

ZARZĄDZENIE Nr 33/2019
STAROSTY OTWOCKIEGO
z dnia 8 kwietnia 2019 r.

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku za rok 2018**

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r., poz. 369), zarządzam, co następuje:

§ 1. Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku za rok 2018.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA
Cezary Łukaszewski

Marcin Bandura
ADWOKAT

ZASTĘPCA DYREKTORA
Wydziału Organizacyjnego
i Spraw Społecznych
mgr Anna Rudnicka

ZARZĄDZENIE Nr 33/2019
STAROSTY OTWOCKIEGO
z dnia 8 kwietnia 2019 r.

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku za rok 2018**

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r., poz. 369), zarządzam, co następuje:

§ 1. Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku za rok 2018.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA
Cezary Łukaszewski



Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku w okresie od 1 stycznia 2018 roku do dnia 31 grudnia 2018 roku

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Otwocku wykonując zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, działał na mocy ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2019 roku, poz. 369 ze zm.)

Obecny Rzecznik zatrudniony jest w niepełnym wymiarze czasu pracy ($\frac{1}{4}$ etatu) od dnia 27 października 2015 roku do czerwca 2018 roku a od czerwca 2018 roku do chwili obecnej na $\frac{1}{2}$ etatu.

W okresie sprawozdawczym do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wpłynęło łącznie 108 pisemnych skarg na naruszenie praw konsumentów. Postępowania te zostały zakończone w bieżącym roku. Co do zasady postępowania te kończyły się uznaniem roszczeń konsumentów przez przedsiębiorców.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił konsumentom, łącznie 1883 informacji i porad prawnych, w tym wystąpień pisemnych do pomiotów gospodarczych, przy czym ilość osób chcących uzyskać pomoc prawną czy też poradę jest ogromna. W trakcie jednego dyżuru osobiście zgłasza się średnio od 8 do 15 osób. Do tego dochodzi od kilku do kilkunastu telefonicznych porad prawnych bądź też porad prawnych udzielanych drogą mailową. Żeby usprawnić pracę podjęłam decyzję o telefonicznym umawianiu konsumentów na termin spotkania, bowiem praca Rzecznika dotyczy także udzielania porad i informacji mailowo oraz obejmuje sporządzanie wystąpień pisemnych do przedsiębiorców w sprawach konsumentów, dokształcanie się w zakresie zmian obowiązującego stanu prawnego, zapoznawanie się z aktualnym orzecznictwem - na to także musi być wygospodarowany czas pracy.

Tak znaczne zainteresowanie konsumentów, jak również przedsiębiorców, uzyskiwaniem porad i informacji prawnych w zakresie prawa konsumenckiego powodowało, że Rzecznik w przeważającej części czasu pracy zajmował się udzielaniem odpowiedzi na zadawane pytania. W wyniku analizy treści stawianych pytań można stwierdzić, że konsumenci chcą mieć szeroką wiedzę tak, aby móc pełniej korzystać z własnych praw oraz swoje prawa chronić.

Zapytania konsumentów dotyczyły bardzo różnych dziedzin tj.: sprawy telekomunikacyjne, sprzedaży energii elektrycznej i gazu, sprzętu RTV i AGD, ubezpieczeniowe, dotyczące reklamacji komputerów i akcesoriów do nich, jak również umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa a w szczególności na tzw. pokazach oraz spraw związanych z dochodzeniem

należności cywilnych. O 50%w odniesieniu do lat ubiegłych wzrosła pomoc prawna dla osób starszych, które padają ofiarą firm oferujących do sprzedaży na pokazach sprzęty do zabiegów rehabilitacyjnych, zestawy garnków czy urządzeń, których wartość znacznie przekracza wartość rzeczywistą. Duża świadomość prawna osób starszych pozwala, po zgłoszeniu się do Rzecznika, odstąpić od zawartej umowy zakończyć sprawę zawartej przy okazji umowy sprzedaży umowę kredytu konsumenckiego.

Szczegóły zawiera tabela będąca załącznikiem do sprawozdania.

