

ZARZĄDZENIE NR 19/2019
STAROSTY NOWODWORSKIEGO
z dnia 29 marca 2019 r.

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów z działalności za rok 2018.

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 369).

zarządzam, co następuje :

§ 1.

Zatwierdzam roczne sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim z działalności w roku 2018, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
(-)
Jacek Gross

U Z A S A D N I E N I E

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2019r., poz. 369) nakłada między innymi na samorząd powiatowy obowiązki z zakresu ochrony praw konsumentów, w tym obowiązek powołania powiatowego rzecznika konsumentów. Do zadań rzecznika konsumentów w szczególności 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 Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi; 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów powiatowy rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Sprawozdanie dotyczy wykonywania wszystkich ustawowych zadań rzecznika, w tym udzielanego poradnictwa, kierowanych wniosków o ukaranie, interweniowania u przedsiębiorców, współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Inspekcją Handlową.

Sprawozdanie niniejsze stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 369).

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NOWYM DWORZE GDAŃSKIM ZA ROK 2018

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2019r., poz. 369), na podstawie którego rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca staroście (prezydentowi miasta) do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

SPRAWOZDANIE ZATWIERDZAM:

**STAROSTA
(-)
Jacek Gross**

Nowy Dwór Gdański, marzec 2019

SPIS TREŚCI

I.	WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NOWYM DWORZE GDAŃSKIM.....	3
1.	Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.....	3
II.	REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW.....	4
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	4
2.	Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	7
3.	Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	8
4.	Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....	9
5.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów w wstępowanie do toczących się postępowań.....	9
6.	Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	10
7.	Podejmowanie działań wynikających z:.....	10
	• ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,	
	• ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,	
	• art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),	
	• art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).	
III.	WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJA ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW.....	11
1.	Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.....	11
2.	Wnioski dotyczące pracy rzeczników.....	12
IV.	TABELE	

Tabela nr 1: Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Tabela nr 2: Występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów.

Tabela nr 3: Współdziałanie z innymi instytucjami.

Tabela nr 4: Pomoc na drodze sądowej.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NOWYM DWORZE GDAŃSKIM

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy

1. Województwo	Pomorskie
2. Miasto /Powiat	Nowodworski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	40 tys.
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Lech Kraśniański
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.	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu TAK - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	4 razy w tygodniu (1 dzień - 2 godziny, 3 dni po 6 godzin)
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2019r., poz. 369 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	0

Ochrona praw konsumentów jest zadaniem samorządu powiatowego wynikającym z art. 4 ust.1 pkt.18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2018r., poz.995 z późn. zm.). Stosownie do art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2019r., poz.369) zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów.

Zadania i uprawnienia powiatowego rzecznika konsumentów określa art. 42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Należą do nich:

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. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
4. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Ponadto, rzecznik ma uprawnienia do wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów oraz uprawnienia oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów. Jeżeli rzecznik nie uczestniczy w sprawie, może przedstawić sądowi istotny dla sprawy pogląd.

W Starostwie Powiatowym w Nowym Dworze Gdańskim funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów pełni Lech Kraśniański. W strukturze organizacyjnej Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Nowodworskiemu, co jest zgodne z wymogiem art. 40 ust.3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów zatrudniony jest w niepełnym wymiarze czasu pracy, a interesanci przyjmowani są w budynku Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Gdańskim od wtorku do piątku w pok. 4, w godzinach od 9.00 do 11.00 w środę, w pozostałe dni w godzinach od 8.00 do 14.00.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania jednoosobowo, bez wsparcia kadrowego, jak również nie dysponuje wyodrębnionym budżetem.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów jest głównym zadaniem rzecznika konsumentów.

W roku sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił konsumentom 87 porad konsumenckich i informacji prawnych, w tym 74 porady udzielono osobiście i telefonicznie oraz 13 porad pisemnie.

Ze względu na sposób zawarcia umowy najwięcej zgłoszeń dotyczyło umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa-58, umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa - 10, najmniej umów zawartych na odległość – 9.

Uwzględniając informacje sektorowe w zakresie sprzedaży towarów, najwięcej porad udzielono w związku z reklamacjami obuwia i odzieży oraz urządzeń gospodarstwa domowego, elektroniki i sprzętu komputerowego, w tym telefonów komórkowych. Po poradę

związaną z reklamacją mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu zgłosiło się 14 osób, a 5 osoby zgłaszało problem z reklamacją samochodów.

Natomiast po poradę dotyczącą zakupu produktów związanych z opieką zdrowotną zgłosiło się 8 osób.

