

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

	Kraków	Poznań	Lublin	Wrocław	Łódź	Warszawa	Bydgoszcz	Gdańsk	Katowice	Ogólna liczba
<b>1. Usługi, w tym:</b>	<b>34 222</b>	<b>10 360</b>	<b>10 324</b>	<b>24 877</b>	<b>14 217</b>	<b>26 700</b>	<b>14 461</b>	<b>23 824</b>	<b>30 018</b>	<b>189 003</b>
ubezpieczeniowa	2532	874	717	1 245	1 170	1208	1326	1778	2414	13 264
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	4205	1124	1232	2261	1900	4558	1841	2611	3519	23 251
remontowo - budowlane	2775	769	661	1508	872	1228	1032	1831	2468	13 144
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości)	2007	1014	843	1664	1243	1757	2302	2480	2617	15 927
telekomunikacja (telefony, TV)	8638	3068	3 096	7274	3909	8736	3489	6551	8781	53 542
turystyczno-hotelarska	1361	301	188	940	308	771	433	871	1213	6 386
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1666	238	183	400	177	1957	392	587	335	5 935
motoryzacja	1932	325	448	761	602	720	384	866	1182	7 220
pralnicza	850	129	166	322	189	460	203	216	275	2 810
timeshare	0	0	3	25	1	4	0	11	22	66
pocztowa	270	118	76	227	167	170	238	305	347	1 918
gastronomiczna	30	33	44	65	31	56	32	77	121	489
przewozowa	828	232	255	281	281	960	212	629	541	4 219
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	962	194	174	210	197	400	300	716	490	3 643
medyczna	202	134	50	169	114	28	156	205	285	1 343
wyposażenie wnętrz	1235	298	139	426	710	484	412	644	759	5 107
pogrzebowa	48	54	34	87	29	24	41	126	69	512
windykacyjne	1246	551	939	1253	1097	1318	511	1426	1477	9 818
inne	3435	904	1076	2301	1125	1800	1157	1894	3103	16 795
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>34 599</b>	<b>13 459</b>	<b>11 223</b>	<b>24 169</b>	<b>13 884</b>	<b>24 124</b>	<b>16 503</b>	<b>25 545</b>	<b>36 976</b>	<b>200 482</b>
obuwie i odzież	14 816	5175	3 321	10 368	5081	7360	6428	9416	15 372	77 337
wyposażenie mieszkania	1989	1661	1 225	2 438	1506	2999	1787	3241	3836	20 682
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	9281	2858	1 798	4110	2721	4668	3675	5470	6944	41 525
komputer i akcesoria komputerowe	2610	972	566	1999	1133	1578	1166	1902	2562	14 488
motoryzacja	1407	871	502	1001	803	863	1075	1387	2014	9 923
artykuły spożywcze	320	239	86	175	139	206	128	276	311	1 880
artykuły chemiczne i kosmetyki	161	130	103	169	111	134	112	117	170	1 207
zabawki	162	187	106	247	118	161	100	214	260	1 555
inne	3 847	1366	1 117	3662	2511	2173	2032	3471	5507	25 686
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>7442</b>	<b>3500</b>	<b>3 502</b>	<b>6397</b>	<b>4241</b>	<b>6530</b>	<b>5123</b>	<b>7330</b>	<b>8668</b>	<b>52 733</b>

