

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W TRZEBNICY ZA 2007 ROK

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Trzebnicy został powołany przez Radę Powiatu Trzebnickiego w dniu 11 lutego 2000 roku.

Rzecznikiem została Barbara Czternastek, pracownik Starostwa Powiatowego w Trzebnicy pracująca jako Inspektor ds. Obsługi Rady Powiatu, której zwiększono zakres obowiązków o sprawy związane z zadaniami przypisanymi powiatowemu rzecznikowi konsumentów. Rzecznik merytorycznie podlega radzie Powiatu Trzebnickiego i składa radzie sprawozdania ze swojej działalności. Czynności z zakresu prawa pracy sprawuje wobec niego Starosta Trzebnicki.

Różnorodność spraw, a także często zmieniające się przepisy prawa konsumenckiego wymagają systematycznego samokształcenia i doskonalenia, dlatego Rzecznik za swój obowiązek przyjęła przeglądanie codziennej prasy tj. Gazety Prawnej i Rzeczpospolitej. Rzecznik ma także dostęp do komputerowego programu prawnego LEX.

Do zadań powiatowego rzecznika konsumentów 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 właściwymi miejscowo delegaturami, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 5) fakultatywne wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz występowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- 6) występowanie do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z wnioskiem o wszczęcie postępowania antymonopolowego oraz w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- 7) wytaczanie powództw w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone,
- 8) występowanie do sądu grodzkiego z wnioskiem o nałożenie kary grzywny na podmiot naruszający obowiązek udzielania rzecznikowi wyjaśnień i

informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika

Ważnym zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności poprzez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

Rzecznik może także występować do przedsiębiorców z zapytaniem, czy z prośbą o wyjaśnienie sprawy, a przedsiębiorca obowiązany jest udzielić wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika, pod rygorem nałożenia grzywny.

Rzecznik posiada kompetencje doradcze i procesowe, nie posiada natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych.

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

Zakres pomocy prawnej udzielanej konsumentom jest bardzo zróżnicowany. Czasami jest to poinformowanie go o przysługujących mu prawach, a czasami jest to porada odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie, podyktowanie treści pisma. Są też sprawy o znacznym stopniu skomplikowania wymagające bezpośredniej interwencji telefonicznej, czy pisemnej. Udzielanie porad odbywa się telefonicznie, pisemnie bądź bezpośrednio w Biurze. Często konsument kontaktuje się z Rzecznikiem kilka razy w danej sprawie i otrzymuje porady, czy też instrukcje, co do dalszego trybu postępowania.

Sprawy, jakie wpłynęły do Rzecznika dotyczą: reklamacji obuwia, sprzętu AGD, kupna mebli, instalacji okien, usług pralniczych, a także umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa, umów o usługi telekomunikacyjne, czy też spraw związanych z działalnością firm windykacyjnych, a także zakładów energetycznych i zakładu zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków.

Są bardzo różnorodne, np. pytania typu:

- czy można zwrócić zakupiony towar,
- czy można żądać w dniu złożenia reklamacji wymiany towaru na nowy,
- kiedy można żądać zwrotu pieniędzy przy składaniu reklamacji,
- jaki jest termin na załatwienie reklamacji,
- co robić, gdy sprzedawca nie chce przyjąć reklamacji,
- prośba o wyjaśnienie zapisów umowy albo regulaminu,
- skarga, że w sklepach brak jest cen.

W 2007 roku ogółem zarejestrowano 349 spraw, tj. o 30% więcej niż w roku 2006. Wszystkie zaczynają się poradą konsumentką. Celem poradnictwa jest zdaniem Rzecznika przekazywanie konsumentowi wiedzy, a nie załatwianie za niego spraw. Dlatego konsument zgłaszający się do Rzecznika, jest zachęcany do samodzielnego załatwienia sprawy. Gdy konsument nie radzi sobie – szczególnie, gdy jest to osoba w starszym wieku - Rzecznik występuje w jego imieniu do przedsiębiorcy telefonicznie bądź pisemnie, czy też przygotowuje pismo (ok. 5-7% porad), a konsument je podpisuje.

