

**ZARZĄDZENIE NR 25/2022  
STAROSTY KŁODZKIEGO**

z dnia 23 marca 2022 r.

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kłodzku  
za rok 2021**

Na podstawie art. 43 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. 2021.275 t.j.) zarządzam co następuje:

§ 1. Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kłodzku za rok 2021.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA  
Maciej Awizeń

Załącznik do zarządzenia Nr 25/2022  
Starosty Kłodzkiego z dnia 23 marca 2022 r.  
w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności  
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kłodzku za rok 2021

## **S P R A W O Z D A N I E**

### **z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kłodzku za rok 2021**

**Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2021. 275 t.j.), na podstawie którego przedkładam w terminie do dnia 31 marca 2022 r. Staroście Powiatu Kłodzkiego do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku poprzednim.**

## **I WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW .....3**

## **II REALIZACJA USTAWOWYCH ZADAŃ.....4**

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji w zakresie ochrony interesów konsumentów..... 4

2. Składanie wniosków w sprawach stanowienia i zmian przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumenckich.....5

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....6

4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....7

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczącego się postępowania.....7

6. Działania o charakterze edukacyjno- informacyjnym.....8

7. Podejmowanie działań wynikających z : .....8

- 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.....9**

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.....10
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.....10

## **IV. TABELLE ..... 2**

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

### Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	dolnośląskie
2. Miasto /Powiat	Powiat kłodzki
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	160.832
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Agnieszka Lebda
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 - TAK - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	4 razy w tygodniu po 5 godzin
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.	TAK
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1 osoba
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.	Koszt szacunkowy funkcjonowania biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów łącznie z wynagrodzeniami wyniósł 107 070,00 zł

## II. Realizacja ustawowych zadań

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

Zadanie zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów realizowane jest poprzez udzielanie porad osobiście, telefonicznie i za pośrednictwem Internetu. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w sprawach związanych z ochroną praw i interesów konsumentów, do których zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów posiada legitymację, przyjmuje konsumentów osobiście w godzinach pracy, a w pozostałym czasie konsumenci mogą otrzymać poradę prawną od pracownicy biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Ponadto na bieżąco w roku 2021 w **Biuletynie Informacji Publicznej** modyfikowano i uaktualniano **stronę internetową Powiatowego Rzecznika Konsumentów**, na której konsumenci, którzy korzystają z łączy internetowych mogą zapoznać się z zasadami prowadzenia spraw konsumenckich przez Biuro RzK, uzyskać informacje o pozostałych instytucjach ochrony konsumentów, np. Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcji Handlowej, Rzeczniku Finansowym, Urzędzie Komunikacji Elektronicznej, Urzędzie Regulacji Energetyki, Arbitrze Bankowym.

W roku sprawozdawczym treść strony została wzbogacona o praktyczne porady oraz broszury edukacyjne jak również na bieżąco zamieszczane są wszystkie istotne dla konsumentów zmiany w prawie oraz ważne informacje.

Realizując obowiązek wykonywania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej, w biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów udzielono w roku ubiegłym 871 porad. Porady pisemne obejmowały przede wszystkim pomoc w sporządzeniu zawiadomienia o niezgodności towaru (usługi) z umową, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, opinii prawnej w przedstawianych przez konsumentów sprawach w oparciu o obowiązujący stan prawny.

W roku sprawozdawczym najwięcej porad dotyczyło reklamacji urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektrycznych, sprzętu komputerowego, a także reklamacji obuwia i odzieży, a w usługach porad dotyczących usług telekomunikacyjnych.

Obszerna grupa spraw z jakimi zwracali się do mnie konsumenci, dotyczyła roszczeń z tytułu **umowy sprzedaży**. Najczęściej reklamowanym towarem był sprzęt RTV, AGD oraz obuwie. W wielu sprawach problemy wynikały z nieznanomości przysługujących konsumentom praw, a w szczególności prawa wyboru podmiotu, u którego można reklamować towar. W przypadkach, gdzie do sprzedawanego towaru dołączony jest dokument gwarancyjny, sprzedawcy bez porozumienia z konsumentem kierują reklamację do gwaranta.

Konsumenci zgłaszający się osobiście lub telefonicznie do Biura Rzecznika, wnosili przede wszystkim o wskazanie przepisów, w oparciu o które mogliby reklamować towar niezgodny z umową.

