Załącznik Nr 3 do protokołu
Zarządu Powiatu w Jaworze Nr 126/2014
z dnia 5.02.2014

STAROSTA
Stanisław Laskowski

Zatwierdzam

Załącznik Nr 4 do protokołu
Rady Powiatu w Jaworze Nr LI/2014
z dnia 2014-03-27

Sprawozdanie
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Jaworze za 2013 r.

Opracowała : Ewa Kozłowska

Jawor, styczeń 2014

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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 i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
    a) art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
    b) ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
    c) ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
    d) art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
    e) art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. TABELE

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Dolnośląskie
2. Miasto /Powiat	Jaworski
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Ewa Kozłowska
5. Wykształcenie	Wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy .	Nie
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy.	1/2 etatu
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów.	Dwa razy w tygodniu po 8 godzin; Raz w tygodniu 4 godziny
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.)	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.	**0**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania wynikające z postanowień art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w przedmiocie ochrony praw konsumentów, a tym samym wypełniane są obowiązki powiatu określone w art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym.

Wykonując obowiązek nałożony przez ustawodawcę w art. 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów przedkładam Staroście Jaworskiemu do zatwierdzenia sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2013r.

II. REALIZACJA ZADAŃ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

Zasadniczym zadaniem Rzecznika Konsumentów jest bezpłatne udzielanie porad konsumenckich, w ramach osobistego kontaktu z konsumentem; za pośrednictwem telefonu jak i poczty elektronicznej. W roku sprawozdawczym Rzecznik udzielił łącznie 691 porad, w tym 483 to porady w bezpośrednim kontakcie z konsumentem (osobiste), 186 - to porady telefoniczne oraz 22 porady udzielono za pośrednictwem poczty elektronicznej. Szczegółowe zestawienie porad konsumenckich zawiera tabela pierwsza.

Rzecznik, w szczególności udzielał konsumentom porad w przedmiocie przysługujących im praw, wskazywał jakie mogą czy powinni podjąć działania w celu ochrony swoich praw, jakie obowiązują przepisy prawne w zakresie ochrony praw konsumentów. Działania rzecznika polegały również na pomocy w zakresie sporządzania pism do przedsiębiorców (reklamacji, odstąpienia od umów zawartych na odległość lub poza lokalem, wezwań do zapłaty) jak również w przygotowywaniu pozwów, sprzeciwów od nakazów zapłaty. W odniesieniu do jednego operatora telefonicznego rzecznik informował konsumentów o możliwości złożenia doniesienia do prokuratury o popełnieniu wobec nich przestępstwa oszustwa.

Niepokojącym zjawiskiem jest wzrastającą drastycznie liczba skarżących się na przedsiębiorców zawierających umowy poza lokalem lub na odległość. W odniesieniu do tego typu umów udzielono 212 porad konsumentom. Nastąpił wzrost do roku ubiegłego o około 40 skarg. Drugą liczną grupę stanowili skarżący na usługi telekomunikacyjne – wyjaśnień w tym zakresie udzielono 103 osobom. Dalsza grupa niezadowolonych konsumentów to osoby, którym nieuwzględniono reklamacji zakupionego obuwia – 101 osób, telefonów, sprzętu komputerowego, AGD i RTV - 71 osób. Zwiększyła się w odniesieniu do roku ubiegłego ilość konsumentów skarżących na usługi finansowe. W okresie sprawozdawczym skarżący zgłaszali wiele zastrzeżeń w szczególności do usług świadczonych „na odległość" przez operatorów telefonicznych jak również usług świadczonych przez dostawców energii, ubezpieczycieli, przedsiębiorców prowadzących usługi windykacyjne.

