

**ZARZĄDZENIE NR 13/2011**  
**STAROSTY NOWOSĄDECKIEGO**

z dnia 22 marca 2011 r.

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu**  
**z działalności za 2010 rok**

Na podstawie art.43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. nr 50, poz.331, z późn. zm) zarządzam, co następuje.

§ 1. Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu –za 2010 rok, stanowiące załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Nowosądecki

  
**Jan Golonka**

**SPRAWOZDANIE  
Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NOWYM SACZU  
W 2010r.**

**I. Wstęp - informacje ogólne**

Zadania w zakresie ochrony konsumentów, wyznaczone w ramach ogólnych zadań samorządu powiatowego realizuje powiatowy rzecznik konsumentów, przede wszystkim na podstawie niżej wymienionych aktów normatywnych:

- 1) ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów,
- 2) ustawa z dnia 23 sierpnia 2007r, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym..
- 3) ustawa Kodeks postępowania cywilnego,
- 4) ustawa o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym

Kompetencje, jakie powyższe regulacje prawne przyznają powiatowemu rzecznikowi konsumentów są zróżnicowane, jednakże nie mają charakteru władczego. Rzecznik jest ogniwem realizacji polityki konsumenckiej, funkcjonującym w strukturze samorządu terytorialnego na szczeblu powiatu, wykonując określone prawem zadania.

Do tych zadań należą:

- 1) udzielanie informacji i porad w zakresie praw i interesów konsumentów;
- 2) występowanie do przedsiębiorców w w/w zakresie;
- 3) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 4) wytaczanie powództw na rzecz konsumentów;
- 5) wstępowanie za zgodą konsumenta do toczącego się postępowania sądowego;
- 6) ponadto rzecznik konsumentów może składać zawiadomienia do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, praktyk ograniczających konkurencję
- 7) żądanie zaniechania stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorców;
- 8) wykonywanie innych zadań określonych w odrębnych ustawach.

Stanowisko pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu jest samodzielne, wyodrębnione poza strukturą wydziałową.

Czynności o charakterze kancelaryjno - biurowym, niezbędne w pracy Rzecznik wykonuje osobiście.

Realizacja nałożonych zadań wymaga od Rzecznika analizowania zgłoszonych problemów pod kątem naruszenia interesów i oceny potencjalnych zagrożeń praw i interesów konsumentów.

Zgodnie z ustawową definicją za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową(art.22<sup>1</sup> K.c). Oznacza to w praktyce zawieranie umów z przedsiębiorcami dla zaspokojenia potrzeb osobistych lub własnej rodziny. Transakcje, w których stroną jest przedsiębiorca-profesjonalista nierzadko skutkują niekorzystnie dla konsumenta, który jest stroną słabszą i wymaga ochrony ze strony m. innymi takich instytucji jak rzecznik konsumentów

Wyraźny postęp technologiczny produkcji oraz różnorodność sprzedaży produktów i usług, niejednokrotnie stawia indywidualnego konsumenta w sytuacjach trudnych i stresowych. Wielość dostępnych na rynku produktów złożonych technologicznie, nie zawsze bezpiecznych oraz skomplikowanych umów w zderzeniu jeszcze z niską świadomością.

konsumencką sprawia, że konsument nie jest w stanie bronić właściwie swoich praw. Często w procesie nabywania dóbr i usług narażone są jego interesy ekonomiczne.

Analiza zgłoszonych w 2010r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów problemów wykazała nadal niedostateczną czujność i znajomość prawa wśród społeczeństwa a także brak należytej dbałości o swoje interesy.

Przeważa bowiem przekonanie w sferze nabywania dóbr i usług, że wszystkie transakcje regulowane są szczegółowo przez przepisy prawne a w stosunku do przedsiębiorców uchylających się od odpowiedzialności za wadliwe towary lub nienależyte usługi można zastosować rygor przymusu państwowego, m.innymi właśnie ze strony Rzecznika.

Trudność w egzekwowaniu swoich praw wynikała również z braku realnego oceniania skutków określonych zakupów, czy nabywania oferowanych często w sposób agresywny usług.

Udzielając pomocy w sprawach spornych z przedsiębiorcami wskazywano konsumentom możliwe sposoby realizacji uprawnień, preferowano ugodowy tryb dochodzenia roszczeń. Charakter porad uwarunkowany był poziomem świadomości prawnej i predyspozycjami indywidualnego konsumenta.

