

**Starosta Grodziski**

05-825 Grodzisk Mazowiecki

ul. Kościuszki 30

WO.120.17.2018

**Zarządzenie nr 17/2018**

**Starosty Grodziskiego**

**z dnia 21 marca 2018 roku**

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Grodziskim za rok 2017.

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz.U.2017.1868 t.j. z dnia 2017.10.09) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2017.229 t.j. z dnia 2017.02.07) zarządzam co następuje:

**§ 1**

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Grodziskim za rok 2017, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.


**§ 2**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**STAROSTA**



**Marek Wiezbicki**



Hanna Mielniczewska  
RADCA PRAWNY  
(N/A 8759)

**SPRAWOZDANIE**  
**z działalności**  
**Powiatowego Rzecznika Konsumentów**  
**w Grodzisku Mazowieckim**  
**w 2017 roku**

**GRODZISK MAZOWIECKI, 21 MARCA 2018 ROKU**

## SPIS TREŚCI

### I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

### II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Tabela 1.

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

1.1. osobiście i telefonicznie

1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie

Tabela 2.

występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Tabela 3.

współdziałanie z innymi instytucjami

Tabela 4.

pomoc na drodze sądowej

4.1. udział RK w postępowaniach sądowych

4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Zgodnie z art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2017.229 t.j), zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów (art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym Dz.U.2017.1868 t.j) wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów (zwany dalej również rzecznikiem/rzecznikiem konsumentów). Zadania rzecznika oraz formę ich realizacji określają przepisy artykułów 37-43 wskazanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Rzecznik Konsumentów Starostwa Powiatu Grodziskiego pełni obowiązki jednoosobowo. Do dnia 28 lutego 2017 roku funkcję rzecznika pełniła Katarzyna Gałązka-Serwacińska, a od 01 marca 2017 roku stanowisko piastuje Agnieszka Domżańska-Łajtar. Rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany staroście powiatu grodziskiego.

Stan kadrowy, struktura.

1. Województwo	MAZOWIECKIE
2. Miasto /Powiat	POWIAT GRODZISKI
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	OKOŁO 92.000 MIESZKAŃCÓW POWIATU
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	AGNIESZKA DOMŻALSKA-ŁAJTAR
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	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	TRZY DNI / 2X 8, 1X 4 GODZINY PRZYJĘCIA KONSUMENTÓW (DYŻUR) USTALONE W TE DNI 1X4 i 2X3 GODZINY
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 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. Nr 50, poz. 331 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).	NIE DOTYCZY
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	Zgodnie z pisemną informacją Starosty Powiatu Grodziskiego przekazaną UOKiK w dniu 14.02.2018 roku, nr pisma WO.033.17.2018.

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Wśród wyspecyfikowanych zadań rzecznika powołana ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów na pierwszym miejscu wymienia zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. To podstawowe i najistotniejsze zadanie, stanowiące środek prewencyjnej ochrony interesów konsumentów. W omawianym okresie sprawozdawczym realizacja powyższego zadania polegała na bezpośredniej działalności poradniczej i informacyjnej rzecznika, m.in. poprzez: udzielanie porad i informacji interesantom zgłaszającym się osobiście do urzędu oraz telefonicznie. Rzecznik udzielał również odpowiedzi na listowne oraz kierowane drogą elektroniczną zapytania konsumentów. Rzecznik informował o obowiązujących regulacjach prawnych i możliwościach ich wykorzystania przez zainteresowanych, udzielał porad odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie. Pomagał konsumentom wybrać uprawnienie, wypełnić wniosek o polubowne rozpatrzenie sprawy, sformułować pismo reklamacyjne, oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość czy poza lokalem przedsiębiorstwa, przekazywał również wzory pism. Wskazywał ponadto konsumentom na możliwość pozasądowego rozwiązania sporu przy pomocy wyspecjalizowanych (branżowych) podmiotów sektorowych, takich jak Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznik Praw Pasażera Kolei działający przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego czy Inspekcji Handlowej, jako instytucji zajmującej się sporami konsumenckimi związanymi ze sprzedażą towarów i świadczeniem usług, w sprawach nieobjętych przez inne wyspecjalizowane podmioty.

W 2017 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił ogółem 520 bezpłatnych porad, wśród których 270 dotyczyło umów sprzedaży rzeczy, 167 spraw związanych z usługami, w 27 sprawach udzielono informacji ogólnych, a w 56 sprawach porad niekonsumenckich.