Najliczniejszą grupę osób skarżących się na nieuczciwe praktyki rynkowe oraz mające problemy z zawieraniem umów na odległość i poza lokalem stanowiły osoby starsze, samotne, które pod wpływem namowy konsultantów/ akwizytorów podpisują umowy narażając się na dodatkowe koszty związane z zaciągnięciem kredytu czy też koniecznością zapłaty kar umownych w sytuacji, gdy chcą rozwiązać zawartą umowę na czas określony po upływie 10 dni (wówczas mogą rozstać się z przedsiębiorcą, lecz z konsekwencjami finansowymi). Niestety, konsumenci nie zdają sobie sprawy, że składany przez nich podpis pod umową potwierdza, że zapoznali się z treścią umowy, a późniejsze tłumaczenia, że nie czytali umowy z uwagi na mały druk, lub słaby wzrok, nie są przesłankami do unieważnienia umowy, rozwiązania umowy. Kolejny problem uniemożliwiający pozytywne załatwienie sprawy to niefrasobliwość konsumentów, którzy nie czytając umowy, ani oświadczeń, podpisują je, co wywołuje niekorzystne konsekwencje. Podpisanie oświadczenia o otrzymaniu stosownych dokumentów, uniemożliwia później wykazanie, że faktycznie nie otrzymali oni regulaminu; oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Konsumenci twierdzą, np. że zostali wprowadzeniu w błąd, co do strony umowy, warunków promocji, natomiast przedsiębiorca wyjaśnia, że po przesłuchaniu nagrań z rozmowy nie znaleziono podstaw do przychylenia się do stanowiska konsumenta np. w zakresie odstąpienia od umowy, ponieważ przy zawieraniu umowy na odległość podane zostały wszystkie niezbędne informacje, w tym precyzyjnie określono stronę umowy, a kurier przekazał wszystkie niezbędne

dokumenty. Wiele osób nie zdaje sobie sprawy z następstwa rozwiązania umów zawartych na czas określony tj. z możliwością naliczania kar umownych. Często w imieniu tych starszych osób przychodziły dzieci, wnuki aby uzyskać poradę w zakresie rozwiązania takich umów.
W okresie sprawozdawczym zgłaszane były również przypadki sfałszowania podpisu pod umowami i powiadamiania organów ścigania o popełnieniu przestępstwa.

Roszczenia konsumentów czasami bywają jednak nieuzasadnione - dotyczyło to w szczególności prawa do zwrócenia towarów pełnowartościowych, żądania, przy pierwszej reklamacji, zwrotu gotówki, tj uprawnień niewynikających z przepisów ogólnie obowiązujących. Zdaniem konsumentów w innych krajach nie ma takiego problemu i sprzedawca przyjmuje towar zwracając gotówkę.

Warto zwrócić uwagę, że nieznajomość uregulowań prawnych z zakresu praw konsumentów dotyczy nie tylko klientów, ale również przedsiębiorców (sprzedawców), którzy udzielają często nieświadomie błędnych informacji konsumentom, w szczególności odnośnie skracania terminów do dochodzenia roszczeń reklamacyjnych, bądź też konieczności reklamowania towaru w ramach gwarancji, a nie w ramach niezgodności towaru z umową..

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

W okresie sprawozdawczym nie składano wniosków o zmianę przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

Rzecznik ma prawo występowania do przedsiębiorców, celem wyjaśnienia zgłaszanych przez konsumentów naruszeń uprawnień konsumentów – stosownie do uregulowań art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Przedsiębiorca, do którego skierowano przedmiotowe wystąpienie ma natomiast obowiązek udzielić rzecznikowi odpowiedzi, pod rygorem kary grzywny. Niejednokrotnie występują problemy z dostarczeniem przesyłki, które nie są

odbierane przez przedsiębiorców, dochodzi do likwidacji sklepu, a posiadane przez rzecznika dane przedsiębiorcy nie pozwalają na ustalenie nowej siedziby firmy i skutecznego doręczenia pism, a tym samym udzielenie pomocy konsumentom. Nie pomaga nie raz nawet Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej, czy Krajowy Rejestr Sądowy, z uwagi na brak aktualizacji wpisów przez przedsiębiorców. Zdarzały się również takie sytuacje, że osoby, które w ramach prowadzonej działalności gospodarczej dokonały zakupu i zgłaszały się po pomoc, jednak w świetle definicji z Kodeksu cywilnego nie są one uznawane za konsumentów a tym samym nie są objęte ochroną praw konsumenckich.