W sektorze usług dominowały zgłoszenia z zakresu usług związanych z naprawami, bieżącą konserwacją, usług związanych z sektorem energetycznym i wodnym, usług związanych z turystyką i rekreacją, usług telekomunikacyjnych i usług ubezpieczeniowych.

W sprawach dotyczących zagadnień z zakresu informacji ogólnych rzecznik udzielił 4 porady, natomiast w sprawach niekonsumenckich - 10.

Najwięcej porad udzielono w sprawach spornych wynikających z umów sprzedaży obuwia i odzieży. Buty reklamowano z powodu rozklejeń, uszkodzeń cholewek.

Z kolei odzież konsumenci reklamowali z uwagi na przecieranie się materiału, prucie na szwach, a także farbowanie, rozciąganie lub kurczenie się materiału po praniu lub czyszczeniu. Zgłaszający się do rzecznika konsumenci nie zgadzali się z oddaleniem ich reklamacji przez sprzedawcę, bądź z proponowanym przez niego sposobem załatwienia sprawy, innym niż oczekiwany przez konsumentów.

W przypadku zakupu urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, gdzie prym wiedzie elektronika - urządzenia telekomunikacyjne, sprzęt komputerowy – laptopy, tablety itp. coraz częściej, zwłaszcza przy kolejnych reklamacjach tego samego sprzętu, powodem oddalenia roszczeń konsumentów jest stwierdzony brak niesprawności sprzętu. Dotychczas powodem odmowy były tradycyjnie argumenty o uszkodzeniach mechanicznych powstałych po przejściu niebezpieczeństwa na kupującego. Obecnie bardzo często spotyka się opinię, że sprzęt jest sprawny - tak jakby wada w ogóle nie istniała, mimo, że konsument oddaje towar wadliwy.

Sporo zgłoszeń dotyczących sprzętu RTV AGD, w tym najwięcej telefonów, dotyczy umów ubezpieczenia sprzętu, które to polisy są „sprzedawane” razem z towarem. Zwykle konsumenci mają mylne wyobrażenie o zakresie ubezpieczenia, często wynikające z zapewnień sprzedawcy lub brak wiedzy, jakich zdarzeń dotyczy ich ubezpieczenie. W żadnym ze zgłoszonych przypadków konsumenci nie analizowali Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, opierali się wyłącznie na ustnych informacjach sprzedawców. Zauważalnym problemem w tym zakresie jest przekazywanie przez sprzedawców błędnych lub niekompletnych informacji oraz sama „zawartość” ubezpieczenia, a w niektórych przypadkach można się pokusić nawet o określenie „pustego ubezpieczenia”, gdzie ochrona jest iluzoryczna, a definicje przypadków objętych ubezpieczeniem tak skonstruowane, że pozwalają w większości zgłoszeń na odmowę spełnienia świadczeń odszkodowawczych.

Nadal dużo osób zgłasza problemy z umowami zawartymi poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Najczęściej kłopoty dotyczyły samego prawa do odstąpienia od umowy, niedopełniania przez przedsiębiorców obowiązków informacyjnych. Obecnie najczęściej zgłaszanymi problemami są kłopoty ze zwrotem towaru - odesłaniem do przedsiębiorców, odmową jego przyjęcia przez przedsiębiorcę, czy też zarzutami zmniejszenia wartości towaru i potrąceniami lub żądaniem zapłaty odszkodowania. Problemy te dotyczą także umów zawieranych na odległość.

Nowe regulacje prawne - wprowadzenie szerszego katalogu informacyjnego oraz wzmocnienie sankcji za ich niedopełnienie spowodowały, że przedsiębiorcy z reguły należycie wywiązują się z tych obowiązków. Problemy pojawiają się natomiast na etapie wzajemnego zwrotu świadczeń.

W zakresie usług prym wiodą usługi telekomunikacyjne i energetyczne. W zakresie telekomunikacji nadal znacząca część problemów dotyczy zmiany operatora telekomunikacyjnego i tu najczęściej mamy do czynienia z nieuczciwymi praktykami rynkowymi polegającymi na wprowadzaniu w błąd co do podmiotu operatora i warunków umów, a także z reklamacjami dotyczącymi samego świadczenia usług telekomunikacyjnych, czy też ze zmianami już trwających umów. Nadal aktualnym tematem zgłoszeń konsumenckich jest zmiana sprzedawcy energii elektrycznej. Problemy z zakresu zmiany operatora telekomunikacyjnego telefonii stacjonarnej i zmiany sprzedawcy prądu zgłaszają konsumenci w różnym wieku, najczęściej osoby starsze.

