

Zarządzenie Nr 172/2026
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 16 marca 2026 r.

w sprawie zaopiniowania „Sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2026 rok”.

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2025 r., poz. 1153 z późn. zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2025r., poz.1714) zarządza się, co następuje:

§ 1

Opiniuję się pozytywnie „Sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu za 2025 rok”, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Kalisza
/.../
Krystian Kinastowski

Załącznik
do zarządzenia Nr 172/2026
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 16 marca 2026 r.

SPRAWOZDANIE

z działalności
Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu
za 2026 rok

Prezydent Miasta Kalisza
/.../
Krystian Kinastowski

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

1.1. Poradnictwo pośrednie.

1.2 Poradnictwo pisemne.

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

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

4. Sprawy sądowe.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

6. Inne sprawy.

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

1. Wniosku rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

2. Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

3. Wnioski dotyczące pracy/funkcjonowania rzeczników konsumentów.

IV. TABELLE

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Miejski Rzecznik Konsumentów realizuje zadania publiczne w zakresie ochrony praw konsumentów działając na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2025r., poz. 1714).

W strukturze organizacyjnej Urzędu usytuowanie Rzecznika określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Kalisza.

Miejski Rzecznik Konsumentów przyjmuje interesantów w Urzędzie Miasta Kalisza ul. Kościuszki 1a, wejście B, pok. nr 4 (parter).

Sprawozdanie zostało sporządzone według wzoru opracowanego przez UOKiK, w oparciu o prowadzony rejestr porad indywidualnych i wystąpień do przedsiębiorców.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Kaliszu zgodnie z art. 43 ust. 1 w/w ustawy, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada Prezydentowi do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	WIELKOPOLSKIE
2. Miasto	KALISZ
3. Liczba mieszkańców miasta	88.056 dane z rejestru mieszkańców
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów.	ANNA ZARADNA
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze).	WYŻSZE Studia podyplomowe „Prawo Ochrony Konsumentów”
6. Wymiar etatu Rzecznika Konsumentów.	pełny etat
7. Ilość osób zatrudnianych w Biurze albo u Rzecznika Konsumentów (podać ilość osób, wykształcenie oraz rodzaj zatrudnienia).	-
8. Nr telefonu i adres mailowy Rzecznika Konsumentów.	/62/ 7654323 rzecznikkonsumentow@um.kalisz.pl

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Do zadań Rzecznika Konsumentów, stosownie do art. 42 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy w szczególności:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami.
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Realizacja ustawowych zadań Rzecznika przedstawia poniższa tabela – zestawienie spraw załatwianych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w 2025r.

Lp.	Rodzaj spraw	Liczba spraw
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.	1998
	W tym porady pisemne.	41
2.	Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach o ochronę praw i interesów konsumentów. * Tylko z roku sprawozdawczego. Jest to ilość spraw według JRWA (nie jest to ilość pism wysyłanych do przedsiębiorców).	124
3.	Współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami.	wg opisu pkt. 3
5.	Sprawy sądowe cywilne ogółem.	-
5a.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.	-
5b.	Wstępowanie do toczących się postępowań.	-
5c.	Istotny pogląd w sprawie.	-
5d.	Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami.	-
6.	Sprawy karne ogółem.	-
6a.	Wnioski o ukaranie z art. 114 uokik.	2
7.	Edukacja konsumencka.	w udzielanych poradach prawnych, wystąpieniach pisemnych + wg. opisu w pkt. 5

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

1.1 Poradnictwo bezpośrednie

1.2 Poradnictwo pisemne

Podstawową formą świadczenia pomocy na rzecz konsumenta jest bezpłatne poradnictwo konsumenckie oraz udzielanie informacji prawnej.

Mieszkańcy Kalisza, którzy znaleźli się w sytuacji konfliktowej z przedsiębiorcą, których prawa i interesy zostały naruszone mogą liczyć na pomoc i wsparcie ze strony rzecznika konsumentów. Udzielanie porad to nie tylko przedstawienie konsumentowi możliwości prawnych rozwiązania zgłoszonego problemu. W ramach bezpłatnego poradnictwa Rzecznik udostępniał różne wzory pism, poczynawszy od wezwania do zapłaty po reklamację towaru lub kierowanie do odpowiedniej instytucji (Inspekcji Handlowej, Urzędu komunikacji Elektronicznej, Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Finansowego, Policji, Prokuratury itp.).

