

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			
	rodzaj udzielonej porady				rodzaj udzielonej porady				rodzaj udzielonej porady				rodzaj udzielonej porady				rodzaj udzielonej porady				rodzaj udzielonej porady				rodzaj udzielonej porady				rodzaj udzielonej porady				rodzaj udzielonej porady							
	telefoniczna	osobista	pisemna	ogółem	telefoniczna	osobista	pisemna	ogółem	telefoniczna	osobista	pisemna	ogółem	telefoniczna	osobista	pisemna	ogółem	telefoniczna	osobista	pisemna	ogółem	telefoniczna	osobista	pisemna	ogółem	telefoniczna	osobista	pisemna	ogółem	telefoniczna	osobista	pisemna	ogółem	telefoniczna	osobista	pisemna	ogółem	telefoniczna	osobista	pisemna	ogółem
I. Usługi, w tym:	19992	13513	1224	34729				9689	2021	2020	208	6 305	5 033	4 475	836	15091	3888	6930	672	11490	13156	4077	2130	19.363	3413	3048	576	7037	8849	10529	3467	22845	7654	7919	898	16471	64 006	52 511	10 011	143 020
bankowe, inne niż kredyt konsumencki	1373	1540	142	3055				1024	202	233	19	604	535	476	120	1336	225	506	68	799	2387	739	385	3511	446	379	77	902	430	520	255	1205	508	628	74	1609	6106	5021	1140	14 075
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	63	120	2	185					77	148	3	237	169	123	29	504	77	277	30	384	113	35	19	167	172	184	47	403	136	492	65	693	182	245	13	545	989	1624	208	3118
kredyt konsumencki	101	155	15	271				170	13	42	5	76	107	97	4	208	259	575	50	884	144	46	22	212	14	30	15	59	542	730	130	1402	275	452	47	851	1455	2127	288	4133
ubezpieczeniowe	644	1459	26	2129				931	144	126	16	354	387	412	67	906	179	537	56	772	414	128	68	610	303	278	39	620	435	588	127	1150	540	483	45	1395	3046	4011	444	8867
systemy argentyńskie	171	199	0	370				16	2			4	13	11	4	28	4	14	1	19	66	21	11	98	10	3	0	13	15	28	9	52	16	15	0	32	297	291	25	632
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjami i komórkami	2366	2141	173	4680				2029	610	743	70	1687	930	971	189	2429	811	1372	162	2345	2534	782	411	3727	674	849	189	1712	1354	2238	491	4083	1296	1579	221	4026	11 205	10 675	1906	26 718
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	90	188	4	282				126	17	32	11	95	113	157	10	280	205	567	54	826	393	121	64	578					363	406	168	937	345	392		858	1526	1863	311	3982
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	114	665	46	1825				408	95	58	11	169	275	277	54	690	188	225	18	431	721	222	116	1059	162	135	10	307	564	686	351	1601	503	520	54	1214	2622	2788	660	7704
wywóz śmieci i kanalizacji	12	6	1	19				15	3	3		6	6	9	4	19	30	20	3	53	20	6	2	28	2	2	0	4	172	221	163	556	55	67	3	149	300	334	176	849
informatyczne	1023	441	31	1495				146	50	3	2	96	66	65	35	166	71	62	5	138	46	14	8	68	120	49	10	179	146	250	126	522	105	130	7	367	1627	1014	224	3177
motoryzacyjne (serwis)	1245	539	33	1817				583	109	85	15	217	303	252	35	739	260	314	17	591	348	107	57	512	194	82	11	287	580	541	205	1326	461	368	41	1109	3500	2288	414	7 181
turystyczne i hotelarskie	1628	509	107	2244				582	72	44	7	169	266	157	36	625	166	208	35	409	1041	321	169	1531	133	65	16	214	460	383	180	1023	394	302	54	934	4160	1989	604	7731
timeshare	0	0	0	0				1					3	4		7	6	4		10	2	1	1	4	0	0	0	0	6	10	2	18	1	4	0	5	18	23	3	45
pralnicze	1007	494	22	1523				170	59	34	4	101	158	104	6	426	173	212	18	403	316	97	53	466	102	44	10	156	133	113	25	271	146	122	18	331	2094	1220	156	3847
remontowo - budowlane	2089	1771	138	3998				981	237	152	24	497	718	587	65	1805	264	592	56	912	2397	740	389	3526	434	431	54	919	1006	1043	393	2442	997	1063	114	2867	8142	6379	1233	17 947