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

Przedmiot sprawy	Kraków				Poznań				Lublin				Wrocław				Łódź				Warszawa				Bydgoszcz				Gdańsk				Katowice				Ogółem			
	Ilość wystąpień ogółem	Zakończ one pozytyw nie	Zakończ one negatyw nie	Sprawy w toku	Ilość wystąpień ogółem	Zakończ one pozytyw nie	Zakończ one negatyw nie	Sprawy w toku	Ilość wystąpień ogółem	Zakończ one pozytyw nie	Zakończ one negatyw nie	Sprawy w toku	Ilość wystąpień ogółem	Zakończ one pozytyw nie	Zakończ one negatyw nie	Sprawy w toku	Ilość wystąpień ogółem	Zakończ one pozytyw nie	Zakończ one negatyw nie	Sprawy w toku	Ilość wystąpień ogółem	Zakończ one pozytyw nie	Zakończ one negatyw nie	Sprawy w toku	Ilość wystąpień ogółem	Zakończ one pozytyw nie	Zakończ one negatyw nie	Sprawy w toku	Ilość wystąpień ogółem	Zakończ one pozytyw nie	Zakończ one negatyw nie	Sprawy w toku	Ilość wystąpień ogółem	Zakończ one pozytyw nie	Zakończ one negatyw nie	Sprawy w toku				
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>2 838</b>	<b>1 466</b>	<b>589</b>	<b>265</b>	<b>1 564</b>	<b>972</b>	<b>376</b>	<b>215</b>	<b>1 475</b>	<b>996</b>	<b>417</b>	<b>49</b>	<b>3 249</b>	<b>2 073</b>	<b>700</b>	<b>363</b>	<b>2 305</b>	<b>1 227</b>	<b>422</b>	<b>482</b>	<b>2 565</b>	<b>1 619</b>	<b>381</b>	<b>505</b>	<b>2 118</b>	<b>1 497</b>	<b>367</b>	<b>148</b>	<b>3 963</b>	<b>2 942</b>	<b>782</b>	<b>263</b>	<b>3 952</b>	<b>2 641</b>	<b>829</b>	<b>482</b>	<b>24 029</b>	<b>15 433</b>	<b>4 863</b>	<b>2 772</b>
ubezpieczeniowa	198	97	66	28	89	57	20	13	105	59	45		160	86	42	23	160	81	53	19	111	83	13	15	137	85	43	7	206	145	44	17	245	137	61	47	1 411	830	387	169
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	398	190	79	50	147	87	33	26	173	110	51	10	273	181	48	34	203	95	44	42	359	204	82	73	253	173	46	21	514	386	92	35	407	263	89	55	2 727	1 689	564	346
remontowo-budowlana	298	170	59	32	103	55	31	17	88	49	31	7	170	85	39	28	165	78	18	64	106	41	21	44	134	81	28	14	325	229	70	26	343	214	81	48	1 732	1 002	378	280
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	157	57	37	11	142	92	38	12	142	115	2	2	300	198	79	23	223	111	30	46	284	178	39	67	422	332	52	20	312	241	48	22	403	283	76	44	2 385	1 607	401	247
telekomunikacja (telefon, TV)	1 109	680	195	63	649	428	132	89	510	429	159	15	1 504	1 023	314	162	841	527	160	90	896	641	140	119	755	552	120	45	1 180	933	198	73	1 605	1 125	285	195	9 049	6 338	1 703	851
turystyczno-hotelarska	114	28	29	18	68	41	20	7	37	17	18	2	117	48	38	20	107	34	29	46	142	37	60	35	47	21	14	4	129	70	44	15	187	77	76	34	948	373	328	181
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	48	21	8	2	32	16	8	8	25	18	7		43	27	13	3	16	6	6	4	180	101	21	58	11	6	2	0	156	114	33	9	19	12	5	2	530	321	103	86
motoryzacja	65	25	25	10	31	18	8	5	37	22	12	3	70	39	21	10	63	34	11	18	28	15	6	7	25	13	8	3	89	65	19	5	98	66	24	8	506	297	134	69
pralnicza	30	5	11	4	28	14	14	0	17	9	8		37	17	7	3	31	7	6	15	36	26	5	5	14	8	5	0	40	23	15	2	27	10	17	0	260	119	88	29
timeshare	3	1	1	0	3	2	1	0	0				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	1	1	0	0	11	4	2	4
pocztowa	14	4	4	0	11	3	6	2	3	2	1		19	13	6	0	22	6	6	7	29	25	1	3	17	9	0	6	38	24	12	3	21	15	6	0	174	101	42	21
gastronomiczna	8	5	3	0	2	2	0	0	2		2		1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	2	2	0	0	11	7	3	1	7	5	2	0	35	23	11	1
