

# POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W LEGIONOWIE - 2022

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

## 1.1. osobiście i telefonicznie

| Główny problem      | 1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie |                 |                 |    | 2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy |                 |                 |                      | 3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne |                             |                 |                 | 4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr |   |                             | 5. inne         |   |                             |                 | Suma końcowa |                 |                      |     |
|---------------------|--|-----------------|-----------------|----|---|-----------------|-----------------|----------------------|---|-----------------------------|-----------------|-----------------|---|---|-----------------------------|-----------------|---|-----------------------------|-----------------|--------------|-----------------|----------------------|-----|
|                     | 1. w lokalu / bez znaczenia                                  | 2. na odległość | 3. poza lokalem |    | 1. w lokalu / bez znaczenia                 | 2. na odległość | 3. poza lokalem | 4. informacje ogólne |   | 1. w lokalu / bez znaczenia | 2. na odległość | 3. poza lokalem | 4. informacje ogólne                              |   | 1. w lokalu / bez znaczenia | 2. na odległość |   | 1. w lokalu / bez znaczenia | 2. na odległość |              | 3. poza lokalem | 4. informacje ogólne |     |
| <b>SPRZEDAŻ</b>     |  |                 |                 |    |   |                 |                 |                      |   |                             |                 |                 |   |   |                             |                 |   |                             |                 |              |                 |                      |     |
| a. art. żywnościowe | 4  |                 |                 | 4  | 1   | 5               |                 |                      | 6   | 1                           |                 |                 |   | 1 | 2                           |                 | 2 | 3                           |                 |              |                 | 3                    | 16  |
| b. odzież i obuwie  | 9  | 14              |                 | 23 | 52  | 22              |                 |                      | 74  |                             | 2               |                 |   | 2 | 1                           |                 | 1 |                             |                 |              |                 |                      | 100 |

|   |   |    |    |    |    |    |   |    |    |   |   |  |   |    |   |   |   |  |  |  |   |     |
|---|---|----|----|----|----|----|---|----|----|---|---|--|---|----|---|---|---|--|--|--|---|-----|
| c. meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu                    | 6 | 15 | 2  | 23 | 25 | 34 |   |    | 59 | 3 | 2 |  |   | 5  |   |   |   |  |  |  |   | 87  |
| d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy | 8 | 13 | 4  | 25 | 39 | 25 | 1 | 65 | 7  | 4 |   |  |   | 11 |   |   | 1 |  |  |  | 1 | 102 |
| e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria             | 3 | 8  |    | 11 | 14 | 13 |   | 27 |    | 2 |   |  |   | 2  |   |   |   |  |  |  |   | 40  |
| f. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące                              | 7 | 2  |    | 9  | 1  | 1  |   | 2  |    |   |   |  |   |    | 1 |   | 1 |  |  |  |   | 12  |
| g. produkty związane z opieką zdrowotną                                     | 2 | 2  | 18 | 22 | 7  |    | 2 | 9  |    |   |   |  |   |    | 1 | 1 | 1 |  |  |  | 1 | 33  |
| h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci                              | 3 | 2  |    | 5  | 2  | 7  |   | 9  |    |   |   |  |   |    |   |   |   |  |  |  |   | 14  |
| i. inne   | 1 | 1  |    | 2  | 12 | 1  |   | 1  | 14 | 2 | 2 |  | 1 | 5  | 1 | 1 | 2 |  |  |  | 2 | 25  |
| <b>USŁUGI</b>   |   |    |    |    |    |    |   |    |    |   |   |  |   |    |   |   |   |  |  |  |   |     |
| j. związane z rynkiem nieruchomości   | 1 |    |    | 1  | 16 |    |   |    | 16 | 1 |   |  |   | 1  |   |   |   |  |  |  |   | 18  |
| k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja        | 1 |    |    | 1  | 28 | 1  |   |    | 29 | 2 |   |  |   | 2  |   |   |   |  |  |  |   | 32  |



|                               |           |           |           |            |            |            |           |          |            |           |           |          |          |            |           |          |           |           |          |          |          |            |            |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|-----------|----------|------------|-----------|-----------|----------|----------|------------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|------------|------------|
| x. edukacyjne                 |           | 4         |           | 4          | 2          | 1          |           |          | 3          | 9         | 2         |          |          | 11         |           |          |           |           | 1        |          |          | 1          | 19         |
| y. inne                       | 1         | 1         |           | 2          | 8          |            |           |          | 8          | 5         | 1         |          |          | 6          |           |          |           | 1         |          |          | 2        | 3          | 19         |
| <b>Suma końcowa</b>           | <b>53</b> | <b>63</b> | <b>26</b> | <b>142</b> | <b>270</b> | <b>123</b> | <b>12</b> | <b>2</b> | <b>407</b> | <b>76</b> | <b>25</b> | <b>7</b> | <b>1</b> | <b>109</b> | <b>10</b> | <b>8</b> | <b>18</b> | <b>13</b> | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>4</b> | <b>20</b>  | <b>696</b> |
| <b>Sprawy niekonsumenckie</b> | <b>39</b> |           |           |            |            |            |           |          |            |           |           |          |          |            |           |          |           |           |          |          |          | <b>39</b>  |            |
| <b>RAZEM</b>                  |           |           |           |            |            |            |           |          |            |           |           |          |          |            |           |          |           |           |          |          |          | <b>735</b> |            |

## POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W LEGIONOWIE - 2022

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

### 1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie

| Główny problem               | 1. rozwiązanie umowy<br>odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie |                 |                 |                     |   | 2. wady towarów<br>nienależyte wykonanie umowy |                 |                      |   | 3. warunki umowy,<br>niedozwolone<br>postanowienia umowne |                 |  | 5. inne              |  | Suma<br>końcow<br>a |   |
|------------------------------|---|-----------------|-----------------|---------------------|---|--|-----------------|----------------------|---|---|-----------------|--|----------------------|--|---------------------|---|
|                              | 1. w lokalu / bez znaczenia                                     | 2. na odległość | 3. poza lokalem | 5. niekonsumentckie |   | 1. w lokalu / bez znaczenia                    | 2. na odległość | 4. informacje ogólne |   | 1. w lokalu / bez znaczenia                               | 2. na odległość |  | 4. informacje ogólne |  |                     |   |
| <b>Sposób zawarcia umowy</b> |   |                 |                 |                     |   |  |                 |                      |   |   |                 |  |                      |  |                     |   |
| <b>SPRZEDAŻ</b>              |   |                 |                 |                     |   |  |                 |                      |   |   |                 |  |                      |  |                     |   |
| 1. art. żywnościowe          |   |                 |                 |                     |   |  | 1               | 1                    | 2 |   |                 |  |                      |  |                     | 2 |
| 2. odzież i obuwie           | 1   |                 |                 |                     | 1 | 3  | 2               |                      | 5 |   |                 |  |                      |  |                     | 6 |

|   |   |   |   |  |   |   |   |  |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|--|---|---|---|--|---|---|---|---|---|----|
| 3. meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu                     |   | 1 |   |  | 1 | 2 | 5 |  | 7 |   |   |   |   | 8  |
| 4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy | 1 | 1 | 1 |  | 3 | 3 | 4 |  | 7 |   | 1 | 1 |   | 11 |
| 7. produkty związane z opieką zdrowotną                                     |   |   | 1 |  | 1 | 1 |   |  | 1 |   |   |   |   | 2  |
| 8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci                              |   |   |   |  |   | 1 | 1 |  | 2 |   |   |   |   | 2  |
| 9. inne   |   |   |   |  |   |   |   |  |   |   |   | 1 | 1 | 1  |
| <b>USŁUGI</b>   |   |   |   |  |   |   |   |  |   |   |   |   |   |    |
| 11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja       |   |   |   |  |   | 3 |   |  | 3 | 2 |   | 2 |   | 5  |
| 14. finansowe   |   |   |   |  |   |   |   |  |   | 2 |   | 2 |   | 2  |
| 16. pocztowe i kurierskie   |   |   |   |  |   | 1 |   |  | 1 |   |   |   |   | 1  |
| 17. telekomunikacyjne   |   |   |   |  |   |   |   |  |   |   | 1 | 1 |   | 1  |

|                                 |          |          |          |          |          |           |           |          |           |          |          |           |          |          |           |
|---------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
| 19. turystyka i rekreacja       |          |          |          |          |          |           | 1         |          | 1         |          | 2        | 2         |          |          | 3         |
| 20. sektor energetyczny i wodny |          |          |          |          |          | 2         |           |          | 2         | 1        |          | 1         |          |          | 3         |
| 22. edukacyjne                  |          |          |          | 1        | 1        |           |           |          |           |          | 1        | 1         |          |          | 2         |
| 23. inne                        |          |          |          |          |          |           |           |          |           |          | 2        | 2         |          |          | 2         |
| <b>Suma końcowa</b>             | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>7</b> | <b>16</b> | <b>14</b> | <b>1</b> | <b>31</b> | <b>5</b> | <b>7</b> | <b>12</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>51</b> |

**POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W LEGIONOWIE - 2022**

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

| Główny problem   | 1. rozwiązanie umowy<br>odstąpienie,<br>wypowiedzenie,<br>wygaśnięcie |                 |                 |   | 2. wady towarów<br>nienależyte wykonanie<br>umowy |                 |                 |   | 3. warunki umowy,<br>niedozwolone<br>postanowienia<br>umowne |                 |   | 4. nieuczciwe<br>praktyki rynkowe,<br>wady czynności pr |                 |  | 5. inne                     |  | Suma<br>końco<br>wa |
|--|---|-----------------|-----------------|---|---|-----------------|-----------------|---|--|-----------------|---|---|-----------------|--|-----------------------------|--|---------------------|
|  | 1. w lokalu / bez znaczenia   | 2. na odległość | 3. poza lokalem |   | 1. w lokalu / bez znaczenia                       | 2. na odległość | 3. poza lokalem |   | 1. w lokalu / bez znaczenia                                  | 2. na odległość |   | 1. w lokalu / bez znaczenia                             | 2. na odległość |  | 1. w lokalu / bez znaczenia |  |                     |
| <b>SPRZEDAŻ</b>  |   |                 |                 |   |   |                 |                 |   |  |                 |   |   |                 |  |                             |  |                     |
| 2. odzież i obuwie   | 1   | 1               |                 | 2 | 4   | 1               |                 | 5 |  |                 |   |   |                 |  |                             |  | 7                   |
| 3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz,<br>utrzymania domu                      |   | 2               |                 | 2 | 2   | 3               |                 | 5 |  |                 |   |   |                 |  |                             |  | 7                   |
| 4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia<br>elektroniczne i sprzęt komputerowy |   |                 | 1               | 1 | 3   | 4               |                 | 7 | 1  |                 | 1 |   |                 |  |                             |  | 9                   |



|   |  |  |  |  |   |   |  |   |   |  |   |  |  |  |   |   |   |
|---|--|--|--|--|---|---|--|---|---|--|---|--|--|--|---|---|---|
| 5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria       |  |  |  |  | 2 |   |  | 2 |   |  |   |  |  |  |   |   | 2 |
| 7. produkty związane z opieką zdrowotną                               |  |  |  |  | 1 |   |  | 1 |   |  |   |  |  |  |   |   | 1 |
| 8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci                        |  |  |  |  |   | 1 |  | 1 |   |  |   |  |  |  |   |   | 1 |
| 9. inne   |  |  |  |  |   | 1 |  | 1 |   |  |   |  |  |  |   |   | 1 |
| <b>USŁUGI</b>   |  |  |  |  |   |   |  |   |   |  |   |  |  |  |   |   |   |
| 10. związane z rynkiem nieruchomości                                  |  |  |  |  | 1 |   |  | 1 |   |  |   |  |  |  |   |   | 1 |
| 11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja |  |  |  |  | 3 |   |  | 3 |   |  |   |  |  |  |   |   | 3 |
| 13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu        |  |  |  |  | 1 |   |  | 1 |   |  |   |  |  |  |   |   | 1 |
| 14. finansowe   |  |  |  |  |   |   |  |   | 1 |  | 1 |  |  |  | 1 | 1 | 2 |
| 15. ubezpieczeniowe   |  |  |  |  | 1 |   |  | 1 | 1 |  | 1 |  |  |  |   |   | 2 |

|  |          |          |          |          |           |           |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |           |
|--|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 16. pocztowe i kurierskie                |          |          |          |          | 1         |           | 1        |           |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         |
| 17. telekomunikacyjne                    |          |          |          |          | 1         | 3         |          | 4         |          |          |          | 1        | 1        | 2        |          |          | 6         |
| 18. transportowe                         |          |          |          |          |           | 1         |          | 1         |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         |
| 19. turystyka i rekreacja                |          |          |          |          | 6         |           |          | 6         |          |          |          |          |          |          |          |          | 6         |
| 20. sektor energetyczny i wodny          | 1        |          |          | 1        | 1         |           | 1        | 2         |          |          |          |          |          |          |          |          | 3         |
| 21. związane z opieką i opieką zdrowotną |          |          |          |          | 1         |           |          | 1         | 1        |          | 1        |          |          |          |          |          | 2         |
| 22. edukacyjne                           |          |          |          |          |           |           |          |           | 1        |          | 1        |          |          |          |          |          | 1         |
| 23. inne                                 |          |          |          |          | 2         |           |          | 2         |          | 1        | 1        |          |          |          |          |          | 3         |
| <b>Suma końcowa</b>                      | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>6</b> | <b>29</b> | <b>15</b> | <b>1</b> | <b>45</b> | <b>5</b> | <b>1</b> | <b>6</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>60</b> |



|   |   |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
|---|---|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 9. inne   | 1 |   |  | 1 |   | 1 |   | 1 |   | 1 | 1 | 2 |   | 2 |   | 2 | 1 | 16 | 17 | 23 |
| <b>USŁUGI</b>   |   |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| 11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja |   |   |  |   | 1 |   |   | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | 1  |
| 14. finansowe   |   |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 2 |   |   | 2 | 1 | 6  | 7  | 9  |
| 15. ubezpieczeniowe   |   |   |  |   |   |   |   |   | 1 |   | 1 | 2 |   |   |   |   |   | 4  | 4  | 6  |
| 16. pocztowe i kurierskie   |   |   |  |   |   | 1 |   | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | 1  |
| 17. telekomunikacyjne   |   |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 1  | 1  | 1  |
| 19. turystyka i rekreacja   | 1 | 1 |  | 2 | 1 |   | 1 | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | 4  |
| 20. sektor energetyczny i wodny                                       |   |   |  |   | 1 |   |   | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | 1  |
| 23. inne  |   |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 1 | 1 |   |    |    | 1  |

|              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| Suma końcowa | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 8 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 27 | 29 | 50 |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|