierskie				1		1						1
s. transportowe									1		1	1
t. turystyka i rekreacja					1	1						1
u. sektor energetyczny i wodny		2	2			2	2	3		2	5	9
x. edukacyjne								2			2	2
Suma końcowa	6	4	10	31	8	43	14	2	3	19	72	

Tabela 3: Współpraca z instytucjami w 2023 r.

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

Tabela 4: Pomoc na drodze sądowej w 2023 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
	b na odległość	c poza lokalem		b na odległość		
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		1	1			1
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1	1	1	1	2
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	1		1			1
Suma końcowa	1	2	3	1	1	4