W roku sprawozdawczym Rzecznik skierował 134 wystąpień do przedsiębiorców, z czego prawie 70 % zostało załatwionych pozytywnie. W odniesieniu do 9 wystąpień rzecznik nie otrzymał jeszcze ostatecznej decyzji przedsiębiorcy. Problematyka spraw będących przedmiotem wystąpień została zilustrowana w tabeli nr 2.

Z analizy zestawienia wynika, że najwięcej kłopotów mieli konsumenci z reklamowaniem obuwia, odzieży, sprzętu RTV, AGD, usług telekomunikacyjnych. Niestety około 1/3 spraw zakończyło się negatywnie. Powody tego stanu są różne. Najczęstszymi jednak przypadkami negatywnego rozpatrzenia spraw przez przedsiębiorców, były sytuacje zawarcia umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a następnie rozwiązanie umowy przez klienta, po upływie 10 dni, a tym samym narażenie na obciążenie konsumenta karami za przedterminowe rozwiązanie umowy na warunkach promocyjnych. Bywa też tak, że konsument zgłosi swoje roszczenie po upływie 2 miesięcy od dnia stwierdzenia niezgodności towaru z umową, pozbawiając się tym samym możliwości dochodzenia swoich praw z powodu upływu ustawowego terminu.

4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Rzecznik w ramach współpracy otrzymywał zarówno z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, jaki Stowarzyszenia Krzewienia Edukacji Finansowej ulotki, plakaty i inne opracowania, które były eksponowane na tablicy ogłoszeń przed pokojem

Rzecznika. W wielu przypadkach otrzymane broszury, poradniki były rozdawane konsumentom. Udzielano również stosownych informacji organom ścigania, które wszczynały postępowania wobec osób reprezentujących nieuczciwe firmy.

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

W 2013 r. Rzecznik przygotowywał konsumentom pozwy, bądź sprzeciwy od wydanych przez sądy nakazów zapłaty. Jedynie w dwóch przypadkach konsumenci poinformowali Rzecznika o pozytywnych orzeczeniach sądu tj. zasądzeniu na ich rzecz dochodzonej kwoty. Należy zwrócić uwagę, że pomimo propozycji pomocy w sporządzeniu pozwu konsumenci niejednokrotnie rezygnują z dochodzenia swoich roszczeń na drodze postępowania sądowego.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informatycznym

Na stronie internetowej Urzędu zamieszczane są materiały otrzymywane z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przydatne wzory oświadczeń, reklamacji, zawiadomień do organów ścigania oraz inne druki można pobrać ze strony internetowej z linku rzecznika. Przed pokojem Rzecznika jest tablica informacyjna, na której poza plakatami umieszczone są również wzory druków przydatnych w dochodzeniu roszczeń przez konsumentów. Przygotowano również artykuły dotyczące niektórych praw konsumentów, celem ich zamieszczenia w biuletynie informacyjnym – Kurierze Jaworskim.

7. Podejmowanie działał wynikających z:

a) art. 479^{38} Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)
b) ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
c) ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
d) art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
e) art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W roku sprawozdawczym 2013 r. Rzecznik nie podejmował działań w powyższym zakresie.

