

ZARZĄDZENIE NR 17.2022
STAROSTY OPATOWSKIEGO

z dnia 21 marca 2022 r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania rocznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2021 rok

Na podstawie art. 4 ust. 1 pkt 18, art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. 2022 r. poz. 528) i art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2021 r. poz. 275), zarządza się, co następuje:

§ 1. Zatwierdza się roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2021 rok, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Sprawozdanie wymienione w § 1 niniejszego zarządzenia, podlega przekazaniu Prezesowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Opatowie.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Opatowski

Tomasz Staniek

Załącznik do zarządzenia Nr 17.2022

Starosty Opatowskiego

z dnia 21 marca 2022 r.

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2021 rok

Rozdział 1.

Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Wykonując dyspozycję art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) przedkłada się Staroście Opatowskiemu sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie z 2021 rok w celu zatwierdzenia.

Sprawozdanie zostało sporządzone na podstawie tabel wystąpień do przedsiębiorców i porad indywidualnych oraz innych dokumentów gromadzonych w toku realizacji zadań w formie papierowej.

Tabela poniższa przedstawia strukturę biura rzecznika oraz stan kadrowy.

1. Województwo	świętokrzyskie
2. Miasto /Powiat	Opatów
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	51110
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Szymon Heba od 01.01.2021 r. do 31.12.2021 r.
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	$\frac{1}{5}$ - etatu od 01.01.2021 r. do 31.12.2021 r.
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).	2 razy w tygodniu we wtorki i czwartki po 4 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. 2021 r., poz. 275) 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.	18480,59 PLN 500,00 PLN – koszty materiałów biurowych i koszty przesyłek pocztowych (szacunkowo)

Rozdział 2.

Realizacja zadań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Opatowie działa na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r., poz. 275) i realizuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów zgodnie art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 528).

Zgodnie z powołaną ustawą z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów do zadań Rzecznika należy:

- 1) Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 2) Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 3) Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- 4) Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów;
- 5) Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za zgodą konsumenta do toczącego się postępowania;
- 6) Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Ponadto obowiązujące przepisy uprawniają Rzecznika do podejmowania działań wynikających z:

- 1) ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (występowania do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów);
- 2) ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym;
- 3) art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- 4) art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 k.p.c. (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest instytucją samorządową o charakterze doradczym w sporach między indywidualnym konsumentem a przedsiębiorcą. Ustawodawca nie przewidział dla instytucji Powiatowego Rzecznika Konsumentów uprawnień o charakterze władczym, w postaci nakładania określonych obowiązków, nakazów, zakazów, kar czy grzywien.

Pomoc dla konsumentów z terenu Powiatu Opatowskiego udzielana jest nieodpłatnie w formie porad prawnych oraz interwencji u przedsiębiorcy (wystąpienie do przedsiębiorcy).

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

Podstawowym zadaniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest zapewnienie fachowego i bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego. Działania z tego zakresu w 2021 roku realizowane były na wniosek konsumentów składane na piśmie albo telefonicznie. Porady udzielane były przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów na miejscu i telefonicznie. Z uwagi na sytuację epidemiologiczną od miesiąca stycznia do miesiąca maja 2021 roku porady udzielone były wyłącznie telefonicznie.

W 2021 roku zostało udzielonych 36 **porad, informacji i wyjaśnień** w indywidualnych sprawach konsumentów w tym:

- 8 porad w siedzibie Starostwa Powiatowego w Opatowie;
- 26 porad udzielonych drogą telefoniczną;
- 2 porady udzielone na piśmie.

Porady prawne dotyczyły przede wszystkim uprawnień konsumenta oraz zasad postępowania w przypadkach:

- 1) odmowy sprzedawcy lub wykonawcy usługi uwzględnienia reklamacji konsumenta;
- 2) odstąpienia od umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz za pomocą środków porozumiewania się na odległość;
- 3) niezgodności rzeczy sprzedanej z umową.

Szczegółowe zestawienie udzielonych porad i informacji w 2021 roku z podziałem wg. rodzaju sprawy zawarte jest w tabeli nr 1 w rozdziale 4 niniejszego sprawozdania.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Opatowie w 2021 roku nie składał wniosków dotyczących stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

W 2021 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie wpłynęło od konsumentów 8 wniosków o skierowanie wystąpienia do przedsiębiorcy o udzielenie wyjaśnień i informacji w sprawach z zakresu ochrony praw konsumentów. Sprawy te dotyczyły głównie odmów uwzględnienia reklamacji konsumentów albo załatwienia reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów skierował w 8 sprawach wystąpienia do przedsiębiorców.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców, opisując stan faktyczny sprawy w oparciu o treść wniosku konsumenta i załączone dokumenty, wyjaśniając jednocześnie podstawy prawne żądań konsumentów. Na wszystkie wystąpienia przedsiębiorcy udzielili wyjaśnień. W dwóch sprawach na skutek wystąpienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów przedsiębiorcy uwzględnili żądania konsumentów. W dwóch sprawach strony zgodziły się na załatwienie sporów w sposób polubowny.