Część spraw konsumenckich należy do zakresu działania innych instytucji powołanych do ochrony praw konsumenckich, w takich sprawach Rzecznik kieruje konsumentów do wyspecjalizowanych instytucji, np.: Rzecznika Finansowego, Arbitra Bankowego, Rzecznika Praw Obywatelskich, Inspekcji Handlowej, Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, Urzędu Skarbowego, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych i innych instytucji według właściwości rzeczowej.

Do Biura Rzecznika zgłaszają się też osoby prosząc o pomoc w załatwieniu spraw nie należących do zakresu działania rzecznika, wśród takich spraw wyróżnić można prośby o poradę w sprawach gospodarczych pomiędzy przedsiębiorcami czy dochodzenia roszczeń w postępowaniu cywilnym z tytułu umów cywilno-prawnych wynikających z umów zawieranych pomiędzy osobami fizycznymi, umów zawieranych pomiędzy przedsiębiorcami.

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

Rzecznikowi Konsumentów przysługuje inicjatywa składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku sprawozdawczym nie były składane wnioski w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego.

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

Najczęściej pożądaną przez konsumentów formą interwencji i jak praktyka pokazuje zarazem najskuteczniejszą, są wystąpienia pisemne do przedsiębiorców. Taka forma pomocy jest bardzo czasochłonna, wymaga wnikliwej analizy stanu faktycznego i prawnego sprawy. Nierzadko pozytywne załatwienie sprawy wiąże się z wielokrotną wymianą korespondencji.

W roku sprawozdawczym, po analizie wniosków konsumenckich, interwencja pisemna na rzecz konsumentów została podjęta ostatecznie w 78 sprawach.

W związku z prowadzonymi postępowaniami wystosowane do przedsiębiorców pisma miały na celu wyjaśnienie sprawy lub żądanie zadośćuczynienia roszczeniu konsumenta. Kierowane do przedsiębiorców wystąpienia miały przede wszystkim charakter prośby o informacje, weryfikację stanowiska w sprawie reklamacji, propozycji polubownego załatwienia sprawy bądź poddania sporu do rozstrzygnięcia przez sąd konsumencki, a w ostateczności wezwań przedsądowych.

Do najliczniejszej grupy spraw w których rzecznik podejmował w roku sprawozdawczym interwencję w formie pisemnej należą, jak przy poradnictwie, sprawy reklamacji urządzeń gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy, a w dalszej kolejności sprawy związane z reklamacją obuwia i odzieży i wyposażeniem wnętrz.

Przedmiotem skarg do rzecznika są również reklamacje sprzętu RTV i AGD. W tych przypadkach wciąż znaczna grupa konsumentów nie potrafi wskazać prawidłowo podmiotu do którego kieruje swoje roszczenie. Konsumenci najczęściej dostarczają reklamowany sprzęt RTV i AGD do sklepu ale z uwagi na to, że nie składają wyraźnie oświadczenia woli, iż jest to reklamacja z tytułu rękojmi, bardzo często sprzedawcy przyjmują reklamowany towar i przesyłają go do naprawy do serwisu gwaranta z tytułu udzielonej gwarancji.

Postępowania dotyczące reklamacji sprzętu RTV i AGD są skomplikowane i wymagają niekiedy kilkakrotnej interwencji pisemnej z uwagi na to, że dotyczą dziedziny gdzie wymagana jest wiedza specjalna. Bardzo pomocna jest przy prowadzeniu tego rodzaju postępowań opinia rzeczoznawcy lub innej osoby która jednoznacznie wskaże i opiszę wadę towaru. Niestety z uwagi na duże koszty takiej opinii konsumenci nie decydują się na jej sporządzenie na etapie postępowania polubownego.

W przypadku obuwia, sprzedawcy zazwyczaj konsumentów obarczają odpowiedzialnością za zaistniały stan rzeczy, zarzucając im brak konserwacji reklamowanego

obuwia lub niewłaściwą konserwację czyli pranie obuwia w pralce. Często również sprzedawcy argumentują odmowę uznania reklamacji za zasadną stwierdzeniami iż „reklamowane uszkodzenia są zmianami użytkowymi, za tak powstałe uszkodzenia sprzedawca ani producent nie ponosi odpowiedzialności”. Kolejnymi stwierdzeniami, które często pojawiają się w odpowiedzi na reklamację są „obuwie było źle dopasowane do stopy co spowodowało pęknięcie na szwie”. Zmiany przepisów prawnych dotyczących reklamacji z tytułu rękojmi i wydłużenie okresu domniemania, że wada która została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy, istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego, znacznie zwiększyła krąg osób występujących z żądaniami do sprzedawcy właśnie na podstawie tego domniemania. Niemniej jednak, w przypadku napotkania trudności w realizacji swoich roszczeń, konsumenci odступują od dochodzenia swoich racji na drodze postępowania sądowego. Wydaje się, że decydującym o tym, że konsumenci nie podejmują działań zmierzających do wyegzekwowania swoich praw może być cena towaru. W przypadku zakupu towarów, których wartość jest relatywnie niska, większość konsumentów rezygnuje z dalszego dochodzenia swoich praw.