Każda porada kończy się zaproszeniem do ponownego nawiązania kontaktu z Rzecznikiem i często konsument kontaktuje się z Rzecznikiem kilka razy w tej samej sprawie, czy to osobiście, czy też telefonicznie.

Zakres spraw przedstawiają tabele dołączone do opisowej części sprawozdania.

Niejednokrotnie do Rzecznika zwracają się mieszkańcy z prośbami wykraczającymi poza zakres uprawnień Rzecznika np.: sprawy wspólnot mieszkaniowych, członków spółdzielni, sprawy z prawa spadkowego czy z prawa pracy.

Mieszkaniec Powiatu Trzebnickiego jadąc samochodem poniósł szkodę przez spadającą na karoserię gałąź. Rzecznik udzielił porady, iż może dochodzić roszczeń z tytułu poniesionej szkody (art.417 kc) i skierował konsumenta do zarządcy dróg (w tym wypadku była to droga wojewódzka). Ponadto mieszkaniec został poinformowany, że zarządca drogi odpowiada za takie utrzymanie drogi, by zapewnione było bezpieczeństwo ruchu, a elementem utrzymania bezpieczeństwa jest na pewno prawidłowe utrzymanie zieleni przydrożnej - zieleń w pasie drogowym nie powinna zagrażać bezpieczeństwu uczestników ruchu.

albo

Mieszkaniec Powiatu, na gruncie którego znajdują się słupy energetyczne zainstalowane w latach siedemdziesiątych, zwrócił się do Rzecznika z pytaniem, czy może dochodzić od zakładu energetycznego opłaty. Został poinformowany, iż właściciel nieruchomości może domagać się od przedsiębiorcy wynagrodzenia za bezumowne korzystanie z gruntu za okres 10 lat wstecz oraz wystąpić z wnioskiem o zawarcie stosownej umowy o zapłatę za bieżące korzystanie z gruntu. Może też żądać usunięcia słupów z gruntu, jednakże w przypadku odmowy, spór należy rozstrzygnąć przed sądem, który na pewno uwzględni interes obu stron.

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

Badania wykazały, że najefektywniejsze załatwianie sporów konsumenckich to działania pozasądowe. Rzecznik podejmując się mediacji wskazuje przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia sprawy, przypomina mu o obowiązujących przepisach prawa.

Rzecznik w 2007 roku podjęła działania zmierzające do pozasądowego rozwiązania sporów w 32 przypadkach.

Po podjęciu działań przez Rzecznika, na korzyść konsumenta zakończyło się 22 spraw, co daje skuteczność w 62% - 4 sprawy są w toku i nie wiadomo jaki będzie ich wynik.

Często wystarczy rozmowa ze sprzedawcą, czy usługodawcą i prośba o pozytywne załatwienie sprawy. Zdaniem Rzecznika rozmowa jest bardziej skuteczna od próby pisemnego rozwiązania problemu. Zdarza się, po kilku wystąpieniach pisemnych w momencie, gdy ma być przygotowany pozew, Rzecznik podejmuje się ustnej próby zakończenia sporu i po wyjaśnieniu zapisów ustawy sprzedawca wyraża zgodę na pozytywne zakończenie sporu.

Mieszkaniec Powiatu zakupił w warsztacie samochodowym oponę samochodową, która w krótkim czasie uległa zniszczeniu. Sprzedawca opony po przyjęciu reklamacji, w której konsument domagał się wymiany opony na nową, odesłał oponę do producenta uważając sprawę za zakończoną. Nie ustosunkował się do reklamacji w ciągu 14 dni, nie poinformował konsumenta o uznaniu, bądź nieuznaniu reklamacji. Oznacza to, że zgodził się z roszczeniami konsumenta – z mocy prawa. Pisma kierowane do sprzedawcy nie przynosiły skutku - odpowiadał, że przekazał oponę do producenta, który uznał, że opona nie była wadliwa, ale została uszkodzona. Dopiero ustna rozmowa Rzecznika ze sprzedawcą i długie wyjaśnianie zapisów ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży spowodowały, że sprzedawca wymienił oponę na nową.