Pojawiło się bardzo dużo pytań dotyczących windykacji prowadzonych przez różnego rodzaju firmy windykacyjne. Ta tematyka była w latach ubiegłych mało eksponowana w sprawozdaniach zapewne z uwagi na fakt, że działalność tych firm windykacyjnych w chwili obecnej jest bardzo duża. Co do zasady w sprawach, które opiniowałam wierzytelności dochodzone przez te firmy są przedawnione a działania polegające na nękanii telefonicznym potencjalnych dłużników mają na celu wymusić spłatę domniemanego długu. Konsumenci nie mają świadomości, że postępowanie egzekucyjne może się odbyć dopiero po obligatoryjnym postępowaniu sądowym – dostają pełną informację jak należy postępować w takiej sytuacji. Niestety organy ścigania po informacji od konsumentów o nękanii przez firmy windykacyjne nie podejmują żadnych działań w tym zakresie.

Ponadto pojawiła się dużo osób zainteresowanych dochodzeniem swoich praw związanych z odszkodowaniami medycznymi oraz odszkodowaniami za nieprawidłowo wykonane zabiegami kosmetyki estetycznej. W tych sprawach Rzecznik udziela wyczerpujących porad prawnych wskazując drogę postępowania sądowego jako właściwą do dochodzenia roszczeń lub też kierując konsumentów do rzecznika odpowiedzialności zawodowej.

Dużo pytań dotyczy także działalności banków, ale tutaj pomoc Rzecznika jest bardzo ograniczona ponieważ banki zastrzegają sobie tajemnicę bankową i nie chcą prowadzić żadnych mediacji czy też rozmów o swoich klientach. W tym przedmiocie konsumenci są kierowani do Rzecznika Finansowego, który ma możliwość udzielenia pomocy prawnej w tym zakresie.

W świetle powyższego należy stwierdzić, że zakres pytań konsumentów wykracza poza prawo konsumenckie oraz wymaga znajomości bardzo wielu dziedzin prawa. Zgłaszają się konsumenci z problemami z zakresu prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa spadkowego, prawa rodzinnego i opiekuńczego i uzyskują pomoc w tym zakresie i wskazówki co do dalszego sposobu postępowania.

W 2018 roku pojawiły się także pytania z zakresu upadłości konsumenckiej – Rzecznik przygotował kilkanaście wniosków o ogłoszenie takiej upadłości.

Udzielanie pomocy konsumentom to nie tylko udzielanie wyjaśnień, informacji czy też porad prawnych, ale również pomoc w sporządzaniu projektów pism dotyczących odstąpienia od umowy, pozwów do sądu bądź też

pism procesowych niezbędnych w toku postępowania sądowego a także pism do organów egzekucyjnych. W bieżącym roku Rzecznik udzielił pomocy konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przez sądami w 206 sprawach. Przedmiotem sporządzanych pozwów jest głównie zapłata za zakupiony przez konsumentów towar z wadami fizycznymi. Powstała potrzeba pomocy Rzecznika na sali sądowej czy też przy zamawianiu czy przeglądaniu akt sądowych. Niestety potrzeba ta nie jest realizowana, bowiem taką pomoc może zapewnić Rzecznik, który ma do dyspozycji pracowników i działa w ramach Biura Rzecznika.

Należy także wspomnieć, że Rzecznik wskazywał drogę postępowania w sprawach sądowych już wszczętych przez konsumentów, którzy nie posiadali wiedzy procesowej i materialnej, aby samodzielnie prowadzić dalej swojej sprawy. Rzecznik sporządzał odpowiedzi na pisma procesowe i pomagał przy formułowaniu treści ugody sądowej.

Niewątpliwie wzrost świadomości prawnej konsumentów skutkuje także zwiększeniem liczby pisemnych skarg składanych przez konsumentów na przedsiębiorców w przedmiocie sposobu załatwienia ich reklamacji oraz stosowania nieuczciwych praktyk, przy czym nie wszystkie skargi mogą być przedmiotem wystąpienia Rzecznika, bowiem w znacznej większości są to sprawy które powinny być rozpatrywane przez sądy cywilne czy też organy ścigania.