## **II.4 Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów**

Zasady tej współpracy i współdziałania dotyczą przede wszystkim wymiany informacji na temat praktyk stosowanych przez przedsiębiorców na lokalnym rynku, oraz podejmowanych działań w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

W roku sprawozdawczym skierowałam 2 sprawy do Urzędu Komunikacji Elektronicznej według właściwości rzeczowej.

## **II.5 Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczącego się postępowania**

Kierowanie spraw na drogę postępowania sądowego jest konsekwencją braku woli przedsiębiorcy do polubownego załatwienia sprawy, a w szczególności gdy ignoruje on bezsporne roszczenia konsumentów, nie udziela wyjaśnień w sprawie złożonej reklamacji, lub dopuszcza się innych naruszeń praw konsumentów.

W roku sprawozdawczym nie zaszła konieczność występowania przez rzecznika do sądu ani przygotowania konsumentom pozwów do samodzielnego dochodzenia roszczeń



przed sądami.

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

Wobec istotnych zmian w zakresie prawa konsumenckiego jakie dokonują się w wyniku dostosowywania naszych regulacji do standardów unijnych, priorytetowym zadaniem staje się edukacja. Podnoszenie świadomości prawnej wszystkich uczestników rynku stanowi kluczowe działanie rzeczników konsumentów. Na konieczność szerzenia wiedzy z zakresu prawa konsumenckiego wskazuje wiele spraw, w których zła pozycja prawna konsumenta wynika z jego nieświadomości. Realizując cele polityki informacyjnej rzecznik rozpowszechnia za pośrednictwem urzędów miast i gmin broszury informacyjne jak też udziela porad prawnych w ramach indywidualnych konsultacji.

W ubiegłych latach zwyczajowo, kilkakrotnie w ciągu roku uczestniczyłam w zajęciach szkolnych lub na wykładach dla słuchaczy Uniwersytetu III Wieku, omawiając problematykę zawierania umów na odległość oraz uprawnień konsumentów związanych z zakupami na odległość oraz regulacje ustawy o prawach konsumenta.

Ogłoszenie stanu pandemii zamknięcie szkół i zakaz zgromadzeń uniemożliwiło w roku sprawozdawczym prowadzenie zajęć na spotkaniach.

## **II.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).**

W roku sprawozdawczym rzecznik nie powiadamiała Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o możliwości naruszenia zbiorowego interesu konsumentów w związku z podejrzeniem stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

W roku sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kłodzku nie wzięła udziału jako reprezentant grupy w żadnym postępowaniu.

Zgodnie z uregulowaniami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorcy, do których Rzecznik zwrócił się o zajęcie stanowiska w sprawie, w której występuje na rzecz konsumentów, mają obowiązek udzielenia mu wyjaśnień

i odpowiedzi. W sytuacji naruszenia ww. przepisów ze strony przedsiębiorcy Rzecznik może wystąpić do sądu z wnioskiem o ukaranie grzywną na zasadach i w trybie wynikającym z Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia. W 2020r. rzecznik nie kierowała wniosków o ukaranie.

Na podstawie art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 63 Kodeksu postępowania cywilnego Rzecznik nie uczestnicząc w sprawie, może przedstawiać sądowi istotny dla sprawy pogląd. Oznacza to, iż w sytuacjach, w których przedmiotem sprawy wytoczonej bez udziału rzecznika konsumentów przed sądem jest naruszenie praw i interesów konsumentów, Rzecznik może zgłaszać opinie i poglądy, które sąd może przy ew. rozstrzygnięciu wziąć pod uwagę. W roku objętym sprawozdaniem nie zaistniała konieczność przedstawienia takiego poglądu.

### **III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów.**

W roku 2021r., który jest objęty niniejszym sprawozdaniem Powiatowy Rzecznik Konsumentów:

1. udzieliła 871 porad i informacji prawnych drogą telefoniczną, pocztą elektroniczną, osobiście lub pracownik biura,
2. wystąpiła na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów do przedsiębiorców w 78 sporach.
3. 2 sprawy zostały przekazane do Urzędu Komunikacji Elektronicznej według właściwości rzeczowej.