przewozowa	50	24	12	8	29	17	7	3	33	22	10	1	43	28	6	0	53	19	14	17	143	105	19	19	44	25	7	8	107	72	32	3	55	34	16	5	557	346	123	64
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	50	29	8	4	38	24	11	3	16	7	8	1	49	28	14	7	59	30	8	10	67	48	10	9	14	11	2	0	199	138	50	12	43	23	8	12	535	338	119	58
medyczna	16	10	3	0	19	13	4	3	5	2	3		25	15	7	3	10	6	1	2	15	6	8	1	8	6	2	0	24	18	4	2	17	15	0	2	139	91	32	13
wyposażenie wnętrz	52	21	6	3	37	19	11	7	16	11	5		59	35	10	2	47	27	6	14	30	19	7	4	49	39	6	4	115	87	23	5	78	55	18	5	483	313	92	44
pogrzebowa	3	0	1	2	8	2	6	0	2	1	1		2	2	0	0	3	1	0	11	1	1	0	0	2	1	0	1	41	32	8	1	9	7	2	0	71	47	18	15
windykacyjne	80	38	12	17	65	43	7	15	59	44	11	4	171	115	21	22	110	69	13	27	77	37	33	4	57	43	6	4	208	157	43	8	120	110	3	7	947	656	149	108
inne	145	61	30	13	63	39	19	5	105	79	20	4	206	133	34	23	191	95	26	50	158	111	30	17	127	90	26	11	265	201	44	20	267	189	60	18	1 527	998	289	161
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>4 054</b>	<b>2 098</b>	<b>955</b>	<b>210</b>	<b>1 870</b>	<b>1 179</b>	<b>544</b>	<b>141</b>	<b>1 925</b>	<b>1 234</b>	<b>609</b>	<b>61</b>	<b>3 048</b>	<b>1 987</b>	<b>763</b>	<b>160</b>	<b>3 819</b>	<b>2 200</b>	<b>738</b>	<b>668</b>	<b>1 985</b>	<b>1 274</b>	<b>320</b>	<b>391</b>	<b>2 538</b>	<b>1 863</b>	<b>408</b>	<b>165</b>	<b>3 796</b>	<b>2 822</b>	<b>836</b>	<b>227</b>	<b>8 150</b>	<b>5 239</b>	<b>2 482</b>	<b>429</b>	<b>31 185</b>	<b>19 896</b>	<b>7 655</b>	<b>2 452</b>
obuwie i odzież	2 552	1 346	608	94	996	628	307	60	1 194	758	399	26	1 778	1 161	463	77	2 514	1 459	466	471	1 229	977	170	82	1 399	1 052	219	80	1 519	1 070	394	110	5 783	3 645	1 877	261	18 964	12 096	4 903	1 261
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	268	159	58	25	187	100	67	20	188	131	47	9	320	220	80	22	356	237	64	46	221	104	61	56	350	250	46	33	520	399	96	25	563	367	146	50	2 973	1 967	665	286
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	603	342	128	37	300	206	68	26	225	147	61	14	458	299	108	22	399	197	102	71	204	158	80	66	308	208	52	25	740	580	159	37	726	505	167	54	3 963	2 642	925	352
komputer i akcesoria komputerowe	126	52	30	9	88	56	28	4	80	49	31		144	100	27	10	115	66	18	22	102	76	14	12	134	95	22	8	185	135	38	16	201	143	47	11	1 175	772	255	92
motoryzacja	119	53	39	15	79	41	26	12	65	39	23	1	99	55	23	8	91	45	24	16	78	63	12	3	118	91	23	3	103	63	32	9	186	121	49	16	938	571	251	83
artykuły spożywcze	2	0	1	0	10	8	0	2	4	2	2		4	4	0	0	5	3	1	1	8	6	2	0	6	4	0	1	30	26	3	1	20	16	1	3	89	69	10	8
artykuły chemiczne i kosmetyki	2	2	0	0	10	6	3	1	4	1	2	1	6	4	2	0	9	3	5	1	10	5	0	5	3	1	1	1	21	6	3	2	4	3	1	0	69	31	17	11
zabawki	15	9	3	2	8	6	2	0	7	5	2		21	14	6	1	8	5	3	0	10	13	2	0	8	6	2	0	27	21	4	3	32	17	12	3	136	96	36	9
inne	367	135	88	28	192	128	43	16	158	102	42	10	218	130	54	20	319	185	56	40	123	68	44	31	212	156	43	14	651	522	107	24	635	422	182	31	2 875	1 848	659	214
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>941</b>	<b>522</b>	<b>140</b>	<b>91</b>	<b>452</b>	<b>318</b>	<b>82</b>	<b>52</b>	<b>611</b>	<b>443</b>	<b>123</b>	<b>29</b>	<b>744</b>	<b>557</b>	<b>177</b>	<b>67</b>	<b>777</b>	<b>494</b>	<b>63</b>	<b>194</b>	<b>649</b>	<b>488</b>	<b>83</b>	<b>78</b>	<b>897</b>	<b>718</b>	<b>88</b>	<b>31</b>	<b>877</b>	<b>639</b>	<b>185</b>	<b>59</b>	<b>963</b>	<b>670</b>	<b>206</b>	<b>87</b>	<b>6 911</b>	<b>4 849</b>	<b>1 147</b>	<b>688</b>

