

Zarządzenie Nr ...~~49~~.../2009
Starosty Powiatu Wałbrzyskiego
z dnia ~~01. kwietnia~~ 2009 r.

W sprawie: zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wałbrzychu za 2008 r.

Na podstawie **art. 43 ust 1** ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331, ze zm. Dz. U. Nr 223 poz. 1458) zarządzam co następuje:

§ 1

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wałbrzychu za rok 2008, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA
[Signature]
[Faint text]

✂

[Signature]
[Faint text]

UZASADNIENIE

Na podstawie art. 52 w związku z art. 61 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. Nr 223 poz. 1458) z dniem 1 stycznia 2009 r. weszła w życie zmiana ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331).

Zgodnie z art. 43 ust 1 tej ustawy Rzecznik Konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W związku z powyższym istnieje potrzeba wydania w/w zarządzenia

STAROSTA
Urząd Powiatowy

Załącznik do
Zarządzenia Starosty
Powiatu Wałbrzyskiego
z dnia *01 kwietnia 2009*
nr *29/2009*

SPRAWOZDANIE
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Wałbrzychu za 2008 rok.

SPIS TREŚCI

I.	WSTĘP.....	3
I.1	Podstawy prawne działania, formalno-prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie oraz struktura i stan kadrowy biura.....	3
II.	REALIZACJA USTAWOWYCH ZADAŃ.....	3
II.1	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji_prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	4
II.2	Występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	5
II.3	Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.....	6
II.4	Uprawnienie procesowe rzecznika.....	8
II.5	Współpraca z lokalnymi mediami.....	8
III.	UWAGI i WNIOSKI.....	9

I. WSTĘP

Wykonując zapis **art. 43 ust. 1** ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2007r. Nr 50, poz. 331 z późn.zm.) przedkładam Staroście Powiatu Wałbrzyskiego sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2008 r. celem jego zatwierdzenia. Zostało ono sporządzone w oparciu o prowadzone rejestry porad indywidualnych i wystąpień do przedsiębiorców oraz innych dokumentów gromadzonych w toku realizacji zadań.

I.1. Podstawy prawne działania, formalno-prawne usytuowanie rzecznika w powiecie oraz struktura i stan kadrowy biura

Od 1 stycznia 1999 r. samorząd terytorialny realizuje działania w dziedzinie ochrony konsumentów. W zakresie określonym w/w ustawą oraz odrębnymi przepisami zadania te wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów, którego dotychczasowy stosunek pracy na podstawie powołania (uchwałą Rady Powiatu Wałbrzyskiego z dnia 6 stycznia 2003 r. nr I/2/03.) przekształcił się z dniem 1 stycznia 2009 r. w stosunek pracy na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony - z mocy art. 53 ust 1 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz.U. Nr 223 poz. 1458). Zgodnie z nową treścią art. 40 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Rzecznik Konsumentów jest podporządkowany bezpośrednio Staroście.

Wyodrębniony w strukturze powiatu Rzecznik Konsumentów, jest instytucją „pierwszego kontaktu”, zapewniającą konsumentom dostęp do informacji i poradnictwa w zakresie przysługujących praw oraz pomoc w skutecznym dochodzeniu roszczeń.

Z jego pomocy korzystać mogą mieszkańcy 9 gmin (Boguszowa Gora, Czarnego Boru, Głuszycy, Jedliny Zdroju, Mieroszowa, Starych Bogaczowic, Szczawna Zdroju, Walimia i Wałbrzycha).

Zadania określone w **art. 42** ustawy w okresie sprawozdawczym Rzecznik wykonywał jednoosobowo, korzystając z pomocy osoby będącej w Starostwie na przygotowaniu zawodowym a od października 2008 r. zatrudnionej jako pomoc administracyjna.

II. REALIZACJA USTAWOWYCH ZADAŃ

Zakres powierzonych Rzecznikowi Konsumentów zadań i kompetencji (doradczych i procesowych) jest bardzo szeroki, określony szczegółowo w art. 42 w/w ustawy oraz art. 63³, art. 63⁴, art. 479³⁸ k.p.c.