Na wyniki działalności rzecznika jak i aktywności konsumentów w 2021r niewątpliwie wpływ miała pandemia COVID-19. Zamknięcie szkół i zakaz zgromadzeń uniemożliwił rzecznikom udział w zajęciach edukacyjnych z młodzieżą szkolną oraz z seniorami, czyniąc niemożliwym realizowanie istotnego zadania podnoszenia świadomości i wiedzy konsumentów w zakresie prawa konsumenckiego. Nie bez znaczenia na ilość spraw miały wprowadzone obostrzenia dotyczące przemieszczania się czy bezpośredniego dostępu do urzędu. W okresie pandemii biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów było czynne przez cały czas, praca odbywała się w systemie hybrydowym, niemniej jednak wyraźnie mniejsza była ilość osób przychodząca do biura. Konsumentów w większości przypadków korzystali z porad telefonicznych oraz w okresie sprawozdawczym wzrosła ilość spraw wpływająca poprzez pocztę e-mail.

Zdecydowanie zmniejszyła się ilość skarg na praktyki przedsiębiorców sprzedających swoje towary poza lokalem przedsiębiorcy, na co wpływ miał niewątpliwie zakaz organizowania spotkań a także ostrożność samych konsumentów w braniu udziału w takich spotkaniach.

### **III.1 Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.**

Niewątpliwie, na poprawę realizacji praw konsumenckich największy wpływ mają działania ustawodawcze, zmierzające do stanowienia takich przepisów, które w sposób pełny taką ochronę zapewnią. Pomimo, że jeżeli chodzi o system ochrony prawnej konsumentów działa on w Polsce od kilkudziesięciu już lat i jest nadal rozbudowywany obejmując swoim zasięgiem szereg organów i instytucji państwowych oraz samorządowych wciąż nie jest w stanie zapewnić całkowitej ochrony konsumenta przed przedsiębiorcami, którzy nie przestrzegają obowiązujących ich przepisów, zasad współżycia społecznego oraz słusznego interesu konsumenta. Poszkodowanymi, w relacjach z przedsiębiorcami stosującymi nieuczciwe praktyki rynkowe są, co do zasady konsumenci będący osobami starszymi, samotnymi, w tym zwłaszcza emeryci.

### **III.2 Wnioski dotyczące pracy rzeczników.**

Obowiązujący stan prawny wyposaża rzeczników konsumentów w instrumenty prawne pozwalające na skuteczne prowadzenie sporu z przedsiębiorcami jedynie w sytuacji, gdy przedsiębiorca naruszy konkretne przepisy prawne. Wzrastająca świadomość prawna przedsiębiorców powoduje, że bardzo dobrze zabezpieczają swoje interesy już na etapie podpisywania umów z konsumentami lub zawierania z nimi umowy sprzedaży. Coraz częściej sprawy z którymi zgłaszają się konsumenci dotyczą jakości wykonanej rzecz, a co za tym idzie potrzebna jest wiedza specjalna z dziedziny której sprawa dotyczy. W takiej sytuacji trudno jest rzecznikowi zająć jednoznaczne stanowisko w sprawie, której rzecz dotyczy. Niezwykle pomocna i wskazana byłaby zatem możliwość bezpłatnych konsultacji z rzeczoznawcami z poszczególnych dziedzin a przynajmniej w sprawach dotyczących najczęściej zawieranych umów takich jak obuwie. Konieczność zlecenia sporządzenia opinii rzeczoznawcy na koszt konsumenta najczęściej zniechęca tego ostatniego do podejmowania dalszych działań na drodze polubownej. Znajduje to wyraz w coraz powszechniejszej

postawie konsumentów, którzy oczekują ogólnych działań instytucji konsumenckich przy minimalnej inicjatywie ze swojej strony.

Ograniczone środki na funkcjonowanie rzeczników, uniemożliwiają podejmowanie dużej ilości interwencji na drodze sądowej, która wymaga znacznego zaangażowania zwłaszcza czasowego. Dlatego tak ważne jest, aby rzecznicy dysponowali instrumentami pozwalającymi im skutecznie dochodzić praw konsumentów na drodze polubownej.

W celu polepszenia standardów ochrony konsumentów, wszystkie instytucje konsumenckie powinny ze sobą współpracować oraz wymieniać się doświadczeniami i wypracowanymi rozwiązaniami danego problemu.

Sprawozdanie sporządziła

Agnieszka Lebda

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kłodzku

Kłodzko, 23 marca 2022r.