Najwięcej porad w zakresie umowy sprzedaży, podobnie jak w latach poprzednich, dotyczyło produktów przemysłowych, w tym obuwia i odzieży, sprzętu RTV i AGD, mebli, komputerów i telefonów komórkowych.

Problemy, z jakimi zgłaszali się konsumenci w związku z nabyciem produktów przemysłowych dotyczyły przede wszystkim:

- odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego z tytułu rękojmi,
- narzucania przez sprzedawcę reżimu odpowiedzialności gwarancyjnej poprzez przekazywanie reklamacji do serwisu gwarancyjnego,
- utrzymywania, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumentów,
- nieprzestrzegania przez przedsiębiorców uprawnień konsumentów wynikających z rękojmi,
- odmowy uznania reklamacji uzasadnianej zawinionym przez konsumenta uszkodzeniem mechanicznym mimo, że wada tkwiła w towarze w momencie zakupu,
- nieskutecznego usuwania wad oraz przedłużania terminów napraw,
- nieprzyjmowania reklamacji w miejscu zakupu towaru, odsyłanie do producenta,
- niskiej jakości sprzedawanych towarów, szczególnie obuwia i odzieży.

W zakresie usług dotyczących sektora energetycznego i wodnego oraz usług telekomunikacyjnych, konsumenci skarżyli się między innymi na:

- wprowadzanie odbiorców mediów w błąd przy zmianie dostawcy usług, m.in. poprzez sugerowanie przedłużenia umowy z dotychczasowym dostawcą,
- wprowadzanie w błąd co do tożsamości operatora, przy zawieraniu umów o sprzedaż energii elektrycznej, gazu, przeniesienie numeru telefonu; podstępne zmiany sprzedawcy energii, operatora usług telekomunikacyjnych
- nieprawidłowe rozliczanie usług telekomunikacyjnych czy zużycia energii, gazu, w tym po stwierdzonej awarii lub wymianie licznika,
- nieinformowanie klientów o dodatkowej opłacie handlowej przy zmianie umowy z gwarancją stałej ceny,
- nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych,
- bezpodstawne naliczanie kar umownych,
- problemy z przeniesieniem usług do innego operatora,
- niewywiązywanie się przez operatora z obowiązku pisemnego potwierdzenia zawarcia czy zmiany umowy,
- aktywowanie niezamawianych usług,
- długotrwały brak faktur za zużyty energię elektryczną.

Wskazywane przez konsumentów problemy związane z umowami zawieranymi na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli przede wszystkim zawieranymi na pokazach, prezentacjach i warsztatach organizowanych w formie bezpośrednich spotkań z konsumentami dotyczyły głównie:

- posługiwania się przez przedstawiciela przedsiębiorcy niezrozumiałymi i nieczytelnymi wzorcami umów,
- nieprzekazywania konsumentom egzemplarza zawartej umowy w dniu jej podpisania i dostarczanie go pocztą po upływie 14 dni od jej zawarcia,
- nieinformowania konsumentów o prawie odstąpienia od umowy, warunkach i miejscu zwrotu towarów,
- braku formularza odstąpienia od umowy,
- nieinformowania o całkowitych kosztach kredytu oferowanego na zakup towaru,
- podsuwania do podpisu dokumentów, np. weksli,
- utrudniania konsumentom realizacji ich praw, głównie w związku z odstąpieniem konsumentów od umowy,
- zastrzegania w umowach kar lub opłat za odstąpienie od umowy,
- nieodbierania przesyłek ze zwracanymi towarami,
- sprzedaży artykułów pseudomedycznych.

Szczegółowe zestawienia porad i informacji konsumenckiej z podziałem na konkretny rodzaj sprawy przedstawia tabela nr 1 (z rozbiciem na formę pomocy - 1.1.osobiście i telefonicznie oraz 1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie).

Podkreślenia wymaga, że część spraw, z którymi zgłaszali się konsumenci nie miała charakteru konsumenckiego. Skargi dotyczyły spraw wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań i domów komunalnych, interpretacji przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego, spadkowego. Z racji wykształcenia prawniczego rzecznik starał się udzielać informacji w zakresie przedstawionych spraw niekonsumenckich bądź wskazywał uprawnionym osobom na możliwość skorzystania z funkcjonującej na terenie powiatu grodziskiego nieodpłatnej pomocy prawnej świadczonej bezpośrednio przez adwokata lub radcę prawnego, zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej oraz edukacji prawnej (Dz.U.2017.2030 t.j.)

