

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>I. Usługi, w tym:</b>	<b>34 802</b>	<b>24 328</b>	<b>10 828</b>	<b>22 588</b>	<b>16 756</b>	<b>23 355</b>	<b>13 996</b>	<b>24 899</b>	<b>32 960</b>	<b>204 512</b>
ubezpieczeniowa	2105	1579	676	1 371	1 357	6681	1135	1850	2507	19 261
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	4271	1858	1459	2040	2065	3529	1696	2926	3245	23 089
remontowo - budowlane	2844	1616	540	1556	943	942	1058	1667	2344	13 510
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości)	3879	1749	732	2010	1727	3108	1911	2884	3720	21 720
telekomunikacja (telefony, TV)	8102	4633	3 159	7233	4574	6022	3170	6974	9413	53 280
turystyczno-hotelarska	1991	1488	244	989	356	919	397	934	1714	9 032
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1476	770	211	494	131	1589	397	401	344	5 813
motoryzacja	1707	968	382	894	556	485	492	810	1263	7 557
pralnicza	1190	496	127	312	158	309	557	191	285	3 625
timeshare	5	0	4	11	1	1	0	10	6	38
pocztowa	206	337	83	249	151	175	264	262	277	2 004
gastronomiczna	71	188	42	87	26	23	18	80	116	651
przewozowa	921	604	240	357	339	389	234	466	577	4 127
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1181	395	216	180	150	582	301	796	463	4 264
medyczna	158	128	61	142	100	569	96	186	364	1 804
wyposażenie wnętrz	1155	279	171	496	616	511	432	655	903	5 218
pogrzebowa	13	26	11	108	23	17	16	109	100	423
windykacyjne	1398	1396	956	1172	1358	679	826	1418	1564	10 767
inne	2129	5818	1514	2887	2125	1065	1374	2280	3755	22 947
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>37 468</b>	<b>26 765</b>	<b>12 152</b>	<b>22 880</b>	<b>16 227</b>	<b>18 343</b>	<b>22 439</b>	<b>25 243</b>	<b>41 088</b>	<b>222 605</b>
obuwie i odzież	17 597	8980	4 950	8 925	5996	9286	6617	9000	16 366	87 717
wyposażenie mieszkania	2479	3546	1 150	2 350	1700	177	1842	3146	3731	20 121
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	6521	4944	2 452	4730	3286	3637	3818	4991	8319	42 698
komputer i akcesoria komputerowe	3666	1888	872	1923	1223	1679	1681	2199	3071	18 202
motoryzacja	1866	1570	712	1237	865	993	1109	1374	2226	11 952
artykuły spożywcze	209	417	85	214	150	185	89	281	297	1 927
artykuły chemiczne i kosmetyki	131	276	85	153	64	177	71	106	183	1 246
zabawki	204	481	137	228	146	220	114	173	350	2 053
inne	4 795	4663	1 709	3120	3055	1979	7098	3933	6545	36 897
<b>III. Umowy poza lokalnie i na odległość</b>	<b>11 446</b>	<b>6 650</b>	<b>4 703</b>	<b>5068</b>	<b>4 874</b>	<b>6 407</b>	<b>5 476</b>	<b>8 354</b>	<b>12 272</b>	<b>65 250</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						
I. Usługi, w tym:	2 838	1 466	589	265	1 564	972	376	215	1 475	996	417	49	3 249	2 073	700	363	2 305	1 227	422	482	2 565	1 619	381	505	2 118	1 497	367	148	3 963	2 942	782	263	3 952	2 641	829	482	24 029	15 433	4 863	2 772		
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		
II. Umowy sprzedaży, w tym:	4 054	2 098	955	210	1 870	1 179	544	141	1 925	1 234	609	61	3 048	1 987	763	160	3 819	2 200	738	668	1 985	1 274	320	391	2 538	1 863	408	165	3 796	2 822	836	227	8 150	5 239	2 482	429	31 185	19 896	7 655	2 452		
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	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		
komputerowe	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		
motoryzacja																																										
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		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	941	522	140	91	452	318	82	52	611	443	123	29	744	557	177	67	777	494	63	194	649	488	83	78	897	718	88	31	877	639	185	59	963	670	206	87	6 911	4 849	1 147	688		

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 tw ogółem	rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość tw ogółem	rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość tw ogółem	rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość tw ogółem	rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość tw ogółem	rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość tw ogółem	rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość tw 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
	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	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	31	0	25	57	20	1	9	30	11	2	10	24	5	1	19	23	15	1	9	25	4	1	5	17	11	0	9	20	10	0	15	25	60	2	33	95	167	8	134	316
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	16	0	10	26	10	0	0	10	8	0	5	14	1	0	0	7	11	1	9	21	1	0	4	20	6	2	1	9	2	0	1	6	30	0	12	42	85	3	42	155
Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	14	25	0	0	0	0	2	0	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	4	10	8	1	22	41
Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				182				254				187				204				205				131				153	97	5	50	369			239	97	5	50	1 924	
Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług				108				81				111				94				117				73				50	19	3	16	166			94	19	3	16	894	
Inne	31	8	30	120	44	1	11	68	16	2	6	57	53	2	5	108	4	9	9	150	8	0	11	19	0	0	0	60	16	1	10	68	51	7	33	91	223	30	115	741
<b>RAZEM</b>	<b>78</b>	<b>8</b>	<b>65</b>	<b>493</b>	<b>101</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>443</b>				<b>393</b>	<b>95</b>	<b>6</b>	<b>41</b>	<b>461</b>	<b>75</b>	<b>11</b>	<b>77</b>	<b>518</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>265</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>292</b>	<b>144</b>	<b>9</b>	<b>92</b>	<b>634</b>	<b>147</b>	<b>9</b>	<b>82</b>	<b>571</b>	<b>670</b>	<b>47</b>	<b>401</b>	<b>4 070</b>
Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	9	6	4	19	48	16	1	195	3	6	9	20	9	3	11	32	1	0	2	5	3	3	7	13	7	0	5	17	113	36	17	277	18	10	5	33	211	80	61	611
Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	10	0	7	18	4	1	1	6	8	0	6	14	27	0	28	41	22	1	40	130	3	0	0	3	0	0	0	2	13	0	10	23	5	0	4	9	92	2	96	246

**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	27	25	1	19	28	7	6	26	12	<b>151</b>
Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	103	15	25	27	74	18	2	59	103	<b>426</b>
Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0	2	3	0	0	3	1	3	2	<b>14</b>
Art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik - występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	1071	90	191	231	8	213	17	149	48	<b>2 018</b>
Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	2	8	0	47	20	4	0	6	6	<b>93</b>
<b>OGÓLEM</b>										<b>2 702</b>