Są też sprawy, w których Rzecznik nie może pomóc, tzw. sprawy „z góry przegrane”. Jednak na wyraźne żądanie-prośbę konsumenta Rzecznik, informując o wątpliwym skutku takiego pisma, występuje z pismem wiedząc, że sprawa nie ma szans powodzenia. Niestety w sprawozdaniu sprawy te wykazane są jako negatywnie załatwione.

W wystąpieniach negatywnie załatwionych wykazane są też sprawy, w których Rzecznik wie, że sprawa nie ma dużych szans na powodzenie. Rzecznik jednak próbuje pomóc konsumentom.

Do Rzecznika zgłosiło się małżeństwo z problemem niespłaconego kredytu po zmarłej, którego spłata miała być zabezpieczona ubezpieczeniem. Analiza dokumentów wykazała, że to nie spłata kredytu, lecz jej przedmiot –piec

grzewczy- był przedmiotem ubezpieczenia. Z uwagi na fakt, że konsumenci (spadkobiercy) mieszkają w domu będącym do niedawna własnością zmarłej kredytobiorczyni, odrzucenie spadku i uwolnienie się w ten sposób od długu nie wchodziło w rachubę. Oznaczało to, że spadkobiercy zmuszeni będą do spłaty długu. Sytuacja finansowa rodziny była bardzo trudna i Rzecznik pomimo braku podstawy prawnej, postanowiła wystąpić z pismem do banku prosząc o odroczenie spłaty kredytu. Niestety bezskutecznie.

IV. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczącego się postępowania.

Rzecznik nie występowała z powództwami do sądu, ani też nie wstępowała do toczących się postępowań.

Alternatywą tego rodzaju postępowania jest pomoc Rzecznika polegająca na przygotowaniu konsumentom pozwów oraz innej dokumentacji niezbędnej w postępowaniu przez sądami. W roku 2007 Rzecznik przygotowała 3 pozwy konsumentom. Rzecznik przygotowała też konsumentowi dwa pisma procesowe: wniosek o nadanie klauzuli wykonalności i wniosek o wszczęcie postępowania egzekucyjnego.

Do Rzecznika zgłosił się konsument, który zakupił aparat słuchowy u dystrybutora sprzedającego aparaty w jednym z ośrodków zdrowia z terenu Powiatu. Konsument posiadał tylko kartę gwarancyjną - gwarancja już się skończyła - nie posiadał dowodu zakupu. Aparat okazał się bblem i konsument napisał kilkanaście reklamacji – niestety większość skierowana była pod niewłaściwy adres. Rzecznik przeprowadziła „własne śledztwo” ustalając sprzedawcę aparatu. (Podany był numer seryjny aparatu.) Obszerna korespondencja ze sprzedawcą aparatu nie przyniosła pozytywnych skutków i dlatego Rzecznik przygotowała konsumentowi pozew. Sąd wydał nakaz zapłaty.

Rzecznik może występować w imieniu konsumentów przed sądem, jednak nie robi tego, ponieważ nie dysponuje środkami na pokrywanie ewentualnych kosztów sądowych. Ponadto Rzecznik stoi na stanowisku, że w przypadku wystąpienia w imieniu jednego konsumenta, inny mógłby domagać się takiego wystąpienia nawet w sprawach, które zdaniem Rzecznika byłyby przegrane. Zawsze miałyby tu miejsce też pewna uznaniowość.

V. Współdziałanie z Instytucjami i Organizacjami

Najczęściej Rzecznik współpracuje z Inspekcją Handlową we Wrocławiu. Współpracę tę określa jako bardzo dobrą. Przy rozwiązywaniu problemów,

Rzecznik kontaktuje się telefonicznie w celu wyjaśnienia wątpliwości, czy ustalenia wspólnej interpretacji zapisów prawnych.

W 2007 roku Rzecznik nie skierowała żadnej sprawy do rozstrzygnięcia przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim działającym przy Inspekcji Handlowej. Rzecznik stale utrzymuje kontakty z rzeczoznawcami, którzy wpisani są na listę rzeczoznawców przy Inspekcji.