Dość powszechna i widoczna jest nieustannie niechęć konsumentów do analizy warunków umowy i niewiedza na temat dotychczasowej umowy. W niemalże wszystkich przypadkach zauważalne jest bezkrytyczne i bezrefleksyjne przyjmowanie informacji o zmianie umowy. Konsumenci opierają się wyłącznie na ustnym przekazie bez minimalnej nawet ostrożności i sprawdzenia podstawowych danych z umowy, jak choćby nazwa przedsiębiorcy. Konsumenci po zorientowaniu się, że zawarli umowę z innym przedsiębiorcą nie są zainteresowani analizą warunków umowy, ale samym tylko powrotem do poprzedniego sprzedawcy bez względu na warunki, jakie określała dotychczasowa umowa i ta nowa zawarta z innym sprzedawcą.

Problemy związane z tego rodzaju umowami pokazują często, że konsumenci kierują się nadmiernym zaufaniem i nie wykazują chęci uzyskania informacji i wiedzy, ale zainteresowani są wyłącznie rozwiązaniem nowej umowy. Prawie w żadnym ze zgłoszonych przypadków konsumenci nie analizowali treści oferty pod względem ekonomicznym.

Widoczny jest także problem dotyczący przekazywania konsumentom niepełnych lub nieprawdziwych informacji związanych z zawarciem umowy. Prawie wszyscy konsumenci podkreślali, że byli przekonani, że umowa jest zawierana z dotychczasowym sprzedawcą, a nie z inną firmą. Praktyka pokazuje, że również w tym zakresie konsumenci nie mają dostatecznej wiedzy i rozeznania, ale przede wszystkim nie wykazują minimalnej nawet ostrożności i chęci zainteresowania się ofertą, bazując jedynie na ustnych informacjach i zapewnieniach sprzedawców.

Genezą istniejących w tym zakresie problemów są zatem z jednej strony niewiedza i niedoświadczenie konsumentów z brakiem ostrożności i staranności, a z drugiej nieuczciwe praktyki rynkowe o charakterze wprowadzania w błąd poprzez przekazywanie nieprawdziwych informacji lub wręcz celowe wywoływanie wrażenia, że z konsumentem kontaktuje się jego dotychczasowy operator.

Porady Powiatowego Rzecznika Konsumentów to przede wszystkim udzielenie informacji na temat przysługujących konsumentom praw. Jednakże znaczna liczba konsumentów wymaga pomocy w całym procesie reklamacyjnym. Pomoc prawna Powiatowego Rzecznika Konsumentów nie ogranicza się zatem jedynie do udzielania informacji, ale coraz częściej przejawia się w redagowaniu i sporządzaniu pism – zgłoszeń reklamacyjnych, odwołań, wezwań do przedsiębiorców, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, pism procesowych – pozwów, sprzeciwów od nakazów zapłaty itp.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim w praktyce spotyka się z trudnościami w ustaleniu stanu faktycznego ze względu na brak bądź niekompletność dokumentów z jakimi zgłaszają się konsumenci. Coraz częściej zdarza się, że do udzielenia

porady konieczne jest uzyskanie dodatkowych informacji od przedsiębiorcy, których nie jest w stanie udzielić konsument. Bardzo często podczas wizyty konsumenta w biurze zachodzi potrzeba telefonicznego kontaktu z przedsiębiorcą (w przypadku usług zwykle zarówno z nowym, jak i z dotychczasowym usługodawcą). Najczęściej dotyczy to umów sprzedaży energii elektrycznej, gdzie konieczne jest ustalenie z jakim sprzedawcą i kiedy zawarto umowę oraz kiedy został zakończony proces zmiany sprzedawcy.

Podobnie rzecz ma się w przypadku umów telekomunikacyjnych, gdzie u operatora dotychczasowego konieczne jest ustalenie kiedy doszło do uruchomienia procesu migracji i czy nastąpiła aktywacja usług.