W czterech sprawach przedsiębiorcy odmówili spełnienia żądań konsumentów. W tych sprawach konsumenci byli informowani o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze postępowania cywilnego przed sądem powszechnym.

Szczegółowe zestawienie wystąpień do przedsiębiorców w 2021 roku w sprawach ochrony interesów konsumentów z podziałem wg. rodzaju sprawy, zawarte jest w tabeli nr 2 w rozdziale 4 niniejszego sprawozdania.

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

Do ustawowych obowiązków Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz innymi instytucjami i organizacjami, które działają na rzecz ochrony praw konsumentów, w szczególności takich jak Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i Europejskie Centrum Konsumentckie.

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów polegała na wymianie informacji istotnych z punktu widzenia ochrony praw konsumenta. Urząd przekazywał sukcesywnie Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów, wychodzące w 2021 roku wydawnictwa z zakresu ochrony praw konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów otrzymał także bezpłatnie publikacje z Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego. Otrzymane publikacje zostały wykorzystane w działaniach o charakterze edukacyjno-informacyjnym. W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie prowadził wspólnie z innymi instytucjami spraw z zakresu ochrony praw konsumentów, co prezentuje tabela nr 3 niniejszego sprawozdania.

2.5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za zgodą

konsumenta do toczącego się postępowania.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów przed sądami powszechnymi, co prezentuje tabela nr 4 niniejszego sprawozdania.

2.6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Prowadzenie działalności informacyjnej, a zwłaszcza edukacyjnej, jest ustawowym obowiązkiem Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Biorąc pod uwagę niewysoką świadomość prawną polskich konsumentów, brak prawidłowych nawyków rynkowych, niedostrzeganie zagrożeń płynących z rynku, edukacja konsumentów jest w jednym z najważniejszych zadań. Działania edukacyjne prowadzone przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów kierowane były do wszystkich grup konsumentów z terenu Powiatu Opatowskiego. Polegały one na rozpowszechnianiu przekazywanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów materiałów informacyjno-edukacyjnych w siedzibie Starostwa Powiatowego w Opatowie. Materiały te były wyłożone w miejscu widocznym i dostępne dla konsumentów ale korzystanie z nich było ograniczone, ponieważ od ogłoszenia stanu epidemii, konsumenci nie mogli korzystać z pomocy w siedzibie Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Z uwagi na zagrożenie epidemią COVID-19 nie były prowadzone działania edukacyjne i informacyjne w innych formach.

2.7. 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 k.p.c. (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W roku sprawozdawczym 2021, Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań na podstawie przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

W roku sprawozdawczym 2021, Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań na podstawie przepisów ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2021 roku nie występował z wnioskami do właściwych miejscowo jednostek Policji o skierowanie wniosków o ukaranie do sądu w sprawach o wykroczenia..

W 2021 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

Rozdział 3.

Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów

3.1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Z analizy prowadzonych spraw wynika zasadniczy wniosek, że poziom wiedzy konsumentów i niektórych mikroprzedsiębiorców odnoszący się do przepisów z zakresu praw ochrony konsumentów nie jest wysoki.

Taki stan wiedzy zarówno wśród konsumentów, jak i przedsiębiorców generuje szereg problemów związanych z ochroną konsumentów, do których należy zaliczyć:

- 1) wymuszanie na konsumentach kierowania reklamacji do gwaranta, mimo iż konsument ma prawo wyboru uprawnienia na podstawie przepisów o rękojmi albo uprawnienia z tytułu gwarancji;
- 2) narzucanie przez sprzedawcę sposobu załatwienia reklamacji przez naprawę wadliwego towaru, w sytuacji gdy konsument, w świetle obowiązujących przepisów, ma wybór roszczenia w postaci doprowadzenia do stanu zgodnego z umową przez naprawę albo wymianę towaru na nowy, wolny od wad;
- 3) odmowne rozpatrywanie reklamacji zawierającą interpretację przepisów prawa korzystną dla przedsiębiorcy;

W celu polepszenia poziomu ochrony konsumentów za niezbędne należy uznać:

- 1) działania zmierzające do upowszechniania wśród konsumentów wiedzy, że rzecznik konsumentów nie posiada uprawnień władczych w stosunku do przedsiębiorców;
- 2) działania zmierzające do upowszechniania wśród konsumentów wiedzy, że istnieją inne instytucje powołane do udzielania pomocy konsumentom w sporach z przedsiębiorcami, do których należą organizacje konsumentów, a w sprawach rynku finansowego i ubezpieczeń Rzecznik Finansowy;
- 3) działania zmierzające do uświadamiania konsumentom, że ze względu na zawikłaność umów pożyczek, umów sprzedaży energii elektrycznej i gazu oraz umów na montaż instalacji fotowoltaicznych powinni zasięgać porady prawnej przed zawieraniem tych umów.