Przepisy te nie przewidują natomiast żadnych uprawnień kontrolnych i nakazowych, co znacznie utrudnia osiągnięcie pożądanego skutecznego.

Wszelkie formy pomocy Rzecznika, począwszy od porad, negocjacji z przedsiębiorcą, interwencji, jak też czynności procesowe mają charakter nieodpłatny.

II.1 Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej

Udzielone przez Rzecznika porady: pisemnie, telefonicznie i osobiście w biurze (łącznie 1729), polegały przeważnie na informowaniu o prawach i obowiązkach stron konkretnej umowy, analizowaniu zapisów kart gwarancyjnych, wyposażeniu konsumenta w teksty odpowiednich aktów prawnych, przygotowywaniu pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, wezwań przesądowych. Ilość ich była prawie dwukrotnie wyższa niż w 2007 r.

Powadzono też pełną informację o zadaniach, strukturze i kompetencjach wszystkich instytucji i organów działających na rzecz ochrony konkurencji i konsumentów.

Szczegółowy zakres udzielonych porad przedstawia tabela nr 1

Tabela Nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji w zakresie ochrony konsumentów

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemne	
I. Usługi, w tym:	201	207	35	443
finansowe/windykacja, pośrednictwo	13	29	1	43
bankowe	14	20	2	36
ubezpieczeniowe	10	8	1	19
Telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej)	34	32	6	72
TV kablowa	9	8	2	19
informatyczne	16	20	3	39
pocztowe	5	5	2	12
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło)	9	10	1	20
turystyczne i hotelarskie	11	5	-	16
pralnicze	2	3	-	5
remontowo - budowlane	25	30	5	60
motoryzacyjne	7	5	2	14
komunikacyjne	9	3	-	12
edukacyjne, medyczne	5	1	10	16
Inne	32	28	-	60
II. Umowy sprzedaży, w tym:	772	272	55	1099
telefony komórkowe	56	40	7	103
sprzęt RTV i AGD	171	59	10	240
wyposażenie wnętrz/meble	49	44	8	101
sprzęt komputerowy	34	25	6	65
Odzież	29	12	2	43
Obuwie	158	50	3	211
samochody i akcesoria/ komis	21	16	6	43
nieruchomości/domy, developerzy	6	1	-	7
materiały budowlane	6	2	-	8
Inne	242	23	13	278
III. Umowy poza lokalem i na odległość	38	30	12	80
IV. inne	52	41	14	107
RAZEM	1063	550	116	1729

Tradycyjnie już najwięcej spraw dotyczyło reklamacji sprzętu AGD i RTV, obuwia oraz telefonów komórkowych, a w zakresie usług - telekomunikacyjnych i informatycznych oraz usług remontowo-budowlanych.

II.2 Występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów

Do osobistego prowadzenia w okresie sprawozdawczym przejęto **77 spraw**, z czego pozytywnie załatwiono **54** sprawy, uzyskując zwrot lub anulowanie należności na kwotę **19.320 zł**, nowy towar bądź usunięcie usterek, negatywnie – **15**. W toku pozostaje jeszcze **8** spraw. Zakończono też **8** spraw z roku ubiegłego. Skuteczność podjętych działań utrzymuje się na dobrym poziomie (**70 %** pozytywnie zakończonych spraw).