Innym ważnym problemem jest także niewiedza o prawach z jakich mogą skorzystać konsumenci. Przykładem może być nierozróżnianie reklamacji składanej na podstawie rękojmi i gwarancji. Są to dwa oddzielne reżimy prawne, które całkowicie odmiennie regulują uprawnienia konsumenta. Zazwyczaj, udzielona gwarancja, jako dobrowolne oświadczenie gwaranta, zawiera słabszą ochronę konsumenta aniżeli wynikająca z przepisów o rękojmi. Wykorzystują to sprzedawcy odsyłając konsumenta do gwaranta i tym samym uchylając się od odpowiedzialności wynikającej z ustawy. Nieświadomy konsument składa reklamację do gwaranta, co powoduje często upływ terminów do złożenia reklamacji do sprzedawcy. Kiedy konsument przychodzi z problemem do rzecznika, brak jest możliwości udzielenia pomocy ze względu na wadliwie zgłoszoną reklamację i upływ terminów.

Konsumenci często nie są w stanie przyswoić nawet podstawowych informacji, czy skorzystać z gotowego wzoru, nie mówiąc już o samodzielnym sporządzeniu pisma. Takie przypadki powodują, że znacznie wydłuża się czas udzielenia porady, gdzie konieczne jest kilkakrotne powtórzenie tych samych informacji, napisanie pisma czy pomoc w jego zredagowaniu, a także, jak wyżej wspomniano, interwencji telefonicznej, czy też pisemnej celem ustalenia stanu faktycznego.

Praca na stanowisku rzecznika konsumentów wymaga na bieżąco aktualizowania wiedzy prawniczej, przez co należy rozumieć zarówno znajomość przepisów z zakresu poszczególnych gałęzi prawa (prawo telekomunikacyjne, energetyczne, turystyczne, przewozowe, ubezpieczeniowe, bankowe itp.), aktualnego orzecznictwa, jak również szeroko rozumianych umiejętności interpersonalnych.

Każda zgłaszana do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim sprawa poddawana była wnikliwej analizie. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielał konsumentom informacji o przepisach, mających zastosowanie w ich indywidualnych sprawach oraz wskazywał konkretne działania, które mogą podjąć, aby wyegzekwować przysługujące im uprawnienia. Konsumenci konsultowali z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim również treść pism kierowanych do przedsiębiorców. Zdarzało się także, że po przeanalizowaniu zawartej przez konsumenta umowy okazywało się, że zastrzeżenia konsumenta są nieuzasadnione, gdyż umowa wyraźnie precyzowała obowiązki i uprawnienia stron.

Po poradę do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim zgłaszały się również podmioty, których sprawy nie miały charakteru konsumenckiego, np. drobni przedsiębiorcy zainteresowani rozpatrywaniem reklamacji z tytułu rękojmi za wady, osoby fizyczne zawierające umowy z innymi osobami fizycznymi, rolnicy w związku z wykonywaną przez nich działalnością zawodową, a także osoby szukające pomocy w sprawach rodzinnych, z zakresu prawa pracy, egzekucji sądowej. Mimo, iż rzecznik nie podejmuje działań w ww. sprawach, to stara się udzielać interesantom stosownych wyjaśnień i wskazówek (przedstawienie kompetencji leżących w gestii rzecznika ze wskazaniem

podstawy prawnej działania, odesłanie do zapoznania się z właściwymi regulacjami prawnymi, wskazanie instytucji świadczących pomoc na rzecz takich podmiotów).

Szczegółowe informacje statystyczne dotyczące poradnictwa konsumenckiego zawiera załączona Tabela nr 1.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów był informowany o terminach i tematyce sesji Rady Powiatu w Nowym Dworze Gdańskim. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie był zapraszany na obrady i nie uczestniczył w roku 2018, w sesjach rad gmin i miast z terenu powiatu nowodworskiego.

W omawianym okresie sprawozdawczym wobec braku sygnałów od konsumentów o potrzebie zmiany prawa miejscowego, Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie skorzystał z powyższego uprawnienia.

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

Kolejnym ważnym zadaniem realizowanym przez rzecznika konsumentów jest występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Należy wyjaśnić, że rzecznik konsumentów posiada uprawnienia doradcze procesowe. Nie posiada zaś wobec przedsiębiorców uprawnień władczych i nie może nakazać im zachowania się w sposób oczekiwany przez konsumenta. Rzecznik konsumentów nie jest też rzeczoznawcą, ani nie dysponuje wiedzą specjalistyczną z zakresu funkcjonowania poszczególnych towarów i urządzeń. Nie ma więc kompetencji do oceny przyczyn wadliwości rzeczy lub usługi.

Wystąpienia do przedsiębiorców mają na celu próbę polubownego/pozasądowego rozwiązania sporu. Jeżeli wystąpienie jest nieskuteczne, właściwym do rozstrzygnięcia sporu o charakterze cywilnoprawnym jest sąd powszechny.