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

Podsumowując miniony 2013 r. należy stwierdzić, na zwiększającą się rokrocznie liczbę spraw konsumenckich. Taka okoliczność świadczy z jednej strony o potrzebie funkcjonowania takiej instytucji jak rzecznik konsumentów, (zdarza się, że sami sprzedawcy odsyłają konsumentów do rzecznika), jednak z drugiej może wskazywać na zbyt małą ochronę praw konsumentów lub nieprecyzyjne uregulowania prawne pozwalające na dowolną ich interpretację przez sprzedawców np. w zakresie ponoszenia kosztów przesyłki w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość, braku terminu zobowiązującego do naprawy towaru czy wymiany na nowy. Podobnie użycie przez prawodawcę nieścisłego zwrotu „odpowiedni termin" będzie odczytywany inaczej przez każdą ze stron umowy.

Z informacji uzyskanych od konsumentów wynika, że w wielu przypadkach nie byli informowani o przysługujących im prawach; bądź też pomijano istotne informacje o ewentualnych konsekwencjach dotyczących kar umownych w przypadku zmiany operatora telefonicznego; wprowadzani byli w błąd, co do właściwości produktu; nakłaniani byli do składania reklamacji w ramach gwarancji zamiast w ramach niezgodności towaru z umową; podawane były nieprawidłowe terminy składania czy rozpatrywania reklamacji. W licznych przypadkach sprzedawcy, chcąc uniknąć odpowiedzialności namawiali konsumentów na zgłaszanie reklamacji w ramach gwarancji, co powoduje, iż stają się jedynie pośrednikiem a nie stroną w danej sprawie. Klienci niejednokrotnie nie wiedzą, że prościej jest dochodzić roszczeń od sprzedawcy w ramach ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego niż od gwaranta.

Niestety sami klienci nie dbają również o swoje interesy podpisując bez czytania umowy/oświadczenia/polisy, akceptując na linku regulaminy, których nie przeczytali. Zdarzają się nawet tacy konsumenci, którzy podpisują dokumenty in blanco. Takie postępowanie nie jest usprawiedliwieniem i nie może stanowić podstawy do uznania danej czynności (umowy) za nieważną.

Konsumenci, co do zasady przychodzą zdenerwowani, niezadowoleni nie mając często świadomości, że uprawnienia rzecznika nie sięgają tak daleko, aby mógł on nakazać przedsiębiorcy realizację roszczeń skarżących.

IV. TABELE

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

	OGÓŁEM
I. Usługi, w tym	**263**
ubezpieczeniowa	17
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	54
remontowo-budowlana	11
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	26
telekomunikacja (telefony, TV)	103
turystyczno-hotelarska	3
Deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	7
motoryzacja	9
pralnicza	3
timeshare	1
pocztowa	1
gastronomiczna	0
przewozowa	3
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0
medyczna	1
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	0
windykacyjne	5
inne	19
II. Umowy sprzedaży, w tym	**216**
obuwie i odzież	101
wyposażenie mieszkania	12
Sprzęt RTV, AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	71
Komputer i akcesoria komputerowe	3
motoryzacja	7
artykuły spożywcze	2
artykuły chemiczne i kosmetyki	0
zabawki	2

inne	18
III. Umowy poza lokalem i na odległość	212

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym :	46	23	18	5
ubezpieczeniowa	2		2	
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa	6	2	2	2
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	3		
telekomunikacja (telefon, TV)	25	15	8	2
turystyczno-hotelarska	1		1	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa	2		2	
gastronomiczna				
przewozowa	2	1	1	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna	1		1	
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne	4	2	1	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	68	50	16	2
obuwie, odzież	46	33	13	0
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2	2		
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	12	10	1	1
komputer i akcesoria komputerowe	2	1	1	
motoryzacja	1	1		
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				

zabawki				
inne	5	3	1	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**20**	**8**	**10**	**2**

Tabela nr 3 : Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań

LP	Przedmiot sporu	Rozstrzygniecie pozytywne	Rozstrzygnięcie negatywne	Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
1.	powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	0	0	0	0
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	0	0
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	0	0
4.	Przygotowanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				9
5.	Przygotowanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług				1
6.	Inne	0	0	0	0
	Razem				10
1	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0	0	0	0
2	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	0	0	0	0