pocztowe	625	76	16	717				68	20	23		50	125	79	19	223	41	33	2	76	78	24	14	116	81	31	7	119	179	175	60	414	81	55	7	188	1230	496	125	1971
medyczne	177	23	6	206				61	9	3		15	49	28	3	80	41	24	3	68	33	10	6	49	20	6	0	26	81	94	35	210	45	51	6	134	455	239	59	849
dentystyczne	236	18	0	254				10	1	1		3	11	25	3	39	18	17	0	35	10	6	2	18	3	3	0	6	39	51	15	105	39	24	7	72	357	145	27	542
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	941	540	51	1532				104	36	32	1	74	118	89	10	217	66	143	11	220	545	168	89	802	89	51	6	146	387	334	173	894	136	145	20	347	2318	1502	361	4336
komunikacyjne	564	456	42	1062				66	58	34	6	98	59	35	12	106	88	84	7	179	448	138	73	659	25	15	2	42	183	136	75	394	71	87	14	180	1496	985	231	2786
transportowe	313	36	16	365				106	34	13		60	41	63	10	114	60	63	5	128	121	37	20	178	15	9	1	25	180	151	52	383	63	56	20	189	827	428	124	1548
kamieniarskie	88	289	2	379				69	14	12	1	29	36	28	7	71	31	26	2	59	28	14	1	43	26	17	0	43	83	135	21	239	30	45	0	78	336	566	34	1010
fotograficzne	210	301	21	532				24	4	6		10	16	8	2	26	22	10	4	36	14	6	1	21	4	6		10	43	32	13	88	27	34	7	85	340	403	48	832
krawieckie	119	30	8	157				59	32	7		39	12	11	1	24	20	16	1	37	38	17	2	57	20	4	0	24	40	25	3	68	31	27	7	91	312	137	22	556
windykacyjne	1209	118	94	1421				47	15	29	2	51	43	66	6	115	171	290	14	475	111	34	19	164	23	38	42	103	305	421	167	893	118	223	26	410	1995	1219	370	3679
Inne	2584	1399	228	4211				1893	110	154	11	390	474	341	105	1156	501	862	50	1413	788	243	128	1159	341	337	40	718	987	726	163	1876	1189	802	93	2835	6974	4864	818	15 651
II. Umowy sprzedaży, w tym:	21550	18160	1496	41206				16726	4316	2705	296	8827	7182	6068	891	21729	5531	8590	674	14795	11512	3578	1873	16963	5217	3293	673	9183	13420	10567	2576	26563	13479	11134	1455	32582	82 207	64 635	9934	188 574
wyposażenie wnętrz	2021	3256	115	5392				1570	397	222	27	778	766	736	109	2261	406	843	72	1321	1328	410	215	1953	407	278	81	766	1438	1265	271	2974	1494	1025	164	3297	8257	8035	1054	20312
sprzęt RTV i AGD	2050	1990	108	4148				2942	704	445	49	1452	1481	1084	159	2990	823	1143	83	2049	2463	757	403	3623	936	518	132	1586	2036	1493	383	3912	2004	1463	205	4732	12 497	8893	1522	27 434
sprzęt komputerowy	1387	1102	59	2548				1113	348	201	21	676	655	493	97	1545	429	663	53	1145	386	123	77	586	452	246	90	788	1149	811	259	2219	862	672	137	2081	5668	4311	793	12 701
odzież	1672	1230	105	3007				1763	312	159	9	567	448	365	51	1008	434	492	46	972	865	268	144	1277	422	175	30	627	909	618	173	1700	975	685	76	2104	6037	3992	634	13025
obuwie	3414	3942	578	7934				3503	1050	713	77	2 179	1 319	1 548	169	3556	1047	2151	189	3387	1969	608	321	2898	1156	878	156	2190	2461	2041	472	4974	2916	2971	401	7615	15332	14 852	2363	38236
samochody i akcesoria	1584	1232	37	2853				792	268	182	23	599	338	255	50	1440	332	437	46	815	867	267	142	1276	383	226	34	643	876	696	123	1695	890	715	84	2116	5538	4010	539	12 229
nieruchomości	1396	106	50	1552				129	43	41	1	125	187	172	30	393	39	78	5	122	361	111	60	532	93</															

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

Przedmiot sprawy	Kraków				Poznań				Lublin				Wrocław				Łódź				Warszawa				Bydgoszcz				Gdańsk				Katowice				Ogółem				
	ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku	ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku	ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku	ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku	ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku	ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku	ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku	ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku	ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku					
