ZARZĄDZENIE NR 26.2021
STAROSTY OPATOWSKIEGO

z dnia 23 marca 2021 r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania rocznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie za 2020 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. 2020 r. poz. 920) 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 2020 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

Starosta Opatowski
Tomasz Staniek

Załącznik do zarządzenia Nr 26.2021

Starosty Opatowskiego

z dnia 23 marca 2021 r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W OPATOWIE

ZA 2020 ROK

Rozdział 1.
Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Wykonując dyspozycję art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. 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 2020 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. Powiat	Powiat Opatowski
3. Liczba mieszkańców powiatu	52089
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Szymon Heba od 01.01.2020 r. do 31.12.2020 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
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy.	1/5 etatu od 01.01.2020 r. do 31.12.2020 r.
8. Liczba dni i godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów.	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).	Nie
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób.	Nie
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika.	Brak
12. Koszt zadania własnego „ochrona konsumentów" w budżecie powiatu oraz oszacowany	19091,00 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 r. 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 2020 r. poz. 920).

Zgodnie z powołaną ustawą z dnia 16 lutego 2007 r. 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 Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanym dalej „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 2020 roku realizowane były na wniosek konsumentów składne na piśmie albo telefonicznie. Porady udzielane były przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów na miejscu i telefonicznie. Z uwagi na sytuację epidemiologiczną począwszy od marca 2020 roku porady udzielne były wyłącznie telefonicznie.

W 2020 roku zostało udzielonych 26 **porad, informacji i wyjaśnień** w indywidualnych sprawach konsumentów w tym:

1) 7 porad w siedzibie Starostwa Powiatowego w Opatowie;

2) 18 porad udzielonych drogą telefoniczną;

3) 1 porada udzielona drogą telefoniczną i na piśmie.

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

1) niezgodności rzeczy sprzedanej z umową;

2) zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa oraz za pomocą środków porozumiewania się na odległość i odstąpienia od tych umów;

3) odmowy sprzedawcy lub wykonawcy usługi uwzględnienia reklamacji konsumenta.

Szczegółowe zestawienie udzielonych porad i informacji w 2020 r. z podziałem wg. rodzaju sprawy zawarte jest w Tabeli Nr 1, zamieszczonej w rozdziale Nr 4 sprawozdania.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Opatowie w 2020 r. 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 2020 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Opatowie wpłynęło od konsumentów 5 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 5 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. Dwie sprawy zostały załatwione w sposób polubowny. W jednej sprawie przedsiębiorca odmówił uwzględnienia żądania konsumenta.

W trzech przypadkach 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 2020 roku w sprawach ochrony interesów konsumentów z podziałem wg. rodzaju sprawy, zawarte jest w Tabeli Nr 2 zamieszczonej w rozdziale Nr 4 sprawozdania.

2.4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi 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 Konsumenckie.

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 2020 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.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie prowadził wspólnie z innymi instytucjami spraw z zakresu ochrony konsumentów, co zostało zobrazowane w Tabeli Nr 3, zamieszczonej w rozdziale Nr 4 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, zamieszczonej w rozdziale Nr 4 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 2020, Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań na podstawie przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

W roku sprawozdawczym 2020, Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań na podstawie przepisów ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w I kwartale 2020 roku wystąpił z 5 wnioskami do właściwych miejscowo jednostek Policji o skierowanie wniosków o ukaranie do sądu w sprawach o wykroczenia. W 3 sprawach jednostki Policji o skierowały wnioski o ukaranie do sądu w sprawach o wykroczenia. W 2 sprawach nie skierowano wniosków do sądu z uwagi na brak znamion wykroczenia.

W 2020 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 odnoszący się do przepisów z zakresu praw ochrony konsumentów nie jest wysoki. Poziom znajomość tych przepisów zawłaszcza przez mikroprzedsiębiorców też 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 upowszechniana wśród konsumentów wiedzy, że rzecznik konsumentów nie posiada uprawnień władczych w stosunku do przedsiębiorców;
2) działania zmierzające do upowszechniana 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 zawiłość umów pożyczek oraz umów sprzedaży energii elektrycznej i gazu, 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. Koniecznym staje się więc poznanie stanowiska przedsiębiorcy co skutkuje skierowaniem wystąpienia o udzielenie wyjaśnień i informacji w danej sprawie. Przedsiębiorcy w 2020 roku odpowiadali na wystąpienia i udzielali wyjaśnień. Nie oznacza to, że zniknął problem dyscyplinowania przedsiębiorców, którzy nie odbiorą korespondencji pomimo dwukrotnego awizowania. Nadal aktualny jest problem luką prawnej, która powinna być wyeliminowana w drodze nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Rozdział 4.
Tabele

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

	1.1.osobiście i telefonicznie															razem	1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie															razem
	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 bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
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	1	0	1	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**, utrzymania domu	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**3**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy	1	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**6**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
samochody i środki transportu osobistego	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**3**	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**	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**	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**	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**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	**1**
USŁUGI:																																
związane z rynkiem nieruchomości	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**
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	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**
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	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**
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**	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	2	0	0	**2**	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**	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**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
telekomunikacyjne	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	**2**	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**
turystyka i rekreacja	2	0	0	0	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	**0**
sektor energetyczny i wodny	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	**3**	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**
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**
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**
RAZEM	7	0	2	9	1	2	0	0	0	0	0	0	4	0	0	**25**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
informacje ogólne	0															**0**	0															**0**	
niekonsumenckie	0															**0**	0															**0**	
	razem:															**25**	razem:															**1**	

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 lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
meble, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy	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**
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**2**
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,**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**

pielęgnacja																
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	0	0	0	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
RAZEM	0	0	0	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	**5**
informacje ogólne	0															**0**
niekonsumenckie	0															**0**
	razem:															**5**

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 znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	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 wyposażenia wnętrz, utrzymania 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															razem	4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															razem
	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 bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
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	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 wnętrz,** utrzymania 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**
urządzenia gosp. domowego, 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**
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**

kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	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**
produkty związane z 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**
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	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**
USŁUGI:																																
związane z rynkiem nieruchomości	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**
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	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**
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	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**
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	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**
finansowe	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**
ubezpieczeniowe	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**

pocztowe i kurierskie	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**
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**
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**
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**
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**
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**
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**
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
sprawy o ukaranie																**5**																**0**
	RAZEM:															**5**	**RAZEM:**															**0**

Starosta Opatowski

Tomasz Staniek