Do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w 2025 roku zgłosiło się 1998 mieszkańców miasta, wymagających udzielenia różnego rodzaju pomocy. Pomoc ta realizowana była poprzez:

- udzielanie bezpośrednich porad w biurze Rzecznika Konsumentów,
- udzielanie porad telefonicznych,
- udzielanie porad pisemnych,
- sporządzanie pism reklamacyjnych oraz różnego rodzaju innych pism,
- podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązania spraw,
- wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa, umożliwianie i ułatwianie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych i informacyjnych dotyczących uprawnień konsumentów.

Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci był szeroki i różnorodny. Najczęściej zgłaszane sprawy dot. gwarancji jak i ustawy o prawach konsumenta (niezgodności towaru z umową) oraz odstąpienia od umowy. Porady pisemne polegały na udzieleniu konsumentom pisemnej odpowiedzi na ich zapytania w szczególności o wskazanie przepisów, w oparciu o które mogliby reklamować towar, czy przygotowywanie projektów pism do przedsiębiorców (reklamacji, odwołań, odstąpień od umowy).

Duża ilość spraw dotyczyła skarg konsumentów na sprzedawców, którzy uchylali się od odpowiedzialności za wady zakupionych towarów czy usług, narzucali konsumentom tryb dochodzenia roszczeń z tytułu posiadanej gwarancji, pomimo iż konsument wyraźnie wskazywał na to, że od sprzedawcy oczekują zaspokojenia roszczeń z rękojmi czy niezgodności towaru z umową. Ponadto duża ilość spraw dotyczyła również zakupionych towarów ze sprzedawcą zagranicznym, którego towar najczęściej pochodzący z Chin jest dostarczany przez pośredników. Konsumenci nie czytają regulaminów, mają problem z odstąpieniem od umowy, a towar należy odesłać do sprzedawcy, co związane jest poniesieniem dość dużych kosztów, który czasami przewyższa wartość zakupionego towaru. W tej sytuacji konsumentki więc rezygnują z odstąpienia od umowy. Nadmienić należy, iż do Rzecznika zgłaszają się również osoby ze sprawami nie mającymi charakteru konsumenckiego. W takich sprawach Rzecznik udzielał informacji i wskazywał właściwe instytucje.

Charakter i ilość udzielenia pomocy prawnej przedstawia tabela nr 1

2. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez Rzecznika Konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców (art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów) w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Należy zaznaczyć, że Rzecznik Konsumentów nie posiada wobec przedsiębiorcy uprawnień władczych (nadzorczych lub kontrolnych). Stąd też wystąpienia do przedsiębiorców mają z reguły charakter mediacyjny, mający na celu polubowne rozwiązanie zaistniałego pomiędzy stronami sporu. Wystąpienia do przedsiębiorców są podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumenta skarg dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów. Podkreślić należy, że konsumentem zgodnie z art. 22¹ kc jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcy czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Problematyka spraw prowadzonych przez Rzecznika jest bardzo szeroka, co często wymaga dokładnego zapoznania się z posiadanymi przez konsumenta dokumentami. Każda sprawa jest inna, a zatem wymaga indywidualnego podejścia, głębokiej analizy zagadnień. W zależności od rodzaju sprawy i zebranego materiału, Rzecznik występuje do przedsiębiorcy, w celu uzyskania jego stanowiska lub wskazuje przedsiębiorcy właściwy sposób zamknięcia sprawy i wymaga jego wykonania ze względu na naruszenie przepisów których się dopuścił. Podejmowane interwencje były prowadzone do wyczerpania wszystkich możliwych argumentów, które mogłyby stanowić podstawę do zmiany stanowiska przedsiębiorcy. Spory i mediacje z przedsiębiorcami bywają długotrwałe i pracochłonne, jednak w większości przypadków kończyły się pozytywnym skutkiem. W wyniku podjętych przez Rzecznika interwencji, konsumenci w większości przypadków uzyskali wyjaśnienie swojej sytuacji prawnej lub zaspokojenie roszczeń. Należy przy tym podkreślić, iż aby osiągnąć pożądany skutek, Rzecznik bardzo często wystosowywał do tego samego przedsiębiorcy kilka pism i przekonywał w nich o słuszności roszczeń konsumenta. Dlatego też niejednokrotnie wymiana pism między Rzecznikiem, a przedsiębiorcy trwała kilka miesięcy. Istotnym jest, że większość załatwianych w ten sposób spraw, z założenia skomplikowanych, kończyła się pozytywnie dla konsumenta, tym samym zaoszczędzając mu ponoszenia dodatkowych kosztów, a także sądowego dochodzenia roszczeń. Sprawy wymagały dużego zaangażowania ze strony Rzecznika aby poprzez stosowanie odpowiedniej i wyczerpującej argumentacji doprowadzić do pozytywnego zakończenia sporu pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą. Duża ilość spraw dotyczy nie tylko zagadnień prawnych, ale wymaga ustalenia przyczyny wady.