Rzecznik zajmował się również działalnością edukacyjną w zakresie problemów konsumenckich.

## **II. Realizacja zadań wynikająca z ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.**

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

W tej części zadań prowadzono na stanowisku pracy Rzecznika poradnictwo co do sposobu realizacji uprawnień konsumenckich a także wyjaśnianie, informowanie o wszelkich aspektach prawnych i faktycznych realizacji umów konsumenckich.

W 2010r. udzielono 483 porady w sprawach zgłoszonych do Powiatowego Rzecznika Konsumentów, w tym 453 dotyczących problemów *stricto* konsumenckich.

Procedura przyjmowania, realizacji wniosków o poradę i skarg na przedsiębiorców została ustalona z uwzględnieniem zasad określonych w Kodeksie postępowania administracyjnego i zgodnie z instrukcją kancelaryjną dla organów powiatu. Wnioski przyjmowane były w 3-ch formach:

- a) bezpośrednio, podczas wizyty w Biurze Rzecznika lub telefonicznie
- b) do protokołu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej,
- c) pisemnej, złożonej osobiście lub przesyłanej na adres Starostwa.

Zgłoszone sprawy, w zależności od stopnia skomplikowania załatwiane były poprzez udzielenie konkretnej porady, inne poprzez przeprowadzenie rozmowy telefonicznej z przedsiębiorcą i wyjaśnienie bezpośrednio przedmiotu sporu, jeszcze inne poprzez wymianę korespondencji.

Podobnie jak w latach ubiegłych największa ilość skarg dotyczyła uchylania się od odpowiedzialności sprzedawców za niezgodność towaru z umową, jak również wykonawców z realizacji obowiązków wynikających z umów o usługi.

Przekrój spraw, z jakimi zgłaszali się konsumenci w 2010 roku do Rzecznika w zasadzie nie odbiegał od struktury skarg w latach poprzednich.

Większość problemów dotyczyła umów sprzedaży artykułów przemysłowych i usług stanowiły one 93,8 % wszystkich zgłoszonych interwencji, w tym zobowiązań gwarancyjnych.

Do najczęściej zgłaszanych problemów należały przypadki niewłaściwego załatwiania reklamacji towarów z tytułu ich niezgodności z umową -ok.61% Podobnie jak w latach. ubiegłych towarem dominującym w sporach między konsumentami a przedsiębiorcami było obuwie, stanowiące ok.43% zakupionych towarów.

Kolejna ilość skarg dotyczyła wadliwości urządzeń służących do wyposażenia wnętrz; meble, piece grzewcze i sprzętu RTV i AGD itp. -17 %

Wiele skarg dotyczyło złej jakości sprzętu komputerowego (7%), aparatów telefonicznych komórkowych (7,5%).

Niemal we wszystkich przypadkach zarzucano użytkownikom uszkodzenie mechaniczne wraz z odmową uznania żądań reklamacyjnych.

Konsumenci skarżyli się na obciążanie ich kosztami napraw gwarancyjnych, przewlekłość, odrzucanie zasadności reklamacji i utrudnianie dochodzenia roszczeń.

Pozostałe przypadki interwencji wynikających ze sprzedaży towarów dotyczyły sprzętu rolniczego , zakupu okien i drzwi, aparatów fotograficznych, urządzeń elektrycznych itp.ok.16%

Przedmiotem interwencji było przerzucanie winy za niezgodność towaru na użytkownika, ignorancja żądań co do wymiany towaru itp.

Metody uchylania się sprzedawców od odpowiedzialności były różne. Najbardziej powszechną formą było uzasadnianie oddalania roszczeń konsumentów na podstawie opinii rzeczoznawców i towaroznawców, powoływanych i opłacanych przez sprzedawców, w których winę za niezgodność towaru z umową przypisywano użytkownikom zakupionych towarów.

Źródłem niezadowolenia konsumentów była niezajomość czy ignorancja przez przedsiębiorców przepisów prawnych, regulujących sprzedaż konsumencką.

Drugą kategorię spraw pod względem liczebności stanowiły interwencje konsumentów w zakresie złej jakości nabywanych usług (39%) w sprawach:

- kredytów konsumenckich i wysokiego ubezpieczenia kredytu
- wadliwe wykonanie usług remontowo- budowlanych
- niskie odszkodowania z tytułu ubezpieczeń,
- zawyżone rachunki telefoniczne, niemożność odstąpienia od umowy telekomunikacyjnej, brak zasięgu telefonii komórkowej – słaby zasięg Internetu; postępowanie operatorów utrudniające abonentom odstąpienie od umowy,
- wprowadzenie w błąd przez niektórych operatorów sieci telefonicznych stacjonarnych
- wadliwe wykonanie oraz montaż elementów wyposażenia wnętrz
- usług edukacyjnych świadczonych na odległość
- usług motoryzacyjnych, serwisowych, instalacyjnych.