Gdy chodzi o współpracę z delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, to Urząd kilka razy przekazał sprawy konsumenckie Rzecznikowi, co wskazane było właściwością. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dostarcza Rzecznikowi broszury na temat praw konsumentów, które są rozprowadzane wśród konsumentów, a także wśród młodzieży podczas prelekcji konsumenckich.

Broszury przesyła też na ręce Rzecznika Europejskie Centrum Konsumenckie.

Rzecznik utrzymuje także kontakty telefoniczne z Urzędem Regulacji Energetyki we Wrocławiu konsultując się w sprawach dotyczących sporów z zakładami energetycznymi.

Rzecznik nadal współpracuje ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich z siedzibą w Warszawie, które pomaga rzecznikom w realizacji ich zadań. Istnieje punkt konsultacji prawnych dla rzeczników, w ramach którego Stowarzyszenie udziela porad ustnych i pisemnych.

Rzecznik korzystała także z konsultacji prawnej. Stowarzyszenie wydaje też na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów „Biuletyn” i rozprowadza go wśród rzeczników, treści zawarte w Biuletynie pomagają w pracy Rzecznika.

VI. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada na samorząd terytorialny zadanie prowadzenia edukacji konsumenckiej w szczególności poprzez wprowadzanie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

Dlatego, podobnie jak w latach ubiegłych Rzecznik założyła, że wszyscy uczniowie kończący szkoły ponadgimnazjalne w Powiecie Trzebnickim, a więc uczniowie ostatnich klas szkół powiatowych, są przeszkoleni w zakresie podstawowych praw konsumenckich.

W 2007 roku Rzecznik przeprowadziła w szkołach prelekcje na temat praw konsumenckich:

- 1) 10.01.2007 rok Powiatowy Zespół Szkół nr 2 w Trzebnicy- 3 godziny lekcyjne, w których wzięła udział młodzież z 6 klas,
- 2) 07.03.2007 rok Powiatowy Zespół Szkół Nr 2 w Trzebnicy – 2 godziny lekcyjne - 4 klasy,
- 3) 08.03.2007 rok Powiatowy Zespół Szkół Nr 2 w Trzebnicy – 1 godzina lekcyjna - 2 klasy,
- 4) 11.09.2007 rok Powiatowy Zespół Szkół w Żmigrodzie – 4 godziny lekcyjne - 4 klasy,
- 5) 27.09.2007 rok Powiatowy Zespół Szkół w Obornikach Śląskich – 2 godziny lekcyjne - 2 klasy,
- 6) 28.09.2007 rok Powiatowy Zespół Szkół nr2 w Trzebnicy – 2 godziny lekcyjne - 6 klas,
- 7) 08.10.2007 rok Powiatowy Zespół Szkół nr 1 w Trzebnicy - 5 godzin lekcyjnych - 5 klas,
- 8) 12.11.2007 rok Powiatowy Zespół Szkół w Obornikach Śl. – 2 godziny lekcyjne – 2 klasy.

W pozostałych klasach prelekcje odbędą się już w 2008 roku, (rok szkolny nie pokrywa się z rokiem kalendarzowym), tak by wszyscy uczniowie ostatnich klas wzięli udział w prelekcjach.

Na prelekcjach tych młodzież zaznajamia się z prawem konsumenckim, a także zasadami obowiązującymi przy składaniu reklamacji towarów. Rzecznik liczy na to, iż przekazaną podczas prelekcji wiedzę młodzież zachowa nie tylko dla siebie, ale również przekaze ją najbliższym i znajomym.

Ponadto ponadgimnazjalnym powiatowym szkołom zostały przekazane broszury informacyjne na temat praw konsumenckich.

Występowanie Rzecznika do przedsiębiorców na rzecz konsumentów także spełnia rolę edukacyjną, poprzez ocenę konkretnego przypadku wskazywany jest przedsiębiorcy, ale też konsumentowi sposób postępowania w przyszłości.

