

SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W LEGIONOWIE
Z DZIAŁALNOŚCI W ROKU 2019

opracowanie:

***Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Legionowie***

Agnieszka Załuska

Legionowo, dnia 17 lutego 2020 r.

SPIS TREŚCI

I. **WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

II. **REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

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

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

IV. **TABELE**

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów realizują zadania własne samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów na podstawie ustawy o samorządzie powiatowym – art. 4 ust. 1 pkt 18 (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 511). Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 369) w art. 37-43 określają zadania oraz formę ich realizacji przez rzeczników konsumentów. Należą do nich:

- zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Uprawnienia rzeczników konsumentów pozwalają również na:

- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę konsumentów;
- występowanie jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia;
- występowanie do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- występowanie do Policji z zawiadomieniem o popełnieniu wykroczenia przez podmiot naruszający obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika.

W strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Legionowie rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Legionowskiemu, co zgodne jest z wymogiem art. 40 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Obecnie zajmująca stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie Pani Agnieszka Załuska powołana została Uchwałą Rady Powiatu w Legionowie nr 138/XXIV/2004 z dnia 18 listopada 2004 r.

STRUKTURA BIURA RZECZNIKA - STAN KADROWY

1. Województwo	MAZOWIECKIE
2. Miasto /Powiat	LEGIONOWSKI
3. PRK/ MRK	POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	AGNIESZKA ZAŁUSKA
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	WYŻSZE EKONOMICZNE PODYPLOMOWE STUDIA MEDIACJI, NEGOCJACJI I INNYCH ALTERNATYWNYCH METOD ROZWIĄZYWANIA SPORÓW
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	-etatu - inne, np. dyżury
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odповідь.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	-

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

Głównym celem działalności rzecznika konsumentów jest wzmocnienie słabszej strony - konsumenta w stosunkach z przedsiębiorcą - profesjonalistą oraz zapewnienie pomocy konsumentom w dochodzeniu roszczeń wobec przedsiębiorców. Służy temu realizacja podstawowego zadania tj. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. W 2019 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Legionowie realizował to zadanie poprzez:

- udzielanie bezpośrednich porad w biurze rzecznika;
- udzielanie porad telefonicznych;
- odpowiedzi na pisemne i kierowane drogą elektroniczną pytania konsumentów;
- wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa;
- pomoc w sporządzaniu pism procesowych;
- podejmowanie negocjacji i mediacji w celu polubownego rozwiązania sprawy;
- umożliwianie konsumentom i przedsiębiorcom dostępu do materiałów edukacyjnych;
- udzielanie przedsiębiorcom pouczeń w sytuacjach prowadzenia działań niezgodnych z przepisami.

W 2019 r. rzecznik konsumentów udzielił mieszkańcom powiatu legionowskiego łącznie **blisko 800** porad, w tym 40 niekonsumenckich i 8 dotyczących informacji ogólnych, niezwiązanych z określoną sprawą.

lata	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ilość porad ogółem	872	792	908	929	879	768

STRUKTURA RZECZOWA UDZIELONYCH PORAD I INFORMACJI KONSUMENCKICH W 2019

(szczegółową strukturę poradnictwa konsumenckiego zawiera **Tabela 1** (1.1 i 1.2) w części IV sprawozdania)

• umowy sprzedaży ogółem **477**

2014	2015	2016	2017	2018	2019
535	448	521	579	561	477

• **usługi ogółem 243**

2014	2015	2016	2017	2018	2019
337	344	387	316	261	243

• **umowy zawierane poza lokalem i na odległość 268** – co stanowi ponad **1/3** ogółu porad

2014	2015	2016	2017	2018	2019
182*	158*	203*	206*	264*	269*

*) ilość umów liczona z ogółu umów usług i sprzedaży

Porady udzielane konsumentom najczęściej dotyczyły:

- terminów, sposobów oraz form składania i rozpatrywania reklamacji;
- wyjaśnienia pojęcia towaru wadliwego;
- możliwości skutecznego egzekwowania praw konsumentów w związku z zakupem wadliwych towarów konsumpcyjnych;
- procedury postępowania w sytuacji niedotrzymania warunków umowy;
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług;
- wyjaśnienia różnicy pomiędzy dochodzeniem roszczeń z tytułu gwarancją i rękojmią;
- zasad, procedur i prawa odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość;
- interpretacji stanowisk stron umowy;
- nieuczciwych praktyk rynkowych czy praktyk mogących naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