Przedmiotowe skargi były składane osobiście, za pośrednictwem poczty oraz drogą mailową. Składając skargi w dalszym ciągu konsumenci oczekują odpowiedzi niezwłocznie, co nie jest możliwe przy tak ogromnym zainteresowaniu pomocą prawną w sprawach konsumenckich.

Skargi, które konsumenci wnieśli w 2018 roku dotyczyły między innymi sposobu rozpatrzenia reklamacji przez sprzedawców:

- usług telekomunikacyjnych,
- butów oraz odzieży,
- sprzętu elektronicznego, sprzętu RTV i AGD,
- energii elektrycznej, gazu.

Rzecznik występował do przedsiębiorców z pismami przedstawiającymi stan prawny spraw oraz wskazując na zasadność roszczeń konsumentów, ale nie wszyscy adresaci podzielili pogląd i uwagi zgłaszane przez Rzecznika.

W załączeniu tabela zawierająca zestawienie wystąpień do przedsiębiorców.

Część skarg wnoszona przez konsumentów jest niezasadna lub przedwczesna, co dopiero okazywało się w toku zainicjowanego postępowania przez Rzecznika. Składane były na podstawie subiektywnych odczuć czy przekonań konsumentów, co do słuszności żądań oraz błędnego przekonania, że Rzecznik może nakazać przedsiębiorcy określone zachowanie.

Analiza skarg konsumentów prowadzi do wniosku, że w dalszym ciągu poważnym problemem jest jakość sprzedawanych towarów, przede wszystkim butów (bez względu na cenę), usług świadczonych przez operatorów telefonii

komórkowej i wykorzystującej łącza radiowe, jakość aparatów telefonicznych komórkowych oraz mobilnych łączy internetowych, a także – w celu doprowadzenia do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umowy o sprzedaż energii elektrycznej czy też gazu – wprowadzanie w błąd konsumentów przez przedstawicieli różnych operatorów prowadzących działalność w stosunkowo mniejszym rozmiarze lub wykorzystywania mylnego przekonania czy też przeświadczenia konsumentów, iż przedstawiciele ci reprezentują inną, bardziej popularną Spółkę np. Orange Polska S.A., PGE. Zdarzają się nadal przypadki podrabiania podpisów i w takiej sytuacji Rzecznik kieruje osobę pokrzywdzoną do organów ścigania celem złożenia zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

W związku z narastaniem popularności robienia „zakupów przez Internet” rośnie liczba skarg co umów zawieranych na odległość. Towary te są złej jakości co wiąże się z dużą ilością reklamacji i dużą ilością porad prawnych udzielanych w tym zakresie. W dalszym ciągu rośnie liczba umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa tzn. zawieranie umów na tzw. pokazach. W tego typu sprawach „ofiarami” padają osoby starsze w dużej mierze z licznymi chorobami, które wyłączają możliwość zawarcia umowy. Pod koniec 2018 roku ponownie pojawiła się duża ilość osób, które dokonały zakupów towarów na tzw. „pokazach”. Wszystkie osoby, które się zgłosiły do Rzecznika o pomoc zostały poinformowane o sposobie działania.

Z uwagi na brak budżetu Rzecznik jest w trudnej sytuacji, bowiem musi odmówić wszczęcia postępowania w imieniu konsumenta, przystąpienia na prawach strony do już toczącego się procesu w sytuacji ewentualnego przegrania sprawy i konieczności pokrycia kosztów zastępstwa strony przeciwnej - czego nie można przewidzieć na etapie kierowania sprawy do sądu w imieniu konsumenta. W takiej sytuacji Rzecznik służy pomocą przy sporządzaniu pozwów o zapłatę w postępowaniu upominawczym, opracowywaniu sprzeciwów od nakazu zapłaty, opracowywaniu pism dot. braków formalnych pozwów, opracowywaniu treści apelacji, opracowywaniu treści pisma do organów egzekucyjnych.