Rzecznik zauważa również, iż mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są coraz trudniejsze, bowiem w wielu sprawach dotyczących ustalenia okoliczności faktycznych, przyczyn powstania wady towaru czy też prawidłowości wykonanej usługi, potrzebna jest wiedza specjalistyczna, której niestety Rzecznik nie posiada. W tej sytuacji koniecznym dla rozstrzygnięcia sporu byłoby kierowanie sprawy na drogę sądową, na którą z kolei konsumenci niechętnie przystają, obawiając się ponoszenia dodatkowych kosztów.

Również na sposób załatwienia sprawy duży wpływ ma polityka reklamacyjna poszczególnych przedsiębiorców. Jednak zdarzają się sytuacje, iż niektórzy przedsiębiorcy już po pierwszym wystąpieniu uznają reklamację.

W sprawach w których przedsiębiorca, nie wyraził woli ugodowego załatwienia sporu, konsumenci zostali poinformowani o prawie dochodzenia roszczeń na drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub postępowania sądowego.

W minionym okresie sprawozdawczym Rzecznik wystąpiła pisemnie do przedsiębiorców w 124 sprawach, wymagających interwencji. Podkreślić należy, iż ilość wystąpień jest wyższa, bowiem były sprawy, w których Rzecznik występowała kilkakrotnie do przedsiębiorcy.

W roku 2025 większość spraw, z jakimi zgłosili się konsumenci dotyczyła umów sprzedaży tj. najczęściej skarg (jak każdego roku) dotyczyło reklamowanego obuwia i odzieży (55), meble, artykuły wyposażenia wnętrz, (7) urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (14), usługi turystyczne (7) oraz inne dot. związane z opieką zdrowotną, czy usługi kurierskie i telekomunikacyjne oraz sprawy dotyczące odstąpienia od umowy brak zwrotu środków za zakupione towary.

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez Rzecznika przedstawia tabela nr 2.

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

Rzecznik kontynuowała współpracę ze wszystkimi organizacjami konsumenckimi. Współdziałanie z wymienionymi podmiotami polegało na wzajemnej wymianie informacji dotyczących działań przedsiębiorców, które mogą naruszać prawa i interesy konsumentów oraz wymianie poglądów i ustalaniu jednolitej interpretacji przepisów prawnych. Z uwagi na uzyskanie szybkiej odpowiedzi wymiana informacji następowała telefonicznie. Podkreślić należy, iż Rzecznik Konsumentów współpracował z również z innymi Rzecznikami w celu wymiany doświadczeń, informacji w zakresie ochrony konsumentów.

4. Sprawy sądowe.

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 Rzecznik nie wytaczała powództw na rzecz konsumentów oraz nie wstępowała do toczącego się postępowania na wniosek konsumenta. Rzecznik kierowała konsumentów do pozasądowego rozwiązywania sporów, które jest polubownym postępowaniem, prowadzonym bez udziału sądu. Takie postępowanie jest skuteczne, szybkie i częściowo bezpłatne.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W roku 2025 Miejski Rzecznik Konsumentów przy pomocy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kaliszu zorganizowała XIX Wielkopolską Olimpiadę Wiedzy Konsumenckiej, na szczeblu powiatowym, w której wzięło udział 58 uczniów z 9 szkół ponadpodstawowych.

Rzecznik przeprowadziła również wykłady dla uczniów z kaliskich szkół ponadpodstawowych, uczestniczyła w Kaliskim Festiwalu Nauki w Kampusie Uniwersytetu Kaliskiego i wzięła dwukrotnie udział w „Targu na Plantach”, gdzie informowała o prawach konsumenta.

Miejski Rzecznik Konsumentów sposób ciągły podnosi swoje kwalifikacje i umiejętności, w ramach możliwości, korzysta z bezpłatnych szkoleń (online) oferowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Rzecznika Finansowego oraz WOKISS.

Ponadto korzystała z bezpłatnych publikacji przygotowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Finansowego, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Urząd Regulacji Energetyki dostępnych na ich stronach internetowych.

Również podczas rozmów telefonicznych czy za pomocą poczty elektronicznej Konsumentów, byli informowani o przysługujących prawach.