Szczegółowy zakres prowadzonych spraw przedstawia tabela nr 2

Tabela nr 2: Sprawy przejęte do indywidualnego prowadzenie i skuteczność podjętej interwencji

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku	Kwota odzys. należności	
I. Usługi, w tym:	33	20	7	6	2605	
bankowe	3	2	1	-	150	
ubezpieczeniowe	2	2	-	-	-	
inne finansowe (windykacja, pośrednictwo)	2	2	-	-	680	
telekomunikacja	telefon stacjonarna	6	5	1	-	70
	telefon komórkowa	2	2	-	-	700
	pocztowe	4	2	-	2	140
	informatyczne	-	-	-	-	-
dostawa mediów	prąd (nielegalny pobór energii)	-	-	-	-	-
	gaz i ciepło	-	-	-	-	-
	woda i ścieki	3	-	2	1	-
remontowo - budowlane	4	2	2	-	-	
pralnicze	1	-	-	1	-	
komunikacyjne	1	-	-	1	-	
turystyczne/hotelarskie	1	1	-	-	200	
motoryzacyjne	1	-	1	-	-	
inne	3	2	1	1	665	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	32	26	6	-	8815	
wyposażenie wnętrz/ meble	3	1	2	-	480	
sprzęt RTV i AGD	11	10	1	-	4060	
sprzęt komputerowy	3	2	1	-	1800	
odzież	2	2	-	-	373	
obuwie	2	1	1	-	125	
samochody i akcesoria	1	1	-	-	200	
telefony komórkowe	5	5	-	-	-	
domy/mieszkania	1	1	-	-	-	
inne/ materiały budowlane	4	3	1	-	1777	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	10	7	1	2	7400	
IV INNE	2	1	1	-	500	
RAZEM	77	54	15	8	19.320	

Wśród spraw w których interwencja rzecznika okazała się konieczna na uwagę zasługuje sprawa odmowy naprawy gwarancyjnej pralki ze względu na wadę mechaniczną (uszkodzenie bębna) spowodowaną urwaną częścią suwaka. Koszt naprawy szacowano na ok. 1300 zł. Z uwagi na to, że w instrukcji obsługi brak było ostrzeżenia o zachowaniu szczególnej ostrożności, wystąpiłam do producenta o weryfikację stanowiska w sprawie powołując się na nową ustawę o nieuczciwych praktykach rynkowych, dająca możliwość skuteczniejszego dochodzenia roszczeń odszkodowawczych. Wskutek tego dokonano nieodpłatnej naprawy. Konsument uzyskał też zwrot poniesionych wcześniej kosztów dojazdu serwisu.

Podobnie było w sprawie utrudniania odstąpienia od umowy kupna sprzętu komputerowego przez Internet ze względu na automatyczne wgranie systemu Windows po uruchomieniu komputera. Kwestionowano bowiem możliwość zwrotu wzajemnego świadczenia w stanie niezmienionym. Na skutek mojej interwencji konsument odzyskał zapłaconą cenę 2300 zł.

Konsekwentnie też dążyłam do rozwiązania i rozliczenia umowy kupna sprzedaży telewizora o wartości 2500 zł oraz zegarka w cenie 1200 zł ze względu na nie zajęcie przez sprzedawcę stanowiska w sprawie reklamacji w wymaganym terminie i narzucanie konsumentom napraw gwarancyjnych.

Do najbardziej uciążliwych do załatwienia spraw zaliczyłabym natomiast sprawy umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa przy wykorzystaniu kredytu bankowego, gdyż przedsiębiorcy nagminnie nie wypełniają obowiązków informacyjnych względem konsumentów, co utrudnia czasem wręcz uniemożliwia skuteczne korzystanie z przysługującego im „prawa do namysłu”. Zdarzają się też przypadki fałszowania podpisów na wnioskach kredytowych, wobec czego sprawa musi trafić do organów ścigania. Problem jest o tyle istotny, iż ofiarą nierzetelnych i nieuczciwych przedsiębiorców są zwykle osoby starsze, samotne i nieporadne. W wyniku anulowania zawartych transakcji konsumenci zostali zwolnieni ze spłaty zobowiązań na kwotę 7400 zł

Bezpośrednie interwencje Rzecznika w istniejące spory i konsekwentne dążenie do ich zakończenia, jak dotąd jest najskuteczniejszą i najbardziej pożądaną przez konsumentów formą egzekwowania ich roszczeń. Jednak bardzo czasochłonna, wymagająca dużego zaangażowania i wnikliwej analizy stanu faktycznego i prawnego sprawy. Podejmuję się tego, gdy w sposób oczywisty wynika, iż prawa konsumenta zostały naruszone bądź moje wstawiennictwo jest dla konsumenta „ostatnią deską ratunku”.