Pisemna interwencja rzecznika polega na zastąpieniu konsumenta, jako słabszej strony umowy w sporze z udziałem przedsiębiorcy poprzez pisemne przedstawienie okoliczności sprawy (zgodnych z oświadczeniem konsumenta i treścią załączonych dokumentów), przytoczenie treści przepisów prawa obowiązujących w przedmiotowym zakresie, przedstawienie roszczeń konsumenta oraz zwrócenie się do przedsiębiorcy o złożenie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów lub ewentualnej propozycji ugodowego zakończenia sprawy.

Wystąpienia bywają często pracochłonne i długotrwałe, co w szczególności dotyczy spraw o skomplikowanym stanie faktycznym i powszechnie budzących wątpliwości interpretacyjne. Już na etapie weryfikacji dokumentów rzecznik wnikliwie analizuje treść łączącej strony umowy (w tym pod kątem obecności niedozwolonych klauzul), ustala podstawę prawną i zapoznaje się z aktualnym orzecznictwem. Niekiedy niezbędna okazuje się również dłuższa polemika z przedsiębiorcą i sprawa nie kończy się na pojedynczym wystąpieniu rzecznika. Zdarza się, że w toku podjętej interwencji ujawnia się odmienny od opisanego przez konsumenta stan faktyczny sprawy, a co za tym idzie bezzasadne roszczenia konsumenta wobec przedsiębiorcy. W takich sytuacjach mimo, że roszczenia konsumenta

bywają nieuzasadnione, Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielał wyczerpujących wyjaśnień i informacji.

W 2018 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim wystąpił w 13 sprawach do przedsiębiorców, w których zawarł uwagi i opinie dotyczące zgłoszonej skargi z zaznaczeniem obowiązku ustosunkowania się do poszczególnych wystąpień w wyznaczonym terminie, co jest zgodne z obowiązkiem wynikającym z art. 42 ust.1 pkt. 3 oraz ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Uwzględniając informacje sektorowe w zakresie reklamacji związanych z opieką zdrowotną w 1 sprawie w zakresie samochodów i środków transportu osobistego w 1 sprawie, w zakresie reklamacji odzieży i obuwia w 4 sprawach.

W zakresie usług - 3 wystąpienia dotyczyły usług telekomunikacyjnych, 2 związane z bieżącymi naprawami i konserwacją, 1 dotycząca sektora energetycznego i wodnego i 1 turystyki i rekreacji.

Zdarza się też tak, że przedsiębiorcy mimo podtrzymywania stanowiska o braku zasadności reklamacji proponują polubowne zakończenie sporu. W wielu sprawach, jak już to wyżej zaznaczono istota sporu dotyczy nie tyle problemu prawnego, co okoliczności faktycznych, w tym przede wszystkim przyczyn powstania wady towaru. W takich przypadkach konieczna jest wiedza specjalistyczna, np. opinia rzeczoznawcy, którą rzecznik nie dysponuje, z kolei konsument rezygnuje z powołania rzeczoznawcy z uwagi na koszty.

Bywają również sprawy, w których konsumenci nie mają racji. Wynika to niekiedy z faktu przekroczenia terminów ustawowych do dochodzenia swoich roszczeń lub też zaakceptowania warunków przedstawionych w umowach.

Zestawienie wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów przedstawia Tabela nr 2 .

4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów (Tabela nr 3)

Współdziałanie z ww. podmiotami, do którego Powiatowy Rzecznik Konsumentów zobowiązany jest przepisami prawa, polegało na wzajemnej wymianie informacji dotyczących działań przedsiębiorców, które mogą naruszać prawa i interesy konsumentów oraz wymianie poglądów i ustalaniu jednolitej interpretacji przepisów prawnych

Istotne dla pracy rzecznika są publikowane na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzje Prezesa oraz e-mailowa wymiana informacji dotycząca nieprawidłowości zagrażających interesom konsumentów.

Współpraca z Federacją Konsumentów to korzystanie z powstałego z inicjatywy Federacji wewnętrznego forum informacyjnego, które jest cenną platformą wymiany informacji i doświadczeń pomiędzy użytkownikami – pracownikami Federacji oraz rzecznikami konsumentów.

Informacje wykorzystywane w pracy rzecznika zawarte są również na stronach internetowych Stowarzyszenia Konsumentów Polskich www.konsumentow.org oraz Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów www.rzeczniczy.konsumentow.eu.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów współdziałał również z Rzecznikiem Finansowym, czego efektem było informowanie konsumentów o możliwości i trybie składania skarg do Rzecznika Finansowego, możliwości poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego, działającego przy Rzeczniku Finansowym, a także możliwości uzyskania

bezpłatnej porady lub pomocy prawnej w ramach dyżurów telefonicznych prowadzonych przez ekspertów z Biura Rzecznika Finansowego.