W 2018 roku Rzecznik nie podejmował działań wynikających z art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 Kodeksu postępowania cywilnego w zakresie przedstawienia sądowi istotnego poglądu dla sprawy, informował jednak konsumentów o aktualnej linii orzecznictwa, treści klauzul abuzywnych i numerach za jakimi zostały wpisane do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik, a uwagi na brak takiej konieczności, nie występował z wnioskami w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz o ukaranie o wykroczenia na szkodę konsumentów (art. 42 ust. 1 pkt 3 cyt. wyżej ustawy), nie podejmował działań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i ustawy o dochodzeniu

roszczeń w postępowaniu grupowym. Nie występował również z pozwami o uznanie postanowień umownych za niedozwolone.

W roku 2018, podobnie jak w latach ubiegłych, Rzecznik utrzymywał kontakty z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową a także Federacją Konsumentów oraz reagował niezwłocznie na wnioski o przekazanie dokumentów do organów ścigania.


Powiatowy Rzecznik Konsumentów
mgr Anna Lipczyńska-Bankiewicz
radca prawny

W załączeniu:

- zestawienie – tabela 1, 2, 3, 4




STAROSTA
Cezary Łukaszewski

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	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	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	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
SPRZEDAŻ:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
1				15															15																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
2				250															250																		21																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
3				150															150																		5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
4				354															354																		10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
5				72															72																		3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
6				2															2																		-																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
7				28			47												45																		-																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
8				4															4																		3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
9																54			54												1						1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
USŁUGI:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
10										10									10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
11										17									17						3															3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
12										28									28						1															1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
13				72															72						1															1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
14										217									217																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
15																1			1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
16				182															182												14									14																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
17																									2															2																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
18																			28												2									2																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
19																																								2																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
20																			70																					1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
21																																								1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
22																																								1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
23																																								36			38																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
RAZEM																																																1775																					108																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
informacje ogólne niekonsumenckie																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							

sporządzone:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
mgr Anna Leszczyńska-Bankiewicz
radca prawny

Razem: 1883

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	
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
odzież i obuwie	-	-	2	17	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	21
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	-	-	-	3	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	5
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	-	-	-	7	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	10
samochody i środki transportu osobistego	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
produkty związane z opieką zdrowotną	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
inne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
USŁUGI:																
związane z rynkiem nieruchomości	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
finansowe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ubezpieczeniowe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
pocztowe i kurierskie	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
telekomunikacyjne	-	-	-	-	-	-	14	-	-	-	-	-	-	-	-	14
transportowe	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
turystyka i rekreacja	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
sektor energetyczny i wodny	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
związane z opieką i opieką zdrowotną	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
edukacyjne	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Inne	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	36	-	-	38
RAZEM																
informacje ogólne																
niekonsumenckie																
razem:																108

Sponzorki

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
mgr Anna Leszczyńska-Bankiewicz
radca prawny

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

																RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			Inne			
	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość	
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
odzież i obuwie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
samochody i środki transportu osobistego	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
produkty związane z opieką zdrowotną	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Inne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
USŁUGI:																
związane z rynkiem nieruchomości	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
pocztowe i kurierskie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
telekomunikacyjne	-	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	5
transportowe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
turystyka i rekreacja	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
sektor energetyczny i wodny	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
związane z opieką i opieką zdrowotną	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
edukacyjne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Inne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RAZEM																
informacje ogólne																5
niekonsumenckie																1
	razem:															5

Sprzedaż:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
mgr Anna Leszczyńska-Bankiewicz
radca prawny

pomoc na drodze sądowej

20

radca prawny

SEKRETAR

Page 2. Rak
5.0

24. 5.04.2019

1. 2019
J. Smith
P. Smith
P. Smith

P. S. Vardach
80414.
Zam. + BIF

OTWOCK

tel. 22 778-1-327

Otwock, dnia 4 kwietnia 2019 roku

**Pan
Cezary Łukaszewski
Starosta Otwocki
w miejscu**

S.RK.731.39.2019

W wykonaniu postanowienia art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U z 2019 roku, poz. 369 ze zm.) w załączeniu przedkładam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku za 2018 rok i wnoszę o jego zatwierdzenie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
mgr Anna Leszczyńska-Bankiewicz
radca prawny