3.2 Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Konsumenci zwracają się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w celu otrzymania pomocy z subiektywnym przekonaniem o słuszności swoich racji oraz w przekonaniu, że interwencja spowoduje pozytywne załatwienie ich sprawy. Koniecznym było wyjaśnienie, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie posiada uprawnień władczych w stosunku do przedsiębiorców. W sytuacji złożenia przez konsumenta wniosku o skierowanie wystąpienia do przedsiębiorcy niezbędne jest wyjaśnienie konsumentowi, że obowiązkiem przedsiębiorcy jest udzielenie Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów odpowiedzi zawierającej informacje i wyjaśnienia w przedmiotowej sprawie, co nie jest równoznaczne z pozytywnym załatwieniem sprawy dla konsumenta.

Rozdział 4.

Tabele

Tabela 1.
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

	1.1.osobiście i telefonicznie															raz e m	1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie															raz e m
	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwie postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwie postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu	na odległość	poza lokalność	w lokalu	na odległość	poza lokalność	w lokalu	na odległość	poza lokalność	w lokalu	na odległość	poza lokalność	w lokalu	na odległość	poza lokalność		w lokalu	na odległość	poza lokalność	w lokalu	na odległość	poza lokalność	w lokalu	na odległość	poza lokalność	w lokalu	na odległość	poza lokalność	w lokalu	na odległość	poza lokalność	
SPRZEDAŻ:																																
art. żywnościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
odzież i obuwie	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
urządzenia gosp. domowe, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
samochody i środki transportu osobistego	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokałem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokałem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokałem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokałem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokałem	
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
odzież i obuwie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
samochody i środki transportu osobistego	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
produkty związane z opieką zdrowotną	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
inne	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
USŁUGI:																
związane z rynkiem nieruchomości	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
finansowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ubezpieczeniowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
pocztowe i kurierskie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
telekomunikacyjne	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
transportowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
turystyka i rekreacja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
sektor energetyczny i wodny	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
związane z opieką i opieką zdrowotną	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
edukacyjne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
inne	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
RAZEM	1	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
informacje ogólne	0															0
niekonsumenckie	0															0
	razem:															8

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM
		w lokalu bez znaczeni a	na odległość	poza lokałem	w lokalu bez znaczeni a	na odległość	poza lokałem	w lokalu bez znaczeni a	na odległość	poza lokałem	w lokalu bez znaczeni a	na odległość	poza lokałem	w lokalu bez znaczeni a	na odległość	poza lokałem	
	SPRZEDAŻ:																
a	art. żywnościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
b	odzież i obuwie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
c	meble, artykuły wypożyczenia wnętrz, utrzymanie domu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
e	samochody i środki transportu osobistego	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
g	produkty związane z opieką zdrowotną	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

i	inne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem nieruchomości	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
n	finansowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
o	ubezpieczeniowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
p	pocztowe i kurierskie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
r	telekomunikacyjne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
s	transportowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
t	turystyka i rekreacja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
u	sektor energetyczny i wodny	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
w	związane z opieką i opieką zdrowotną	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
x	edukacyjne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
y	inne																0
	niekonsumenckie																0
																	razem:
																	0

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

	4.1.udział RK w postępowaniach sądowych															raz em	4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															raz em								
	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne											
	w lokalu	na odległość	poza lokalale m	w lokalu	na odległość	poza lokalale m	w lokalu	na odległość	poza lokalale m	w lokalu	na odległość	poza lokalale m	w lokalu	na odległość	poza lokalale m		w lokalu	na odległość	poza lokalale m	w lokalu	na odległość	poza lokalale m	w lokalu	na odległość	poza lokalale m	w lokalu	na odległość	poza lokalale m	w lokalu	na odległość	poza lokalale m									
	bez znaczenia			bez znaczenia			bez znaczenia			bez znaczenia			bez znaczenia				bez znaczenia			bez znaczenia			bez znaczenia			bez znaczenia			bez znaczenia											
SPRZEDAŻ:																																								
art. żywnościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
odzież i obuwie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymanie domu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
urządzenia gosp. domowe, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
samochody i środki transportu osobistego	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

telekomunikacyjne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
transportowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
turystyka i rekreacja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
sektor energetyczny i wodny	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
związane z opieką i opieką zdrowotną	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
edukacyjne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
inne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RAZEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
sprawy o ukaranie																5														0						
	RAZEM:															5	RAZEM:													0						

Starosta Opatowski

mgr Tomasz Staniek



DOKUMENT PODPISANY ELEKTRONICZNIE

Dane podpisywanego dokumentu

Typ dokumentu	Zarządzenie
Numer dokumentu	17.2022
Data dokumentu	2022-03-21
Organ wydający	Starosta Opatowski
Przedmiot regulacji	w sprawie zatwierdzenia sprawozdania rocznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2021 rok
Identyfikator dokumentu	2A2DC5E2-A2BD-4472-9E19-60AC33BBE689

Informacje o złożonych podpisach elektronicznych

Podpis:	
Sygnatura	Signature-1480609850
Numer seryjny	48BC42F0F6D0C552
Osoba podpisująca	Tomasz Rafał Staniek
Instytucja	Powiat Opatowski
Miejscowość	Opatów
Kraj	PL
Data złożenia podpisu	21.03.2022 14:05:01
Zakres podpisu	Cały dokument
Wystawca certyfikatu	VATPL-5250001090 CUZ Sigillum - QCA1 Polska Wytwórnia Papierów Wartościowych S.A. PL