I. Usługi, w tym:	1753	1180	441	132	974					1 038	561	211	44	2085	1435	362	178	2746	1195	439	398	2934	2005	623	306	1402	1038	279	85	4165	3095	667	403	2644	1782	582	239	19 741	12 291	3604	1785
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	223	134	75	14	84					101	79	20	1	268	187	48	23	197	96	24	29	497	337	104	56	216	154	51	11	205	165	26	14	200	148	32	20	1991	1300	380	168
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	10	6	3	1	23					40	23	12	3	80	56	8	8	54	19	8	13	54	37	7	10	69	48	17	4	224	87	29	108	71	46	28	12	625	322	112	159
kredyt konsumencki	46	31	10	5	21					15	6	8	1	41	33	4	4	145	65	18	17	30	18	8	4	22	21	1	0	203	156	38	9	90	57	15	9	613	387	102	49
ubezpieczeniowe	108	75	22	11	132					46	29	12		99	59	24	16	141	78	22	31	58	39	4	15	103	81	18	4	148	108	22	18	124	70	33	21	959	539	157	116
systemy argentyńskie	4	3	1	0	1					1		1		4	2	1	1	51	30	14	6	5	3	1	1	1	0	1	0	15	10	5	0	10	3	4	3	92	51	29	11
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	570	410	130	30	218					320	227	71	7	551	410	87	34	631	347	109	63	794	567	189	38	480	375	82	23	802	654	107	41	751	519	131	51	5117	3509	906	287
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	69	50	16	3	37					24	14	9	1	63	42	16	5	224	95	26	25	62	41	13	8					226	159	44	23	153	109	25	11	858	510	149	76
dosława mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	76	45	21	10	34					34	21	9	2	127	102	16	9	70	31	22	5	142	84	28	30	39	26	12	1	188	122	58	8	114	71	34	9	824	502	200	74
wywóz śmieci i kanalizacji	3	2	1	0	2					2				7	5	2		7	4	2	1	9	5	3	1	0	0	0	0	49	36	9	4	13	10	2	1	92	62	19	7
informatyczne	17	10	5	2	27					21	8	2	11	18	12	3	3	16	9	3	1	5	3	1	1	8	5	2	1	111	82	25	4	19	14	3	2	242	143	44	25
motoryzacyjne (serwis)	54	35	15	4	39					17	15	2		88	59	15	6	95	53	20	13	46	36	8	2	30	20	9	1	177	142	24	11	0	63	25	12	546	423	118	49
turystyczne i hotelarskie	80	56	17	7	57					41	33	7	1	91	46	21	10	187	39	30	45	291	197	61	33	40	26	14	0	59	115	31	13	162	80	59	10	10008	592	240	119
timeshare	0	0	0	0	1													1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	3	0	0	0	0	0	8	4	3	0
pralnicze	19	15	4	0	8					14	4	6	4	44	13	14	5	83	27	15	13	46	31	10	5	13	11	2	0	60	41	14	5	44	17	26	1	331	159	91	33
remontowo-budowlane	203	134	41	28	125					60	28	20	10	191	106	43	20	387	117	61	74	454	308	103	43	172	120	32	20	503	394	70	39	435	281	81	47	2530	1488	451	281
pocztowe	13	9	4	0	3					5	4			13	11	1	1	8	4	3	0	27	13	6	8	8	7	1	0	62	50	7	5	19	10	9	0	158	108	31	14
medyczne	3	2	1	0	2					2	1	1		10	7	3		10	4	1	2	2	0	1	1	0	0	0	0	12	10	2	0	3	2	1	0	44	26	10	3
dentystyczne	5	4	0	1	0					1	1			6	4	2		8	3	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	9	5	3	1	4	0	3	1	34	18	9	4
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	33	19	11	3	19					19	11	5	1	23	16	2	5	54	19	4	9	77	53	13	11	34	15	8	11	131	112	16	3	31	22	4	5	421	267	63	48
kommunikacyjne	24	15	8	1	8					24	15	6	1	31	25	4	2	29	10	10	0	78	57	13	8	4	3	1	0	99	70	23	6	18	11	6	1	315	206	71	19
transportowe	35	21	13	1	2					13	8	5		24	11	10	3	64	13	7	12	44	32	9	3	7	5	2	0	42	27	9	6	29	19	9	1	260	136	64	26
kamieniarskie	10	5	3	2	9					7	2	5		19	14	3	2	11	9	1	1	4	3	0	1	6	5	1	0	51	39	9	3	16	12	4	0	133	89	26	9
fotograficzne	1	0	1	0	1					1	1			6	3	3		8	2	1	1	2	2	0	0	0	0	0	0	27	24	2	1	10	8	1	1	56	40	8	3