Jako element edukacji można na pewno zaliczyć także indywidualne porady dla przedsiębiorców - sprzedawców, których w roku 2007 Rzecznik udzieliła 13 razy. Rzecznik wyjaśnia, iż przedsiębiorców nie obowiązują przepisy konsumenckie i wskazuje, że przedsiębiorca winien korzystać z zapisów kodeksu cywilnego o rękojmi, omawiając szczegóły. Jednak zdarza się, że w sporze z konsumentem po poradę zgłasza się sprzedawca, a nie konsument

Do rzecznika zgłosiła się właścicielka sklepu z roletami. Nie mogła w żaden sposób dojść do porozumienia z konsumentem, u którego założone zostały rolety, zdaniem konsumenta wadliwe. Każda ze stron przedstawiała sprawę w innym

światle. Kilka rozmów przeprowadzonych ze stronami doprowadziło do zawarcia ugody.

VII. Szkolenia.

W 2007 roku Rzecznik brała udział w następujących szkoleniach:

- 1) 12-13.03.2007 r. – szkolenie we Wrocławiu, organizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich - wymiana doświadczeń na temat kredytów w Wielkiej Brytanii i w Polsce - finansowane ze środków unijnych.
- 2) 18.06.2007 r. – szkolenie we Wrocławiu, organizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich – na temat handlu elektronicznego w Wielkiej Brytanii i w Polsce - finansowane ze środków unijnych.
- 3) 27-28.06.2007 r. – międzynarodowe seminarium w Gdańsku , organizowane przez Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej - na temat nadmiernego zadłużenia konsumentów- finansowane ze środków unijnych.
- 4) 29-30.06.2007 r.- międzynarodowa konferencja w Sopocie, organizowana przez Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej- wymiana doświadczeń na temat nadmiernego zadłużenia konsumentów- finansowane ze środków unijnych.
- 5) 5.10.2007 r. spotkanie rzeczników w Urzędzie Regulacji Energetyki we Wrocławiu.
- 6) 9.11.2007 r. r. spotkanie rzeczników w Poznaniu organizowane i finansowane przez Telekomunikację TP SA .

VIII. Wnioski końcowe.

W 2008 roku Rzecznik będzie nadal pomagać w sprawach indywidualnych, a także poprawiać świadomość konsumencką lokalnego społeczeństwa, bowiem ciągle problemem z jakim borykają się konsumenci jest brak, zarówno przez nich, jak i przez sprzedawców znajomości obowiązujących przepisów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Trzebnicy

Barbara Czternastek

SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW TRZEBNICY za 2007 rok

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:	44	37	2	83
bankowe	10	4	-	14
ubezpieczeniowe	2	4	-	6
systemy argentyńskie	-	1	-	1
inne finansowe	-	2	-	2
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	10	6	-	16
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	1	-	3
informatyczne	-	2	-	2
motoryzacyjne (serwis)	1	3	-	4
turystyczne i hotelarskie	1	1	-	2
pralnicze	1	-	-	1
remontowo - budowlane	8	6	1	15
pocztowe	1	-	-	1
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	1	-	-	1
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	2	-	-	2
Inne	4	5	-	9
II. Umowy sprzedaży, w tym:	157	49	16	222
wyposażenie wnętrz	20	10	6	36
sprzęt RTV i AGD	17	10	1	28
sprzęt komputerowy	7	1	1	9
odzież	8	2	1	10
obuwie	46	8	2	56
samochody i akcesoria	8	2	2	12
nieruchomości	2	-	-	2
materiały budowlane	4	1	1	6
kosmetyki	-	1	-	1
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	5	-	1	6
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	1	-	1
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	1	-	-	1
telefony komórkowe	4	7	2	13
Inne	35	6	-	41
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	9	-	12

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	12	9	2	1
bankowe	2	-	2	-
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	1	1	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	1	1	-	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
informatyczne	1	-	-	1
motoryzacyjne (serwis)	1	1	-	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
pralnicze	1	1	-	-
remontowo - budowlane	5	5	-	-
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
Inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	19	12	4	3
wyposażenie wnętrz	3	2	-	1
sprzęt RTV i AGD	5	3	2	-
sprzęt komputerowy	-	-	-	-
odzież	3	3	-	-
obuwie	2	1	1	-
samochody i akcesoria	1	1	-	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	1	-	-	1
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	1	1	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	2	1	1	-
Inne	1	-	-	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	1	-	-

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględnia- jące żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
-	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	2	-	-	2
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	-	-	1
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
7.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM	3	-	-	3