

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	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	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:																																	
a	art. żywnościowe																																
b	odzież i obuwie	195	69		550	101		5	1		13	2		8																			
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymanie domu	71	5		296	12		16			5			4																			
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	167	48	43	577	58	66	2	1	3	6	1		10																			
e	samochody i środki transportu osobistego	59	16	1	191	10		4			6	1		2																			
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																																
g	produkty związane z opieką zdrowotną	18		10	1		11																										
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	7	6		20	14		1	1		3			3	3																		
i	inne	40	14		91	18																											
USŁUGI:																																	
j	związane z rynkiem nieruchomości	3			1																												
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	89			245	5		3			5			2	4																		
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	13			38						1																						
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				25			4	1					1																			
n	finansowe	36	8	5	77	17	21	1					1	2	1																		
o	ubezpieczeniowe	21			76	1					2																						
p	pocztowe i kurierskie	6			26	1		3	3																								
r	telekomunikacyjne	111	21	19	234	24	5				3	3	1	3	1																		
s	transportowe										5																						
t	turystyka i rekreacja	184	3		272	7		3			6			4																			
u	sektor energetyczny i wodny	61	5	46	143	7	11				9			1																			
w	związane z opieką i opieką zdrowotną	2	1	42	17		52				1																						
x	edukacyjne	10	10		21	2		4	1																								
y	inne	6	2	4	7	1																											
RAZEM		1099	208	170	2908	278	166	46	8	3	65	7	2	40	9	1																	
informacje ogólne																																	
niekonsumentkie																																	
																		razem:															
																		razem:															

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

	rozwiązanie umowy			wady towarów niezażycie wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM
	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:																
a art. żywnościowe				1												1
b odzież i obuwie		3		69	7	2										81
c meble, artykuły wyposażenia wnętrza, urządzenia domu				22	3											25
d urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			1	46	4	2										53
e samochody i środki transportu osobistego				15		1										16
f kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g produkty związane z opieką zdrowotną	1			1		2				1						5
h art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1		1										2
i inne				6	1											7
USŁUGI:																
j związane z rynkiem nieruchomości																
k bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				15	1											16
l czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n finansowe				2												2
o ubezpieczeniowe				2									1			3
p pocztowe i kurierskie				2												2
r telekomunikacyjne	4			10	1	1							2			18
s transportowe				3						1						4
t turystyka i rekreacja		1		16		1										18
u sektor energetyczny i wodny				2						1						3
w związane z opieką i opieką zdrowotną				3						1						4
x edukacyjne				1												1
y inne				1		1										3
RAZEM	5	5		215	20	4	7			2		2	3	1		
informacje ogólne																
niekonsumentkie																
razem:																264

Łącznie do Biura Rzecznika Konsumentów wpłynęło 287 pisemnych wniosków o pomoc, z czego w 2 przypadkach Rzecznik odmówił podjęcia interwencji do przedsiębiorcy w trybie art. 42 ust 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, 3 wnioski przekazano do Europejskiego Centrum Konsumentkiego,

1 wniosek przekazano do Rzecznika Praw Obywatelskich, 6 wniosków zostało przekazanych do innego Rzecznika, zgodnie z właściwością miejscową, 9 wniosków zostało przekazanych do Rzecznika Finansowego w ramach umowy współpracy, 2 sprawy pozostawiono bez rozpatrzenia z uwagi na brak uzupełnienia braków formalnych przez konsumenta.

Rzecznik w 246 sprawach interweniował pisemnie.

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

																	rozwiązanie umowy												wady towarów niezalety wykonane 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							
SPRZEDAŻ:																																									
a	art. żywnościowe																																								
b	odzież i obuwie																			2	1																	3			
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymanie domu																																								
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																			3																	5				
e	samochody i środki transportu osobistego																			1																	1				
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																																								
g	produkty związane z opieką zdrowotną																																								
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																																								
i	inne																				1																1				
USŁUGI:																																									
j	związane z rynkiem nieruchomości																																								
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																																								
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																																								
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																																								
n	finansowe																			2																		3			
o	ubezpieczeniowe																			2																	3				
p	pocztowe i kurierskie																																								
r	telekomunikacyjne																																								
s	transportowe																																								
t	turystyka i rekreacja																			2																	2				
u	sektor energetyczny i wodny																																								
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																																								
x	edukacyjne																																								
y	inne																																				1				
niekonsumenckie																																						1			
razem:																																									19

W ramach współdziałania z instytucjami 5 wniosków zostało przekazanych do Rzecznika w Krakowie, 1 wniosek przekazano do Rzecznika w Zawierciu, 9 wniosków przekazano do Rzecznika Finansowego, 3 wnioski przekazano do Europejskiego Centrum Konsumenckiego, 1 wniosek przekazano do Rzecznika Praw Obywatelskich w Warszawie.

Łącznie Rzecznik przekazał 19 wniosków.

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

[illegible]