Z kolei stałe kontakty z rzecznikami konsumentów z sąsiednich miast i powiatów, czy też z innych regionów kraju przyczyniały się do bardziej efektywnego rozwiązywania problemów konsumenckich, jak również pozwalały na szybkie interwencje w zgłaszanych przez konsumentów skargach.

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

Przeważająca część działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów skupiała się na udzielaniu bieżącej pomocy prawnej i informacji odnośnie aktualnych przepisów konsumenckich, czy udostępniania wzorców różnego rodzaju umów, odstępień od umowy, wezwań. Część z tych porad kończyła się na jednorazowej pomocy. Zdaniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów kierowanie spraw do sądów powszechnych winno być krokiem ostatecznym.

W roku 2018 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów, ani też nie wstępował za zgodą konsumentów do toczącego się postępowania sądowego na wniosek konsumenta.

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu przez rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencji działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.

Zbyt mały procent spraw, które znajdują swoje rozstrzygnięcie przed sądami wynika z tego, że konsument nie decyduje się na taki krok, argumentując swoją decyzję zbyt niską wartością sporu w stosunku do dużego zaangażowania osobistego i środków finansowych.

Szczegółową charakterystykę pomocy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim na drodze sądowej przedstawia Tabela nr 4.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Biorąc pod uwagę niską świadomość prawną konsumentów, brak prawidłowych nawyków rynkowych, niedostrzeganie zagrożeń płynących z rynku - edukacja konsumentów jest w opinii Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim jednym z ważniejszych zadań.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim udzielając konsumentom różnego rodzaju pomocy prawnej, podejmował tego typu działania poprzez uświadamianie konsumentom przysługującym im praw, wskazując na konkretne przepisy, mające zastosowanie w danej sprawie.

Inną formą edukacji konsumenckiej jest ekspozycja dostępnych materiałów informacyjnych dotyczących ochrony konsumentów, które znajdują się w holu budynku Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Gdańskim. Broszury i materiały edukacyjne przesyłane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Urząd Komunikacji Elektronicznej, czy też Europejskie Centrum Konsumenckie były wykładane i uzupełniane w celu ciągłej dostępności do informacji, a każdy z konsumentów zgłaszających się do rzecznika mógł otrzymać broszury i materiały o tematyce konsumenckiej. Również przed wejściem do pokoju Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim na tablicy informacyjnej oraz na stronie internetowej Powiatu Nowodworskiego pod adresem: www.powiatnowodworski.pl w zakładce „Powiatowy Rzecznik Konsumentów” zamieszczone są podstawowe informacje związane z tematyką konsumencką np. przepisy

prawne, porady konsumenckie oraz podstawowe wzory pism do wykorzystania przez konsumentów.

Jedną z form wpływania na zmniejszenie problemów konsumenckich związanych z reklamacjami jest także edukacja sprzedawców i właścicieli sklepów, którzy byli informowani o prawach konsumentów i obowiązkach sprzedawców. Sprzedawcom, którzy kontaktowali się telefonicznie lub osobiście z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim udzielane były porady na temat wykładni przepisów w zakresie obowiązujących regulacji prawnych dotyczących ochrony praw konsumentów oraz przekazywane zainteresowanym broszury.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479³⁸ kpc (niedozwolone postanowienia umowne)

W roku sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w ramach zadań wynikających z postępowania w zakresie niedozwolonych klauzul umownych nie kierował zawiadomień do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, w sprawie podejrzenia stosowania niedozwolonych klauzul w umowach.

Jednakże same wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców w uzasadnionych przypadkach miały charakter wezwań do dobrowolnego zaniechania stosowania niedozwolonych postanowień umownych wzorców umów (zmiany treści wzorców umów). Rzecznik udzielał porad przedsiębiorcom w sprawie zmiany treści postanowienia wzorca umownego, jak również dokonywał ocen przedstawianych przez konsumentów umów dotyczących np. usług telekomunikacyjnych, czy dotyczących sprzedaży energii elektrycznej i usług związanych z zakupami poza lokalem przedsiębiorstwa pod kątem występowania ewentualnych niedozwolonych klauzul.

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową (art.4 ustawy z dn.23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – (tj. Dz.U. z 2017r., poz. 2070).