## **2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.**

W ramach realizacji ustawowych zadań związanych z ochroną praw i interesów konsumentów, zgodnie z art. 42 ust. 4 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, rzecznik zwracał się do przedsiębiorców w formie wystąpienia o udzielenie informacji i wyjaśnień będących przedmiotem sprawy konsumenckiej lub wyrażał w takim wystąpieniu swoje uwagi i opinie. Uprawnienie rzecznika do kierowania pisemnych wystąpień do przedsiębiorców ma na celu nie tylko pomoc indywidualnym konsumentom w obronie ich praw, jest ono dla rzecznika źródłem informacji i w razie stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę zakazanych praktyk stanowi asumpt do podjęcia odpowiednich działań w celu zapobieżenia im. Pomimo, iż rzecznik nie dysponuje uprawnieniami władczymi w zakresie egzekwowania roszczeń konsumentów od przedsiębiorców, w większości przypadków interwencja rzecznika przynosiła pozytywny dla konsumenta rezultat.

W okresie sprawozdawczym rzecznik wystąpił pisemnie do przedsiębiorców w 52 sprawach. Szczegółową tematykę wystąpień obrazuje tabela nr 2.

Wśród wniosków o podjęcie interwencji pewien odsetek stanowią sprawy, w których zarzuty konsumentów wobec przedsiębiorców są nieuzasadnione i rzecznik nie ma podstaw do podjęcia interwencji bądź w wyniku jej podjęcia wyłania się inny stan faktyczny niż wskazany przez konsumenta. W takiej sytuacji konsument otrzymuje wyjaśnienia i informacje odnośnie obowiązujących przepisów i jego sytuacji prawnej. Zdarzają się również wystąpienia adwokatów, radców prawnych, którym prowadzenie spraw powierzyli konsumenci. Rzecznik nie podejmuje działań w takich sprawach, wnioskodawcom przekazywane są wyjaśnienia o podstawie prawnej działania rzecznika, który umocowany jest do podejmowania działań wyłącznie na rzecz konsumentów.

## **3. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.**

Zgodnie z przepisami Ustawy na rzeczniku spoczywa obowiązek współdziałania z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi. W ramach współdziałania z właściwą miejscowo delegaturą UOKiK rzecznik na bieżąco zawiadamiał o podejrzeniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i sygnalizował problemy dotyczące ochrony konsumentów. Współpraca z innymi instytucjami i organami, na przykład Inspekcją Handlową, Federacją Konsumentów czy Europejskim Centrum Konsumenckim Polska polegała na wzajemnym przekazywaniu informacji o niekorzystnych dla konsumentów zjawiskach i praktykach rynkowych przedsiębiorców naruszających prawa konsumentów, wymianie informacji i doświadczeń w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawa. Wymiana informacji następowała głównie w drodze wiadomości elektronicznych, a także telefonicznie i listownie.

## **4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.**

W 2017 roku rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów, nie składano wniosków o wstąpienie do toczącego się postępowania. Rzecznik pomagał konsumentom w

redagowaniu i sporządzaniu projektów pism procesowych czy wniosków o podjęcie interwencji przez uprawnione do pozasądowego rozpatrzenia sprawy instytucje oraz wskazywał możliwość skierowania sprawy na drogę sądową zarówno w postępowaniu cywilnym przed sądem powszechnym, jak i w postępowaniu przed sądem polubownym, w tym między innymi Stałym Sądem Polubownym przy Mazowieckim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej.

#### **5. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

Rzecznik nie występował z wnioskiem o stanowienie lub zmianę przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

#### **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**

W omawianym okresie sprawozdawczym rzecznik podejmował działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Brał udział w audycji radiowej dotyczącej problemów związanych ze sprzedażą towarów poza lokalem przedsiębiorstwa emitowanej przez lokalną rozgłośnię radiową Bogoria w październiku 2017 roku. W ramach działalności edukacyjnej pośredniej - nieskierowanej na rozwiązanie konkretnego problemu konsumenta, ułatwiał konsumentom dostęp do materiałów edukacyjnych traktujących o uprawnieniach konsumentów, w tym m.in. udostępniał ulotki, poradniki i broszury konsumenckie, wywieszał na tablicy ogłoszeń Starostwa aktualne informacje konsumenckie.

Rzecznik w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych oraz zwiększania i uaktualniania posiadanej wiedzy był uczestnikiem konferencji, warsztatów i spotkań poświęconych tematyce ochrony konsumentów.

#### **7. Podejmowanie działań wynikających z:**

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym - nie wystąpiły,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym - nie wystąpiły,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) - nie wystąpiły,
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) – nie wystąpiły.