krawieckie	1	1	0	0	7					1	1			2	1	1		4	3	1	0	4	4	0	0	1	1	0	0	30	25	5	0	11	5	3	3	61	41	10	3
windykacyjne	29	23	5	1	10					3	2	1		17	17			78	42	12	7	11	5	1	5	64	53	6	5	149	117	28	4	54	46	5	3	415	305	58	25
Inne	117	75	34	8	104					38	28	9	1	262	195	30	21	183	75	24	29	191	129	40	22	85	62	19	4	477	342	58	77	263	159	39	15	1720	1065	253	177
II. Umowy sprzedaży, w tym:	2372	1640	548	184	906					1 100	780	255	59	2183	1452	427	154	3682	1787	609	384	2475	1705	438	332	1561	1179	316	66	4264	3287	699	257	4449	2768	1177	216	22 992	14 598	4469	1652
wyposażenie wnętrz	213	144	43	26	125					111	75	25	9	259	171	45	23	381	193	48	43	341	231	69	41	257	209	32	16	509	420	60	29	404	248	94	24	2600	1691	416	211
sprzęt RTV i AGD	228	151	58	19	107					124	89	27	8	372	268	64	21	394	223	70	27	353	241	73	39	255	209	41	5	551	431	93	33	471	335	90	25	2855	1947	516	177
sprzęt komputerowy	113	81	23	9	47					73	57	13	3	146	98	26	9	101	56	14	6	53	43	6	4	161	129	28	4	327	243	52	30	187	122	34	16	1208	829	196	81
odzież	113	82	21	10	65					54	42	9	3	98	62	28	8	234	126	29	25	122	73	26	23	77	53	23	1	357	291	49	14	319	187	90	16	1439	916	275	100
obuwie	912	648	211	53	261					387	274	95	17	551	350	122	35	1628	715	266	176	553	376	82	95	352	269	76	7	1005	741	196	58	1923	1165	599	83	7572	4538	1647	524
samochody i akcesoria	142	90	43	9	48					68	42	23		81	49	16	6	120	58	22	11	78	68	3	7	73	43	23	7	161	98	41	15	120	68	36	16	891	516	207	71
nieruchomości	31	23	5	3	5					13	8	3	2	28	20	5	3	22	4	2	5	48	26	8	14	7	6	1	0	131	87	32	10	31	7	2	1	316	181	58	38
materiały budowlane	172	112	38	22	68					67	49	14	3	111	83	11	7	111	63	21	17	194	131	35	28	52	29	17	6	142	110	13	14	236	157	57	22	1153	734	206	119
kosmetyki	1	1	0	0	1					2	2			2	1	1		3	2	1	0	11	8	2	1	4	4	0	0	68	60	8	0	2	2	0	0	94	80	12	1
sprzęt sportowy	20	15	5	0	5					10	8	2		18	16	2		23	10	4	3	21	14	6	1	21	16	5	0	42	35	5	2	43	29	13	1	203	143	42	7
sprzęt rehabilitacyjny	17	11	6	0	5					14	10	4		20	16	4		33	10	6	4	28	16	8	4	12	9	2	1	28	17	3	7	23	15	5	3	180	104	38	19
art. spożywcze	16	4	2	0	0																																				

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 powództw ogółem	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw 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												
Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	39	3	15	57			72	21	3	13	37	81	6	19	107	17	0	4	21	23	4	14	41	20	3	6	29	18	3	24	46	10	0	10	29	229	22	105	439	
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	8		6	14			5	9	3	9	21	30	2	14	47	5	0	5	10	16	5	14	35	13	0	10	23	13	3	15	28	8	0	16	30	102	13	89	213	
Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone							0	2		1	3	68	9	45	122	0	0	0	0	3	3	0	6	4	1	1	6	1	0	8	9	31	1	9	41	109	14	64	187	
Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	38		32	70			145	20	1	11	34	56	3	21	84	52	3	24	79	84	40	49	173	15	3	12	30	150	15	57	264	66	2	59	143	481	67	265	1022	
Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	47	1	21	69			78	12	4	2	25	14	1	14	32	41	6	40	87	71	32	23	126	22	4	2	28	70	6	31	60	30	0	42	82	307	54	175	587	
Inne	3		2	5			41	10	1	1	12	52	4	14	70	20	0	2	22	28	14	14	56	20	5	13	38	55	7	10	180	14	0	7	47	202	31	63	471	
RAZEM	135	4	76	215			341	74	12	34	132	301	25	127	462	135	9	75	227	225	98	114	437	94	16	44	154	307	34	145	587	159	3	132	589	1430	201	747	3144	
Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	9	3	4	16			5	27	5	5	37					11	0	4	15	1	1	3	5	12	7	4	23	74	18	26	246	26	2	8	124	160	36	54	471	