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

	1.1.osobiście i telefonicznie														razem	1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie														razem										
	rozwiązanie umowy				wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.					inne				rozwiązanie umowy				wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne				nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.				inne					
	w lokalu bez znaczenia	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		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			
<b>SPRZEDAŻ:</b>																																								
1 art. żywnościowe																																								2
2 odzież i obuwie	12		29		122		4		1				1			1																								171
3 meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	6	1	14		80		8				1	1	1																											112
4 urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	9	20	24		144	2	5				1	3	1		2	4																							211	
5 samochody i środki transportu osobistego	7		4		48		1	2			1			2																									65	
6 kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące							1																																1	
7 produkty związane z opieką zdrowotną	2	1	4		8			1																															16	
8 art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			1		7		2				1																												11	
9 inne					3						1																												4	
<b>USŁUGI:</b>																																								
10 związane z rynkiem nieruchomości	1				3			1					1	1																									7	
11 bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					12		1	1																															14	
12 czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia											1																												1	
13 konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					15																																		15	
14 finansowe	3	1			6			11			1		2																										24	
15 ubezpieczeniowe	4				7			6					4																										21	
16 pocztowe i kurierskie					12		2	1			1																												16	
17 telekomunikacyjne	6	1	6		40		3	4			2	2	1	3	3																								72	
18 transportowe					8		3	1			1																												13	
19 turystyka i rekreacja	15		2		13																																		30	
20 sektor energetyczny i wodny	2	2			19			4			1	2		1	2																							33		
21 związane z opieką i opieką zdrowotną	1				2																																	3		
22 edukacyjne																																							0	
23 inne			1		5						2																												8	
<b>RAZEM</b>	<b>68</b>	<b>26</b>	<b>85</b>		<b>555</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>3</b>																					<b>855</b>			
informacje ogólne niekonsumenckie																																						<b>3</b>		
<b>razem:</b>																																						<b>16</b>		

Tabela 1.1

w lokalu / bez znaczenia	688
poza lokalem	30
na odległość	134

Tabela 1.2

w lokalu / bez znaczenia	9
poza lokalem	4
na odległość	3

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

																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	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe																0
odzież i obuwie			1	11		1										13
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				8												8
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			1	14												15
samochody i środki transportu osobistego				3												3
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
produkty związane z opieką zdrowotną				1												1
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1												1
inne			1	1												2
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem nieruchomości				1												1
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				2												2
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
finansowe				1												1
ubezpieczeniowe																0
pocztowe i kurierskie				1												1
telekomunikacyjne	3		1	1												5
transportowe				2												2
turystyka i rekreacja	2		1	4												7
sektor energetyczny i wodny				8			2									10
związane z opieką i opieką zdrowotną																0
edukacyjne																0
inne		1		4									1			6
<b>RAZEM</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>63</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
informacje ogólne niekonsumenckie																
	razem:															78

w lokalu / bez znaczenia	71
poza lokalem	1
na odległość	6

**Tabela 3.**  
**współdziałanie z innymi instytucjami**

																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	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	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe																0
odzież i obuwie																0
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu																0
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																0
samochody i środki transportu osobistego																0
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
produkty związane z opieką zdrowotną																0
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
inne																0
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem nieruchomości																0
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
finansowe																0
pocztowe i kurierskie																0
telekomunikacyjne	1						1									2
transportowe																0
turystyka i rekreacja																0
sektor energetyczny i wodny																0
związane z opieką i opieką zdrowotną																0
edukacyjne																0
inne																0
<b>RAZEM</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
informacje ogólne niekonsumenckie																
<b>razem:</b>																<b>2</b>

w lokalu / bez znaczenia	2
poza lokalem	0
na odległość	0







## DOKUMENT PODPISANY ELEKTRONICZNIE

### Dane podpisywanego dokumentu

Typ dokumentu	Zarządzenie
Numer dokumentu	25/2022
Data dokumentu	2022-03-23
Organ wydający	Starosta Kłodzki
Przedmiot regulacji	w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kłodzku za rok 2021
Identyfikator dokumentu	1CDB45C2-BB86-4592-8AC3-83482C53C279

### Informacje o złożonych podpisach elektronicznych

<b>Podpis:</b>	
Sygnatura	Signature-2064427229
Numer seryjny	1587290303BADE46D04B413C8FD76BA707BDB3B0
Osoba podpisująca	Maciej Mirosław Awizeń
Kraj	PL
Data złożenia podpisu	23.03.2022 10:24:57
Zakres podpisu	Cały dokument
Wystawca certyfikatu	VATPL-5260300517 COPE SZAFIR - Kwalifikowany Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. PL