Większość skarg, bo ok.32% dotyczyła usług telekomunikacyjnych, konsumenci skarżyli się na utrudnianie odstąpienia od umowy, oszukańcze nakłanianie do skorzystania z usługi, brak dostępu do Internetu, niemożność korzystania z telefonii komórkowej z uwagi na brak zasięgu.

Niekorzystnie przedstawiały się również usługi finansowe. Ponad 14 % skarżących zarzucało bankom pobieranie nadmiernej kwoty ubezpieczenia kredytu, wysokość oprocentowania i nie respektowanie praw wynikających z ustawy o kredycie konsumenckim.

Nieco na niższym poziomie bo ok.11 % odnotowano interwencje dotyczące usług remontowo – budowlanych.

W wielu przypadkach konsumenci skarżyli się na nierzetelność przedsiębiorców, brak profesjonalizmu i lekceważenie klientów, nierzadko uchylanie się od odpowiedzialności w zakresie zgłoszonych reklamacji.

Pojawiały się też pojedyncze interwencje w sprawach :

- nienależytej usługi reklamowej
- niewłaściwe wykonanie okularów
- nierzetelność biura geodezyjnego
- niewłaściwe zachowanie się przedsiębiorców, lokalowych
- obsługa w punktach gastronomicznych
- wadliwych instalacji urządzeń elektrycznych i.t.p.

Wśród skarg, w kategorii sprzedaż i usługi odnotowano również przypadki zakupu przez konsumentów towarów lub usług poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość tj. w domu lub innym miejscu okazjonalnego pobytu albo za pośrednictwem telefonu czy Internetu.

Transakcje takie wiązały się zazwyczaj z zaciągnięciem przez kupujących towar lub nabywających usługi, kredytu bankowego, bardzo niekorzystnego dla konsumentów.

Ujemne konsekwencje dla konsumentów były efektem nieprzestrzegania przez przedsiębiorców podstawowych zasad działalności gospodarczej, zwłaszcza przemilczanie informacji o prawie odstąpienia od umowy zawartej w tym trybie.

Skargi konsumentów dotyczyły wprowadzania w błąd co do wysokości opłat za usługi, utrudnianie odstąpienia od umowy a sposób zawieranie umów wskazywał na swoistą formę procederu, naruszającego interesy klientów.

W 5 przypadkach udzielono porad i informacji przedsiębiorcom w zakresie: postępowania reklamacyjnego, zgłoszonych wad towarów i usług, oznaczania towarów, uzyskanie certyfikatu bezpieczeństwa produktu. Zapoznano ich z przepisami prawnymi regulującymi sprzedaż konsumencką.

Podobnie jak w latach ubiegłych Powiatowy rzecznik Konsumentów otrzymywał również interwencje obywatelskie wykraczające poza zakres działalności Rzecznika:

- ochrona danych osobowych
- umieszczenie osoby w domu pomocy społecznej
- obowiązki rodziny zastępczej
- drogi dojazdowe do nieruchomości
- problemy z zakupem samochodów od osób prywatnych,
- spory pomiędzy pracownikiem a pracodawcą,
- sprawy spadkowe,
- zadośćuczynienie za naruszenie dóbr osobistych;
- brak bezpieczeństwa mieszkańców na osiedlach;
- postępowanie ZUS w sprawach emerytalno - rentowych,

Zgodnie z ustawowymi kompetencjami we wszystkich sprawach Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielał informacji prawnych i porad wraz ze wskazaniem sposobów realnego rozwiązania

Charakter udzielanej pomocy uzależniony był od rodzaju spraw, z jakimi konsumenci zgłaszali się do Rzecznika. Najczęściej udzielano porad o sposobie dochodzenia roszczeń, zapoznawano konsumentów ze stroną prawną konkretnej sprawy bezpośrednio w Biurze Rzecznika, przekonywano do podejmowania prób ugodowego załatwienia sporu.