W kategorii spraw dotyczących umów sprzedaży najwięcej problemów konsumentów mieli z urządzeniami gospodarstwa domowego, urządzeniami elektronicznymi i sprzętem komputerowym (142), odzieżą i obuwem (123), meblami i artykułami wyposażenia wnętrz oraz utrzymania domu (88). Najczęściej problemy te dotyczyły:

- nieuzasadnionej odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego;
- odmowy uwzględnienia roszczeń konsumenta;
- wyłączania odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedaż rzeczy wadliwej (rękojmia);
- wskazywania na gwarancję, jako jedyny sposób dochodzenia roszczeń konsumenta;
- przewlekłości postępowań reklamacyjnych prowadzonych na podstawie odpowiedzialności gwaranta.

Wśród spraw związanych z umowami o świadczenie usług najwięcej spraw dotyczyło problemów z realizacją usług telekomunikacyjnych (49), umów związanych z sektorem energetycznym i wodnym (26), bieżącą konserwacją, drobnymi naprawami i utrzymaniem domu

(25), oraz usług pocztowych i kurierskich (19). Konsumenci najczęściej zgłaszali następujące problemy:

- brak lub słaby zasięg sieci telekomunikacyjnej;
- nierzetelne informowanie bądź wprowadzanie w błąd, co do warunków proponowanych ofert;
- podawanie się przedsiębiorców za dotychczasowych usługodawców celem dokonania korzystnych dla siebie zmiany warunków umowy, zarówno w sektorze telekomunikacyjnym jak i energetycznym;
- nakładanie kar umownych;
- nierzetelne realizowanie umów o dzieło,
- nienależyte wykonanie usług;
- nieuzasadnione odmowy wypłat odszkodowań za zniszczone lub zagubione przesyłki.

Kolejną grupę spraw i problemów zgłaszanych przez konsumentów stanowią umowy zawierane na odległość oraz umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa. Do często zgłaszanych skarg należą:

- utrudnianie realizacji prawa odstąpienia od umowy;
- niedostarczanie zamówionego towaru;
- trudności z uzyskaniem zwrotu przedpłaty/zaliczki;
- nieinformowanie o handlowym celu spotkania i właściwościach oferowanych towarów;
- wprowadzanie w błąd, co do zasad odstąpienia od umowy, zniechęcanie i odmowa przyjęcia zwracanego towaru;
- niepozostawianie załączników do umowy bądź stron umowy i uniemożliwianie tym samym skorzystanie konsumentom z prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość czy poza lokalem.

Zdarzały się również sprawy, które nie miały charakteru konsumenckiego i dotyczyły m.in. uzyskania informacji na temat prawa spadkowego, rodzinnego, prawa pracy czy ubezpieczeń społecznych, jak także praw członków wspólnot mieszkaniowych czy najemców mieszkań. Do rzecznika konsumentów zgłaszali się także sami przedsiębiorcy z prośbą o zapoznanie z przepisami czy też interpretację przepisów prawa konsumenckiego.

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

W 2019 r. nie zaistniała potrzeba składania przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Legionowie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów należy do jednych z głównych zadań rzecznika konsumentów. Wystąpienia i interwencje prowadzone były w sytuacji, gdy roszczenia konsumenta nie zostały spełnione, albo też zostały spełnione niezgodnie ze słusznym interesem konsumenta. Z uwagi na to, że rzecznik konsumentów nie posiada uprawnień władczych (nadzorczych czy kontrolnych) w zakresie egzekwowania roszczeń konsumentów od przedsiębiorców, rzecznik zwracał się o wyjaśnienia i informacje, a także o ustosunkowanie się do uwag i opinii rzecznika.

Prowadzone przez rzecznika konsumentów wystąpienia miały charakter:

- wezwań do udzielenia wyjaśnień w sprawie;
- wezwań do zaprzestania działań naruszających interesy i prawa konsumentów;
- wniosków o polubowne załatwienie spornych spraw;
- pouczeń udzielanych przedsiębiorcom prowadzącym działalność z naruszeniem prawa.