Tabela nr 4 : Inne zadania

Lp	Realizacja zadań wynikających z :	Ilość
1.	**Art. 479 (38) Kpc – niedozwolone postanowienia umowne**	**0**
2.	**Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**	**0**
3.	**Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym**	**0**
4.	**Art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów**	**0**

5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 KPc – przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Ewa Kozłowska

Zestawienie porównawcze za lata 2012 i 2013

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów

	OGÓŁEM	
	2012	2013
	598	691
I. Usługi, w tym	251	263
ubezpieczeniowa	26	17
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	30	54
remontowo-budowlana	8	11
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	29	26
telekomunikacja (telefony, TV)	80	103
turystyczno-hotelarska	5	3
Deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1	7
motoryzacja	10	9
pralnicza	1	3
timeshare	0	1
pocztowa	3	1
gastronomiczna	0	0
przewozowa	1	3
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	6	0
medyczna	0	1
wyposażenie wnętrz	15	0
pogrzebowa	0	0
windykacyjne	19	5
inne	17	19
II. Umowy sprzedaży, w tym	202	216
obuwie i odzież	70	101
wyposażenie mieszkania	23	12
Sprzęt RTV, AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	47	71
Komputer i akcesoria komputerowe	4	3
motoryzacja	16	7
artykuły spożywcze	0	2
artykuły chemiczne i kosmetyki	2	0
zabawki	5	2
inne	35	18
III. Umowy poza lokalem i na odległość	145	212

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem		Zakończone pozytywnie		Zakończone Negatywnie		Sprawy w toku	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
I. Usługi, w tym :	**42**	**46**	**24**	**23**	**18**	**18**	**0**	**5**
ubezpieczeniowa	2	2	0	0	2	2	0	0
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa	2	6	1	2	1	2	0	2
remontowo-budowlana	4	0	4	0	0	0	0	0
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	3	2	3	1	0	0	0
telekomunikacja (telefon, TV)	23	25	13	15	10	8	0	2
turystyczno-hotelarska	2	1	1	0	1	1	0	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0	0	0	0	0	0	0	0
motoryzacja	1	0	0	0	1	0	0	0
pralnicza	0	0	0	0	0	0	0	0
timeshare	0	0	0	0	0	0	0	0
pocztowa	0	2	0	0	0	2	0	0
gastronomiczna	0	0	0	0	0	0	0	0
Przewozowa	0	2	0	1	0	1	0	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	0	1	0	0	0	0	0
medyczna	0	1	0	0	0	1	0	0
wyposażenie wnętrz	0	0	0	0	0	0	0	0
pogrzebowa	0	0	0	0	0	0	0	0
windykacyjne	0	0	0	0	0	0	0	0
inne	2	4	1	2	1	1	0	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**59**	**68**	**38**	**50**	**21**	**16**	**0**	**2**
obuwie, odzież	41	46	27	33	14	13	0	0
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	4	2	2	2	2	0	0	0
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	9	12	6	10	3	1	0	1
komputer i akcesoria komputerowe	0	2	0	1	0	1	0	0
motoryzacja	0	1	0	1	0	0	0	0
artykuły spożywcze	0	0	0	0	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0	0	0	0	0	0	0	0
zabawki	0	0	0	0	0	0	0	0
inne	5	5	3	3	2	1	0	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**10**	**20**	**9**	**8**	**1**	**10**	**0**	**2**

W roku sprawozdawczym przygotowano konsumentom 10 pozwów w tym: 9 dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową i 1 w zakresie nienależytego wykonania usługi, natomiast w 2011 r. przygotowano łącznie 6 pozwów; 5 z zakresu reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową; 1 w przedmiocie nienależytego wykonania umowy. Udzielono również pomocy w sporządzaniu innych pism procesowych, w szczególności : sprzeciwów od nakazów zapłaty, zażaleń, wniosków o nadanie klauzuli wykonalności