Zazwyczaj sporządzano pisma reklamacyjne, wezwania do zapłaty, wezwania do usunięcia wad. W wielu przypadkach załatwienie sprawy konsumenckiej wymagało bezpośredniej interwencji u przedsiębiorcy poprzez zaproszenie do Biura, czy rozmowy telefoniczne, przekonanie o słuszności interesu konsumenta w przeważającej mierze było raczej trudne.

Strukturę porad ilustruje tabela nr 1.

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

W związku z uchylaniem się przedsiębiorców od odpowiedzialności wynikającej z umów sprzedaży towarów, czy wykonywania usług kilkadziesiąt zgłoszonych Rzecznikowi spraw wymagało podjęcia zdecydowanych działań. W tym zakresie kierowano do przedsiębiorców wystąpienia, w których na podstawie obowiązującego prawa przedstawiano stanowisko w oparciu o podane przez konsumentów okoliczności, udokumentowane fakty.

W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału wskazywano przedsiębiorcom właściwy sposób załatwienia sprawy lub zwracano się o zajęcie stanowiska wobec przedstawianych przez Rzecznika zarzutów lub propozycje polubownego załatwienia sporu.

Ta forma pomocy stosowana była po wyczerpaniu przez konsumenta możliwości dochodzenia roszczeń we własnym zakresie.

Dlatego też, po otrzymaniu interwencji, analizowano sprawę pod kątem ewentualnego naruszenia prawa przez przedsiębiorców bądź słusznego interesu konsumentów.

W zależności od wyników analizy i stanu zaangażowania się konsumentów sporządzano pisma reklamacyjne, a gdy możliwości zostały wyczerpane kierowano wystąpienia, o których mowa wyżej, w 90 przypadkach.

W jednym przypadku przeciwko przedsiębiorcy uchylającego się od ustosunkowania się do wystąpienia Rzecznika wbrew obowiązkowi wynikającemu z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów skierowano wniosek do Sądu Rejonowego w Nowym Sączu o ukaranie.

Przedmiotem wystąpień było m. innymi:

- nieuwzględnienie reklamacji towaru z tyt. jego niezgodności z umową mimo, iż ta niezgodność była oczywista, albo poparta opinią rzeczoznawcy,
- wadliwe wykonanie usług remontowo-budowlanych
- utrudnianie odstąpienia od umowy przez operatorów telekomunikacyjnych
- utrudnienie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość
- uchylanie się przedsiębiorców od wykonania zamówionych mebli i stolarki budowlanej,
- narzucanie uciążliwych warunków umów,
- odmowa uznania odstąpienia od umowy kredytu zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.
- brak dostępu do usługi internetowej mimo zawartej umowy z przedsiębiorcą świadczącym takie usługi

Wystąpienia wskazywały na ewentualne naruszenia interesów konsumentów i wezwania do ustosunkowania się do zarzutów z zagrożeniem skierowania sprawy na drogę sądową.

W sprawach konsumenckich mniejszej wagi rozwiązanie problemu uzyskiwano w drodze bezpośredniego kontaktu z przedsiębiorcą.

W 2-ch przypadkach rozwiązano spór o zniweczenie umów o wykonanie i montaż drzwi wejściowych oraz okien w drodze ugody zawartej przez Rzecznikiem.

Tą drogą konsumenci uzyskiwali załatwienie swoich spraw zgodnie z oczekiwaniami lub za cenę niewielkich ustępstw w ok. 70 % interwencji Rzecznika.

Występowanie do przedsiębiorców na rzecz konsumentów spełniało także rolę edukacyjną – bowiem dokonując oceny konkretnego przypadku Rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób postępowania w stosunkach z konsumentami.

Strukturę wystąpień ilustruje tabela nr 2

### 3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczącego się postępowania.

Na przestrzeni 2010r. Rzecznik wstąpił do powództwa toczącego się przed Sądem Rejonowym w Nowym Sączu w sprawach o zapłatę z tyt. odstąpienia konsumenta od umowy sprzedaży oraz o wymianę wadliwego towaru na nowy na podstawie realizacji uprawnień wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.

Przedstawiono ponadto sądowi istotny pogląd w sprawie wniesionej przez konsumenta o zapłatę p-ko przedsiębiorcy nagminnie uchylającego się od odpowiedzialności z tyt. niezgodności towaru z umową.

Sporządzono 4 pisma procesowe do samodzielnego wniesienia przez konsumentów w sprawach dochodzenia roszczeń o zapłatę bądź wymianę z tyt. niezgodności towaru z umową, a wynikających z umów sprzedaży.