Bezpośrednie interwencje rzecznika w istniejące spory i konsekwentne dążenie do ich zakończenia, jak dotąd są najskuteczniejszą i najbardziej pożądaną przez konsumentów formą egzekwowania ich roszczeń. Większość interwencji podejmowanych było po wyczerpaniu przez konsumenta możliwości polubownego załatwienia sprawy we własnym zakresie.

W 2019 r. do Rzecznika Konsumentów wpłynęło **146** pism (2018 r. – 199, 2017 r. – 205, 2016 r. – 181, 2015 r. – 175, 2014 r. – 203) w sprawach konsumenckich. W tym do wiadomości skierowano **96** (2018 r. – 129, 2017 r. – 147, 2016 r. – 116, 2015 r. – 109, 2014 r. – 118), a **50** spraw wymagało interwencji i wystąpienia rzecznika.

Wieloletnie doświadczenie rzecznika konsumentów, jak także prowadzenie działań w zakresie edukacji konsumenckiej, pozwoliło na wypracowanie skutecznego modelu pomocy konsumentom w ich sporach z przedsiębiorcami. Polega on na przygotowaniu konsumentowi pisma stanowiącego odwołanie od decyzji przedsiębiorcy zawierającego, poza stanowiskiem konsumenta, podstawy prawne dochodzonych roszczeń i przekazywaniu tak sporządzonego pisma do wiadomości rzecznika. Ilość spraw, które potem nie trafiają do rzecznika z wnioskiem o interwencję świadczy o zmianie stanowiska przedsiębiorcy. Takie pośrednie działanie rzecznika daje przedsiębiorcy możliwość kreowania wizerunku firmy przyjaznej konsumentowi. Dla konsumenta zaś, jest formą edukacji, zwiększa znajomość jego praw i obowiązków, aktywizuje konsumenta i pozwala na utrwalenie świadomych postaw konsumenckich w relacjach z przedsiębiorcami.

STRUKTURA RZECZOWA WYSTĄPIEŃ DO PRZEDSIĘBIORCÓW W 2019

(szczegółową strukturę wystąpień w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów zawiera **Tabela nr 2** w części IV sprawozdania)

- w zakresie **umów sprzedaży** ogółem **30**

2014	2015	2016	2017	2018	2019
39	34	36	27	42	30

- w zakresie **usług** ogółem **20**

2014	2015	2016	2017	2018	2019
46	32	29	31	28	20

- w zakresie **umów zawieranych poza lokalem i na odległość** **23**

2014	2015	2016	2017	2018	2019
16*	13*	6*	19*	24*	23*

*) ilość umów liczona z ogółu umów usług i sprzedaży

Z 50 prowadzonych w 2019 r. przez rzecznika konsumentów spraw, wymagających wystąpienia do przedsiębiorców:

- ▲ 43 spraw zakończono pozytywnie;
- ▲ 6 spraw zakończono negatywnie, głównie z uwagi na nie podjęcie korespondencji;
- ▲ 1 sprawa jest nadal w toku.

Skuteczność działania rzecznika mierzona ilością spraw zakończonych pozytywnie wynosi ponad 80%. Nie zawsze jednak roszczenia konsumentów są zasadne. Bywa, że po otrzymaniu stanowiska przedsiębiorcy okazuje się, że okoliczności sprawy są inne i nie dochodzi do naruszeń.

4. Współdziałanie z instytucjami i organizacjami działającymi na rzecz ochrony konsumentów

W 2019 r. rzecznik konsumentów kontynuował współpracę z organami i instytucjami zajmującymi się problematyką konsumencką (m.in. z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Europejskim Centrum Konsumenckim, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Warszawie, Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikiem Finansowym, Federacją Konsumentów oraz z innymi rzecznikami konsumentów).

Współpraca polegała głównie na przekazywaniu informacji i doświadczeń w celu stworzenia jednolitej interpretacji przepisów prawa, jak także przekazywaniu informacji o niekorzystnych dla konsumentów zjawiskach i nieuczciwych praktykach rynkowych stosowanych przez przedsiębiorców.