W 2017 roku rzecznik nie podejmował działań w powyższym zakresie.

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

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

W ubiegłym roku z prośbą o interwencję i pomoc w rozwiązaniu sprawy zwróciło się do rzecznika wielu mieszkańców powiatu grodziskiego. Rodzaje i złożoność zgłaszanych spraw oraz ich liczba świadczy o skali problemów pojawiających się na rynku, którego uczestnikami są konsumenci. W omawianym okresie sprawozdawczym realizowane były ustawowe zadania rzecznika. Zakres i formy udzielonej konsumentom pomocy były zróżnicowane - dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Podejmowane działania, poza udzielaniem doraźnej pomocy w indywidualnych sprawach, miały na celu



eliminowanie niekorzystnych zjawisk jakie występują na terenie powiatu w relacjach konsument-przedsiębiorca.

Ze względu na utrzymującą się od kilku lat skalę problemów konsumenckich związanych z reklamacją zakupionych towarów - głównie obuwia, mebli i sprzętu elektronicznego wskazują na pilną potrzebę legislacyjną umożliwienia rzecznikom uzyskania nieodpłatnych opinii rzeczoznawców, którymi mogliby się wspierać w swojej pracy, z uwagi na brak wiedzy specjalistycznej.

Stwierdzić należy, że pomimo wzrastającej liczby konsumentów zgłaszających się do rzeczownika, świadomość przeciętnego konsumenta jest niska. Konsumenci nie znają swoich praw, nie mają świadomości istnienia instytucji, z pomocy których mogliby skorzystać przy rozwiązywaniu problemów związanych z usługami czy też sprzedażą towarów. Zasadna zatem wydaje się potrzeba popularyzowania wiedzy z zakresu prawa konsumenckiego w ogólnodostępnych mediach, prowadzenia szeroko zakrojonych ogólnopolskich kampanii edukacyjnych, w tym między innymi dotyczących umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, procedur reklamacyjnych oraz wskazywania instytucji umożliwiających polubowne dochodzenie praw.

#### IV. TABELE

Tabela 1.

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

1.1.osobiście i telefonicznie

1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie

Tabela 2.

występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Tabela 3.

współdziałanie z innymi instytucjami

Tabela 4.

pomoc na drodze sądowej

4.1.udział RK w postępowaniach sądowych

4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami

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

I.1.osobiście i telefonicznie																					
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2017	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			Suma	2.wady towarów nienależyte wykonanie umowy			Suma	3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne			Suma	4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr			Suma	5. inne			Suma	RAZEM
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem		1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem		1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem		1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem		1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem		
<b>SPRZEDAŻ</b>																					
1. art. żywnościowe				5			5														5
2. odzież i obuwie	7	4		11	74	11	85		1	1							4			4	101
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	3	2		5	17	9	26										2	1		3	34
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	2	8		10	43	12	4	59					1		1	2	2			4	74
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	1			1	2	1	1	4													5
6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące					1	1	2														2
7. produkty związane z opieką zdrowotną			16	16	3		3						1		1	1	1	2		4	24
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		1	4	8	12						1		1		1			1	15
9. inne		2		2	4	1	5						1	1	2	1				1	10
<b>USŁUGI</b>																					
10. związane z rynkiem nieruchomości										2	2			1	1	1				1	4
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			1	1	19	2	21	1		1	1				1						24
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					1		1														1
13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					2		2														2
14. finansowe	1			1	2		2	4		1	5	3			3	5	2			7	18
15. ubezpieczeniowe		1		1	3	1	4	4			4					4				4	13
16. pocztowe i kurierskie						1	1														1
17. telekomunikacyjne	2	4	8	14	7	1	4	12	3		3	1	3		4	3		3		6	39
18. transportowe					2	2	4														4
19. turystyka i rekreacja		1		1	8	3	11										1			1	13
20. sektor energetyczny i wodny	2		7	9	6		3	9	1		1	2	1		1	1		2		3	24
21. związane z opieką i opieką zdrowotną		4	1	5	2		2		1		1		3		3		1			1	12
22. edukacyjne	2	1		3					2		2										5
23. inne					4	2	6										1			1	7
<b>RAZEM</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>33</b>	<b>81</b>	<b>209</b>	<b>55</b>	<b>12</b>	<b>276</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>41</b>	<b>437</b>
informacje ogólne																				27	
niekonsumentenkie																				56	
<b>RAZEM</b>																				<b>520</b>	