W jednym przypadku przeciwko przedsiębiorcy uchylającego się od ustosunkowania się do wystąpienia Rzecznika wbrew obowiązkowi wynikającemu z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów skierowano wniosek do Sądu Rejonowego w Nowym Sączu o ukaranie.

Niewielki procent udziału Rzecznika w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej wynikał stąd, że w przypadkach kwalifikujących się do takiego trybu rozwiązywania sporów konsumenci nie zgromadzili dostatecznego materiału dowodowego.

### 4. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organizacjami społecznymi i innymi podmiotami.

W ramach tych kompetencji skierowano do Delegatury Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Nowym Sączu zawiadomienie o przypadkach braku polskiej wersji językowej w instrukcjach załączanych do niektórych towarów.

Na zaproszenie Telekomunikacji Polskiej SA uczestniczono w konferencji nt. procesu rozpatrywania skarg i reklamacji w zakresie usług telekomunikacyjnych.

W sprawach spornych z bankami konsultowano problemy konsumenckie z Arbitrem Bankowym, działającym przy Związku Banków Polskich.

Kontynuowano współpracę na rzecz ochrony konsumentów z Nowosądeckim Klubem Federacji Konsumentów, organizacją społeczną reprezentującą interesy konsumentów poprzez wymianę materiałów edukacyjnych, doświadczeń, pomoc rzeczoznawcy ds. jakości obuwia.

W 2010r. do Rzecznika skierowano interpelację radnego Rady Powiatu Nowosądeckiego o podjęcie działań zmierzających do przyspieszenia usunięcia awarii linii telefonicznej w jednej z miejscowości powiatu, co było przedmiotem wystąpienia do Telekomunikacji Polskiej SA.

### III. Wnioski końcowe.

1. W bieżącej pracy Rzecznika udzielając porad i czy wytaczając powództwa na rzecz konsumentów należy liczyć się z ujemnymi konsekwencjami w wymiarze finansowym dla konsumenta oraz dla Starostwa w zakresie ponoszenia części kosztów sądowych. Z tych względów uzasadniony jest projekt ustawy wprowadzający obowiązkowe ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej dla rzeczników konsumentów.

2. Dla ułatwienia i skutecznego działania w sporach konsumentów z bankami zasadne wydaje się wyposażenie rzecznika konsumentów w uprawnienia przysługujące podmiotom określonym w art.105 prawa bankowego. Każdy bank na pisemne wystąpienie Rzecznika na rzecz konsumenta odmawia wyjaśnień z powołaniem się na obowiązek zachowania tajemnicy bankowej.

3. Wprowadzenie do programów szkoleń dla rzeczników konsumentów problematyki postępowania cywilnego w szerszym zakresie dla ułatwienia realizacji zadania związanego z wytaczaniem powództw na rzecz konsumentów czy wstępowania do postępowania.

### IV. TABELLE-str.8-9

PROKURATOR  
RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
mgr Wanda Zvaner



Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>175</b>
ubezpieczeniowa	6
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	25
remontowo-budowlana	20
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7
telekomunikacja (telefony, TV)	56
turystyczno-hotelarska	3
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1
motoryzacja	6
pralnicza	2
timeshare	-
pocztowa	-
gastronomiczna	1
przewozowa	5
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	5
medyczna	
wyposażenie wnętrz	10
pogrzebowa	-
windykacyjne	1
inne	27
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	
obuwie i odzież	119
wyposażenie mieszkania	31
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	47
komputer i akcesoria komputerowe	19
motoryzacja	14
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	-
inne	45
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>33</b>

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	
ubezpieczeniowa	1	-	1	
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	2	1	1	
remontowo-budowlana	4	1	3	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	
telekomunikacja (telefon, TV)	7	4	3	
turystyczno-hotelarska	3	1	2	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	
motoryzacja	-	-	-	
pralnicza	-	-	-	
timeshare	-	-	-	
pocztowa	-	-	-	
gastronomiczna	-	-	-	
przewozowa	-	-	-	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	
medyczna	-	-	-	
wyposażenie wnętrz	-	-	-	
pogrzebowa	-	-	-	
windykacyjne	-	-	-	
inne	6	4	2	
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>67</b>	<b>49</b>	<b>18</b>	
obuwie i odzież	48	38	10	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	3	1	2	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	5	4	1	
komputer i akcesoria komputerowe	5	1	4	
motoryzacja	3	2	1	
artykuły spożywcze	-	-	-	
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	
zabawki	-	-	-	
inne	3	3		
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	