W roku sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim nie zawiadamiał Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o nieuczciwych praktykach rynkowych stosowanych przez przedsiębiorców.

- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim nie podejmował działań w zakresie dochodzenia roszczeń w postępowaniu grupowym.

- art. 42 ust. 1 pkt. 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),

Na podstawie art.42 ust.4 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2019r., poz.369), przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Zgodnie z art.114 ust.1 ww. ustawy, nie udzielenie odpowiedzi rzecznikowi jest wykroczeniem, zagrożonym karą grzywny, nie mniejszą niż 2.000 zł.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim nie składał zawiadomień.

- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy),

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Świadomość konsumentów co do swoich praw oraz istnienia instytucji rzecznika konsumentów stale wzrasta, a konsumenci coraz częściej potrafią skorzystać z przysługujących im praw.

Liczba konsumentów zgłaszających się z prośbą o poradę prawną i informację wskazuje jednoznacznie, że poziom wiedzy konsumenckiej nadal jest na dosyć niskim poziomie. Konsumenci nie znają swoich praw, nie znają instytucji, z pomocy których mogliby skorzystać przy rozwiązywaniu problemów związanych z usługami, czy też sprzedażą towarów. Dlatego też istotne jest, aby na wszystkich szczeblach prowadzić szeroko pojętą edukację konsumencką poprzez kampanie edukacyjne np. emisję w ogólnodostępnych mediach programów popularyzujących wiedzę z zakresu zarówno praw, jak i obowiązków występujących po stronie konsumentów oraz przedsiębiorców, czy też wydawanie materiałów informacyjnych w zakresie propagowania wiedzy konsumenckiej.

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa w zakresie praw i obowiązków konsumentów jest istotnym elementem pozwalającym na edukację i podnoszenie samoświadomości wśród konsumentów, a co za tym idzie na skuteczne dochodzenie słuszných roszczeń. Podejmowane interwencje natomiast skutkują często uznawaniem roszczeń i odzyskiwaniem znacznych kwot, ma to więc niebagatelne znaczenie dla społeczności lokalnej.

Aktualnie obowiązujące przepisy prawa dają konsumentom szczególną ochronę i szczególne regulacje prawne pod warunkiem, że konsumenci są świadomymi uczestnikami rynku i posiadają wiedzę na temat przysługujących im praw.

Zasadne wydaje się także wprowadzenie jednolitego formularza informacyjnego do umów telekomunikacyjnych, podobnie jak to ma miejsce przy kredycie konsumenckim.

2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika.

W 2018r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim realizował zadania w zakresie ochrony konsumentów zapewniając konsumentom bezpłatne

poradnictwo i informację prawną, występując do przedsiębiorców, a także podejmując działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami, do których zadań należy ochrona konsumentów.

W związku z pojawiającymi się nowymi, nieznanymi dotąd zagrożeniami, z którymi spotkać się mogą konsumenci, istnieje potrzeba stałego podnoszenia kwalifikacji poprzez uczestnictwo rzecznika w różnego rodzaju szkoleniach dotyczących ochrony praw konsumenckich. Zmiany przepisów powodują konieczność stałego kształcenia, monitorowania orzecznictwa oraz uczestniczenia w szkoleniach.

Bardzo pomocna w pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest również możliwość uczestnictwa w konferencjach i debatach.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają pozytywny wydźwięk, gdyż udzielanie bezpłatnej fachowej pomocy prawnej i skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku Starosty Nowodworskiego i Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Gdańskim. Konsumenci wyrażają swoje zadowolenie telefonicznie, pisemnie lub osobiście dziękując za pozytywne załatwienie sprawy, co daje ogromną satysfakcję w codziennej pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim.

W swojej pracy Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim zauważa niedostateczny jeszcze dostęp do informacji prawnej w sprawach o charakterze niekonsumenckim, ponieważ mieszkańcy Powiatu Nowodworskiego często mylą kompetencje rzecznika konsumentów jako bezpłatnej pomocy prawnej w sprawach z zakresu prawa pracy, spraw rodzinnych, roszczeń cywilnych itp.

Z praktyki Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim wynika, iż coraz więcej konsumentów jest świadomych swoich praw i nie obawia się z nich skorzystać. Niestety w wielu przypadkach konsumentom nadal brakuje podstawowej wiedzy prawnej, jak mają wiedzy, jak się zachować w sytuacji sporu z przedsiębiorcą. Dotyczy to w szczególności konsumentów należących do starszych generacji, w szczególności osób 50+.