II.3 Współdziałanie z władzami nadrzędnymi i innymi władzami dla ochrony praw i interesów konsumentów

Realizację ustawowych zadań w dużym stopniu ułatwia funkcjonowanie w Wałbrzychu Delegatury Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej, będącej wyspecjalizowanym organem kontroli, powołanym do ochrony interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa, z którą ściśle współpracuję od początku swojej działalności.

Zakres działalności Inspekcji nie obejmuje przedsiębiorców produkujących i handlujących energią, produkujących paliwa, banków i działalności bankowej, ubezpieczycieli i działalności ubezpieczeniowej, jak też usług: pośrednictwa finansowego, pocztowych i telekomunikacyjnych, internetowych, edukacyjnych, zdrowotnych, naukowo – badawczych, dlatego też ciężar poradnictwa i pomocy w tym zakresie spoczywa głównie na Rzeczniku oraz innych instytucjach powołanych do polubownego rozstrzygnięcia sporów w tym zakresie.

W ramach wzajemnej współpracy przekazano do:

Inspekcji Handlowej - 10 spraw, dotyczących skarg na nierzetelność handlowców w zakresie oznaczania cen towarów, wystawiania rachunków oraz braku informacji o towarze i instrukcji obsługi w j. polskim, celem podjęcia czynności sprawdzających czy też oceny zasadności oddalenia reklamacji.

Na bieżąco są też przekazywane spostrzeżenia n/t nieprawidłowości w prowadzonej działalności handlowej lub usługowej, celem podjęcia czynności kontrolnych.

Urzędu Komunikacji Elektronicznej – 3 sprawy dotyczące rozwiązania umowy o usługi telekomunikacyjne i anulowania kary umownej. Operatorzy niestety nie wyrazili zgody na polubowne załatwienie sprawy.

Rzecznika odbiorców paliw - 2 sprawy dot. rozliczeń za ciepło przez spółdzielnię mieszkaniową oraz rozstrzygnięcie sporu co do zasadności wstrzymania dostawy gazu.

Przewodniczącej Rady Miasta Wałbrzycha – przekazano sprawę nagminnego procederu palenia papierosów przez kierowców Komunikacji Miejskiej

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Delegatura we Wrocławiu - 3 sprawy dot. analizy wzorców umownych oraz opłat za wodę. Urząd nie dopatrywał się podstaw do wszczęcia postępowania w zakresie praktyk naruszającej zbiorowe interesy konsumentów ani też nadużywania pozycji dominującej na rynku poprzez narzucanie uciążliwych warunków umów przynoszących przedsiębiorcy nieuzasadnione korzyści.

W ramach współpracy z **Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie** włączyłam się aktywnie w prowadzoną w okresie od 1-15.XII 2008 r. wraz z Inspekcją Handlową kampanię informacyjną „Po co drzeć koty” promującą działalność polubownych sądów konsumenckich. Za pośrednictwem lokalnych mediów informowałam o korzyściach płynących z tego sposobu rozstrzygnięcia sporów dla wszystkich uczestników rynku zwracając uwagę na oszczędność czasu i kosztów oraz budowanie reputacji przedsiębiorców i zaufania klientów do pro konsumenckich postaw. Orzeczenie Sądu Polubownego mają moc wyroku sądu powszechnego, a procedury są mniej sformalizowane i mniej kosztowne.

Sądy takie działają przy:

- Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej
- Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej
- Rzeczniku Ubezpieczonych
- Związku Banków Polskich (Arbiter bankowy)
- Komisji Nadzoru Finansowego.

Do Urzędu na bieżąco sygnalizowane są też problemy dot. ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej na szczeblu centralnym. W okresie sprawozdawczym dotyczyły one przede wszystkim praktyk stosowanych przez jednego z alternatywnych operatorów telekomunikacyjnych w zakresie stosowanych opłat za wezwania do zapłaty zaległości.