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań

Przedmiot sporu	Kraków				Poznań				Lublin				Wrocław				Łódź				Warszawa				Bydgoszcz				Gdańsk				Katowice				Ogółem			
	rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość tw ogółem	rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem	rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem	rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem	rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem	rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem	rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem	rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem								
	pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne			pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne			pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne			pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne			pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne			pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne			pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne			pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne			pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne	pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne	pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne	pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne
Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	37	2	12	51	50	6	6	62	12	1	9	22	43	3	12	56	11	1	3	15	9	2	21	32	18	1	1	20	11	1	12	23	9	1	7	17	200	18	83	298
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	26	2	7	35	15	2	3	20	6	1	4	11	19	1	6	25	7	1	3	11	2	0	6	8	4	2	4	10	1	0	2	3	9	0	6	15	89	9	41	138
Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	1	0	2	3	0	0	0	0	1			1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	1	1	2	0	8	18
Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				211				274				143				270				114				178				178	69	2	23	285				327	69	2	23	1 980
Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług				98	---	---	---	70	---	---	---	119	---	---	---	111	---	---	---	107	---	---	---	57	---	---	---	39	16	2	29	134	---	---	---	146	---	---	---	881
Inne	43	4	32	114	21	0	9	37				77	52	1	20	138	26	4	20	150				51	27	3	1	64	14	0	12	130	51	1	28	80	234	13	122	841
<b>RAZEM</b>				512	86	8	18	463	19	2	13	373	141	7	58	627	51	6	45	398	11	2	31	330	119	8	18	445	111	5	78	583	69	2	42	586	607	40	303	4 317
Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	8	6	6	20	35	1	2	234	7	1	6	14	19	3	6	42	5	0	6	11	1	0	4	5	5	5	2	13	91	20	14	221	6	5	2	13	177	41	48	573
Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	14	2	8	24	3	0	1	3	6	2	4	12	69	1	17	91	44	5	8	57	20	3	14	37	4	0	3	6	15	1	13	41	8	1	6	15	183	15	74	286

**Tabela nr 4: Inne zadania**

Realizacja zadań wynikających z:	Kraków	Poznań	Lublin	Wrocław	Łódź	Warszawa	Bydgoszcz	Gdańsk	Katowice	Ogólna liczba
Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	6	14	3	77	3	4	2	22	8	<b>139</b>
Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	18	12	10	69	6	13	30	41	106	<b>305</b>
Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0	0	0	0	0	1	0	1	0	<b>2</b>
Art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik - występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	925	27	89	294	8	156	19	124	28	<b>1 670</b>
Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	5	5	2	48	23	1	4	8	14	<b>110</b>
<b>OGÓŁEM</b>										<b>2 226</b>