W 2019 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów uczestniczył w wielu szkoleniach, warsztatach, konferencjach czy seminariach m.in.:

- konferencja zorganizowana przez Polską Federację Producentów Żywności Związku Pracodawców pt. *„Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich dotyczących żywności”*;
- VI Międzynarodowa Konsumencka Konferencja Naukowa zorganizowana z okazji 20-lecia Rzeczników Konsumentów przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów przy współpracy z Uniwersytetem Śląskim Wydziałem Prawa i Administracji i Fundacją Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego „Facultas Iuridica” pod nazwą *„Dochodzenie roszczeń konsumenckich w praktyce. Nowy ład dla konsumentów”*;
- konferencja zorganizowana przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z okazji Światowego Dnia Konsumenta pt. *„System ochrony konsumentów w Polsce – wyzwania”*,
- kongres Konsument 2019 zorganizowany przez Federację Konsumentów pt. *„Budowanie długofalowych relacji – z perspektywy konsumenta i przedsiębiorcy”*;
- spotkanie rzeczników z województwa mazowieckiego zorganizowane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów;
- seminaria przygotowane przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego pt. *„Działalność funduszy inwestycyjnych otwartych i zamkniętych”, „ Wdrożenie przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/1011 z dnia 8 czerwca 2016 r. w sprawie indeksów stosowanych jako wskaźniki referencyjne w instrumentach finansowych i umowach finansowych lub do pomiaru wyników funduszy inwestycyjnych”, „Manipulacje giełdowe – mechanizmy i wykrywanie”*;

- konferencja zorganizowana przez Rzecznika Finansowego we współpracy z Doradczym Komitetem Naukowym oraz Fundacją Edukacji Ubezpieczeniowej pt. *„Nadużycia na rynku finansowym a ochrona konsumenta w świetle aktualnych wyzwań rynkowych. Prawo-praktyka-problemy-potrzeby-perspektywy”*;
- II Energetyczne Forum Nauki i Gospodarki zorganizowane przez Instytut Nauk Prawnych Polskiej Akademii Nauk pt. *„Szanse i zagrożenia dla uczestników rynku energii”*;
- spotkanie z przedstawicielami Organizacji Konsumentckich oraz Urzędu Komunikacji Elektronicznej zorganizowane przez Orange Polska S.A. pt. *„Obsługa Klienta W Orange”*.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 42 ust 2 dają rzecznikowi konsumentów uprawnienie do wytaczania na rzecz konsumentów w sprawach o ochronę ich praw i interesów powództw oraz do wstępowania w tych sprawach za zgodą powoda do postępowania. W 2019 r. nie było konieczności podejmowania tego typu działań. W kilkunastu sprawach rzecznik pomógł konsumentom w przygotowaniu odpowiedzi na pozew, czy też innych pism procesowych oraz udzielał porad w zakresie procedur sądowych.

W związku z popełnieniem wykroczenia polegającego na nieudzieleniu rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji na skierowane przez rzecznika wystąpienie, w odniesieniu do jednego z przedsiębiorców, rzecznik konsumentów skierował na podstawie art. 17 § 1 Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia zawiadomienie na Policję o popełnieniu wykroczenia. Policja, jako oskarżyciel publiczny uprawniona jest do złożenia do sądu wniosku o ukaranie przedsiębiorcy i nałożenie w myśl art. 114 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów kary nie mniejszej niż 2 000 zł za popełnione wykroczenie.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Edukacja konsumencka, obok doraźnej pomocy konsumentom w sporze przedsiębiorcą, jest istotnym elementem w kształtowaniu postaw społeczeństwa konsumpcyjnego oraz umiejętności korzystania z wiedzy z zakresu prawa konsumenckiego.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W LEGIONOWIE - 2019

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

		4.1. udział RK w postępowaniach sądowych												RAZEM			4.2. pomoc konsumentom w samodzielnyim dochodzeniu roszczeń przed sądami												RAZEM														
		rozwiązanie umowy			wady towarów, nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwie postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			inne			w lokalu			poza lokallem			na odległość			w lokalu			poza lokallem			na odległość											
		w lokalu			na odległość			w lokalu			na odległość			w lokalu			na odległość			w lokalu			na odległość			w lokalu			na odległość			w lokalu			na odległość								
		poza lokallem			na odległość			poza lokallem			na odległość			poza lokallem			na odległość			poza lokallem			na odległość			poza lokallem			na odległość			poza lokallem			na odległość								
		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1					
		1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1			1					
odzież i obuwie																																											
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																																											

SPRZEDAŻ:

konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	1																	18
	2																	4
finansowe	1																	18
turystyka i rekreacja	1																	4
sektor energetyczny i wodny	1																	1
RAZEM																		18
sprawy o ukaranie	1																	1
RAZEM																		19