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2017	1.2 sprawy rozpatrywane pisemnie															RAZEM			
	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy				3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne				4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr				5. inne		
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem		Suma		
<b>SPRZEDAŻ</b>																			
1. art. żywnościowe												1				1			
2. odzież i obuwie		1		1	3	1	1				1				1	6			
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu					1	2									1	4			
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					1								1			2			
7. produkty związane z opieką zdrowotną					1											1			
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci					1											1			
<b>USŁUGI</b>																			
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					2											2			
13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu												1				1			
17. telekomunikacyjne			1	1			1				1				1	1			
19. turystyka i rekreacja					1											1			
20. sektor energetyczny i wodny										1						1			
<b>RAZEM</b>		1	1	2	10	3	2			1	2	2	1	2	2	21			
informacje ogólne																2			
niekonsumenckie																3			
<b>RAZEM</b>																26			

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2017	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			Suma	2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			Suma	4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr			Suma	5. inne			Suma	RAZEM	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem		1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem		1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem		1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem					
<b>SPRZEDAŻ</b>																				
2. odzież i obuwie	5	3		8	12			12								20	17	3	0	
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu					2	2		4								4	2	2	0	
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		2		2	5	2		7								9	5	4	0	
7. produkty związane z opieką zdrowotną					1			1		1		1				2	1	1	0	
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		1		2		2								3	0	3	0	
9. inne					1	1		2								2	1	1	0	
<b>USŁUGI</b>																				
10. związane z rynkiem nieruchomości												1			1	1	1	0	0	
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					1			1								1	1	0	0	
15. ubezpieczeniowe												1			1	1	1	0	0	
17. telekomunikacyjne			1	1		1		1	1			1	1		1	4	2	1	1	
18. transportowe					2	1		3								3	2	1	0	
19. turystyka i rekreacja					1			1								1	1	0	0	
21. związane z opieką i opieką zdrowotną																1	0	0	1	
<b>RAZEM</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>9</b>		<b>34</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	<b>52</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	
informacje ogólne																0				
niekonsumenckie																0				

Tabela 3.  
współdziałanie z innymi instytucjami

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2017	1. rozwiązanie umowy			2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			3. warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			5. inne			RAZEM
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	
<b>SPRZEDAŻ</b>																
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1													1	
7. produkty związane z opieką zdrowotną												1			1	
<b>USŁUGI</b>																
18. transportowe				1											1	
20. sektor energetyczny i wodny												1			1	
niekonsumenckie	0														0	
informacje ogólne	1														1	
<b>RAZEM</b>															<b>5</b>	

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2017	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych															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 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	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
1.art. żywnościowe																0
2.odzież i obuwie																0
3.meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																0
4.urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																0
5.samochody i środki transportu osobistego																0
6.kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
7.produkty związane z opieką zdrowotną																0
8.art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
9.inne																0
<b>USŁUGI:</b>																
1.związane z rynkiem nieruchomości																0
2.bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
3.czyszczanie i naprawa odzieży i obuwia																0
4.konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
5.finansowe																0
6.ubezpieczeniowe																0
7.pocztowe i kurierskie																0
8.telekomunikacyjne																0
9.transportowe																0
10.turystyka i rekreacja																0
11.sektor energetyczny i wodny																0
12.związane z opieką i opieką zdrowotną																0
13.edukacyjne																0
14.inne																0
<b>RAZEM</b>																0
sprawy o ukaranie																0
	razem:															0

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2017	4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															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 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	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
1.art. żywnościowe																0
2.odzież i obuwie																0
3.meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																0
4.urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																0
5.samochody i środki transportu osobistego																0
6.kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
7.produkty związane z opieką zdrowotną																0
8.art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1												1
9.inne																0
<b>USŁUGI:</b>																
1. związane z rynkiem nieruchomości																0
2.bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
3.czyszczanie i naprawa odzieży i obuwia																0
4.konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
5.finansowe																0
6.ubezpieczeniowe																0
7.pocztowe i kurierskie																0
8.telekomunikacyjne																0
9.transportowe				1												1
10.turystyka i rekreacja																0
11.sektor energetyczny i wodny			1													1
12.związane z opieką i opieką zdrowotną																0
13.edukacyjne																0
14.inne																0
<b>RAZEM</b>			1		2											3
sprawy o ukaranie																0
	razem:															3

Przygotowała:

Agnieszka Domzalska-Lajtar

*Agnieszka Domzalska-Lajtar*

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Grodzisk Mazowiecki, dnia 21.03.2018 roku