Podkreślić należy, iż nadal Przedsiębiorcy powoływali się na przepisy kodeksu cywilnego (rękojmia), pomimo iż zakup odbył się już w roku 2024r. zatem obowiązującym przepisem jest ustawa o prawach konsumenta (niezgodność towaru z umową). Rzecznik w/w przypadkach informowała Przedsiębiorców o błędnej podstawie prawnej.

6. Inne sprawy

W 2025 roku Miejski Rzecznik Konsumentów w jednej sprawie przekazała dane do udzielenia informacji publicznej.

W okresie sprawozdawczym wobec dwóch przedsiębiorców, skierowane zostało zawiadomienie do organów ścigania o wykroczeniu z art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, co zagrożone jest karą grzywny nie mniejszą niż 2000zł).

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Miejski Rzecznik Konsumentów proponuje polepszenie standardów ochrony konsumentów poprzez:

- zwiększenie edukacji konsumenckiej, bowiem konsumenci czerpią wiedzę z internetu, w szczególności korzystają z pomocy sztucznej inteligencji, co powoduje, że otrzymują błędne informacje,
- dostęp do ogólnopolskiej bazy skarg konsumenckich umożliwiającą dyskusje i wymianę poglądów,
- wzmocnienie kompetencji rzeczników,
- umożliwienie rzecznikom korzystania z opinii rzeczoznawców bez ponoszenia kosztów,
- ujednolicenie wniosku, który składany jest do rzecznika,
- wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do przedszkoli, szkół.

2. Wnioski dotyczące pracy/funkcjonowania rzeczników konsumentów.

Niniejsze sprawozdanie opisuje podjęte działania w zakresie ochrony konsumentów. Praca Rzecznika zazwyczaj jest doceniana i cieszy się popularnością (bywają konsumenci, którzy kontaktują się z Rzecznikiem kilkadziesiąt razy w różnych sprawach w ciągu roku).

Rzecznik otrzymuje wiele podziękowań za pomoc w załatwieniu sprawy. Zatem taka instytucja jest niezwykle potrzebna i w sposób należyty spełnia swoje zadania. Jednak są również tacy, którzy żądają wręcz pozytywnego załatwienia jego sprawy i pomimo tłumaczenia że brak jest kompetencji ustawowych do spełniania danego żądania, bywają wtedy agresywni i potrafią obrazić Rzecznika.

Działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów są dobrze oceniane przez mieszkańców Kalisza, natomiast skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku Urzędu Miasta Kalisza.

Podsumowując kolejny rok pracy Miejskiego Rzecznika Konsumentów należy stwierdzić, iż liczba udzielonych porad konsumentom wzrosła. Zmniejszyła się ilość prowadzonych postępowań o charakterze mediacyjnym w formie wystąpień.

Skargi, które wpływają do Rzecznika, świadczą z jednej strony o wzroście świadomości konsumentów w dochodzeniu swoich praw, a z drugiej strony o społecznej potrzebie istnienia takiej funkcji jak Rzecznik Konsumentów i bezradności konsumentów w sporach z przedsiębiorcami.

Działalność Rzecznika była dostosowana do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Rzecznik stara się uzyskać pozytywne rozwiązanie sprawy w sposób polubowny. Zdecydowana większość przedsiębiorców uznaje reklamacje, po interwencji Rzecznika. Ponadto ilość skarg konsumenckich wpływających do rzecznika znacząco się nie zmienia, zmienia się jednak specyfika skarg oraz ich złożoność.

IV . Tabele

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

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 znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu znaczenia	na odległość	poza lokal		w lokalu znaczenia		na odległość	poza lokal	w lokalu znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu znaczenia	na odległość		poza lokal	w lokalu znaczenia	na odległość		poza lokal																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											

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

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 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	w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia na odległość	poza lokalem			
SPRZEDAŻ:																	
art. żywnościowe																	
odzież i obuwie		10		37	8											55	
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu				7												7	
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				11	3											14	
samochody i środki transportu osobistego																	
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	
produkty związane z opieką zdrowotną				4												4	
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	
inne		5		6										2	1	14	
USŁUGI:																	
związane z rynkiem nieruchomości																	
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																	
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				1												1	
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																	
finansowe																	
ubezpieczeniowe																	
pocztowe i kurierskie																	
telekomunikacyjne	1	2		2											1	6	
transportowe																	
turystyka i rekreacja				7												7	
sektor energetyczny i wodny				1												1	
związane z opieką i opieką zdrowotną				1												1	
edukacyjne																	
inne				2										8		10	
RAZEM	1	17		79	11									8	3	120	
informacje ogólne	4															4	
niekonsumenckie																	
	razem:															124	