Osoby młodsze, posiadające dostęp do Internetu mogą łatwo i szybko sprawdzić przysługujące im prawa (aczkolwiek niektóre strony internetowe również nie zawierają precyzyjnych informacji). Dzięki temu mogą podjąć odpowiednie i terminowe kroki w celu dochodzenia swoich roszczeń.

Osoby starsze natomiast, pozbawione dostępu do Internetu lub nie potrafiące korzystać z tego środka informacji, mają utrudniony dostęp do pozyskania informacji o swoich prawach. Powoduje to, że bardzo często nie są w stanie prawidłowo dochodzić swoich praw.

Dlatego tak ważna jest edukacja społeczeństwa w zakresie przysługujących im praw i obowiązków. Im świadomość prawna obywateli będzie wyższa, tym łatwiej będzie im dochodzić swoich praw lub też wyjść obronną ręką z zawarcia bardzo niekorzystnej umowy.

W związku z powyższym w dalszym ciągu niezwykle ważne jest edukowanie mieszkańców Powiatu Nowodworskiego w kwestii praw konsumenckich. Szczególną rolę w tym wypadku należy przypisać zwracaniu uwagi mieszkańcom, by dobrze zapoznawali się z wszelkimi umowami i dokumentami jakie podpisują. Jest to niezbędne, aby skutecznie walczyć z nieuczciwymi praktykami przedsiębiorców w stosunku do konsumentów.

SPORZĄDZIŁ: Powiatowy Rzecznik Konsumentów
(-) Lech Kraśniański

Nowy Dwór Gdański, dnia 28 marca 2019r.

Tabela 1.

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

[illegible]

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			
	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość		w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	RAZEM
SPRZEDAŻ:																	
art. żywnościowe																	
odzież i obuwie					3		1										4
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																	
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																	
samochody i środki transportu osobistego					1												1
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	
produkty związane z opieką zdrowotną					1												1
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	
inne																	
USŁUGI:																	
związane z rynkiem nieruchomości																	
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					2												2
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																	
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																	
finansowe																	
ubezpieczeniowe																	
pocztowe i kurierskie																	
telekomunikacyjne					3												3
transportowe																	
turystyka i rekreacja							1										1
sektor energetyczny i wodny					1												1
związane z opieką i opieką zdrowotną																	
edukacyjne																	
inne																	
RAZEM																	
informacje ogólne																	
niekonsumenckie																	
	razem:																13

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

	rodzaje wad												RAZEM			
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.				inne		
	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe																
odzież i obuwie																
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																
samochody i środki transportu osobistego																
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną																
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
inne																
USŁUGI:																
związane z rynkiem nieruchomości																
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
pocztowe i kurierskie																
telekomunikacyjne																
transportowe																
turystyka i rekreacja																
sektor energetyczny i wodny																
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne																
RAZEM																
informacje ogólne																
niekonsumenckie																
	razem:															0

[illegible]

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

		1. osobiście i telefonicznie															razem
		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	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	
SPRZEDAŻ:																	
1	art. żywnościowe	1			1	1											3
2	odzież i obuwie	11	1	20	169	3	10					1			1		216
3	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	16	7	6	60	3	8	1									101
4	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	24	20	21	103	2	12				2	2					186
5	samochody i środki transportu osobistego	3		4	29		2							1			39
6	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1	1	1	3		1										7
7	produkty związane z opieką zdrowotną	2	10	2	7							1	2	1			25
8	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	3		5	8		3										19
9	inne	1	1	2	7						2						13
USŁUGI:																	
10	związane z rynkiem nieruchomości	10	1		31	1	1	6				1					51
11	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	10	1	1	9												21
12	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	4			5												9
13	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	1			2			1									4
14	finansowe	5		1	36			7				13		2	14		78
15	ubezpieczeniowe	1			3	1						1					6
16	pocztowe i kurierskie	2			5							1					8
17	telekomunikacyjne	28	29	15	37	4	9	1	1			4	12	4			144
18	transportowe	3			13							5					21
19	turystyka i rekreacja	1		4	14		4					2	1	1			27
20	sektor energetyczny i wodny	5	15		14	6						4	13	1	2		60
21	związane z opieką i opieką zdrowotną	1	9	2	3												15
22	edukacyjne	3		1	6			4									14
23	inne	4			11												15
RAZEM		140	95	85	576	21	50	20	1	4	35	28	10	17	0	0	
informacje ogólne		242															242
niekonsumenckie		87															87
		razem															1411

w lokalu / bez znaczenia	788
poza lokalem	145
na odległość	149