Urząd z kolei przekazuje rzecznikom raporty o podejmowanych w zakresie kompetencji Prezesa działaniach, prowadzonych postępowań oraz nakładanych kar.

Współpraca ze **Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich** polegała głównie na dystrybucji przesyłanych materiałów edukacyjnych za pośrednictwem gmin oraz szkół Powiatu Wałbrzyskiego. Bardzo przydatne w realizacji ustawowych zadań jest korzystanie z Biuletynu SKP, zawierającego szereg praktycznych informacji n/t aktualnych problemów konsumenckich oraz orzecznictwa sądowego w zakresie sprzedaży konsumenckiej oraz niedozwolonych klauzul we wzorcach umownych.

Również Inspekcja Handlowa i Urząd Regulacji Energetyki, przesyłają biuletyny branżowe, w których zawarte są informacje o bieżącej działalności tych instytucji, projekty aktów prawnych, wybrane orzeczenia sądowe, przykłady podejmowanych działań. Informacje te są bardzo przydatne w codziennej pracy Rzecznika.

Informacje o swojej działalności i broszury informacyjne przekazuje też **Europejskie Centrum Konsumenckie**.

Na zaproszenie **Centrum Informacji o Środowisku** uczestniczyłam w seminarium n/t : "Organizmów modyfikowanych genetycznie, zorganizowanym we Wrocławiu.

II.4 Uprawnienia procesowe rzecznika

Kierowanie spraw na drogę postępowania sądowego jest konsekwencją braku woli przedsiębiorcy do polubownego załatwienia sprawy a w szczególności ignorowania praw i roszczeń klientów. Traktuję to jednak jako ostateczność, podejmując wszelkie, często uporczywe działania celem doprowadzenia do pozasądowego zakończenia sporu.

W okresie sprawozdawczym przygotowałam:

- **4 pozwy** do indywidualnego wniesienia przez konsumentów dot. zwrotu należności za nienależyte wywiązanie się z umowy wykonania mebli przez jednego z lokalnych przedsiębiorców, który nagminnie naruszał prawa konsumentów i utrudniał im skuteczne dochodzenie roszczeń. Z przekazanych mi przez konsumentów informacji wynika, że w 3 wypadkach sąd wydał nakazy zapłat na posiedzeniu niejawnym (a więc w oparciu o przedłożone dokumenty) na łączną kwotę **5400 zł**
- pismo procesowe przedstawiające Sądowi Okręgowemu w Świdnicy stanowisko Rzecznika w sprawie świadczenia z polisy zaopatrzenia dzieci (w postępowaniu apelacyjnym zmieniono orzeczenie Sądu I instancji zasądając na rzecz konsumentki kwotę **8261 zł**)

- **3 wezwania przesądowe** w sprawie roszczeń z umowy kupna sprzedaży w wyniku których uzyskano zwrot kwoty **280 zł** i nowe obuwie o wartości **270 zł**, bez konieczności kierowania sporu do sądu.
- W jednym wypadku poinformowałam konsumenta o braku podstaw do wytaczania powództwa na jego rzecz, czego pełnomocnik konsumenta domagał się na podstawie ustawy o nieuczciwych praktykach rynkowych
- **wniosek** do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki rozstrzygnięcie sporu co do zasadności wstrzymania dostawy gazu

II.5 Współpraca z lokalnymi mediami

W 2008 r. za pośrednictwem lokalnych mediów tradycyjnie już informowałam mieszkańców powiatu na co zwracać uwagę przy świątecznych zakupach, posezonowych wyprzedażach, zasadach obowiązujących przy zakupach za pośrednictwem internetu oraz obchodach **Światowego Dnia Praw Konsumenta** (15 marca) oraz **Światowego Dnia Jakości** (9 listopada). Byłam też „Gościem Dnia” w Radiu Wałbrzych (30 grudnia). r.

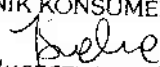
III. WNIOSKI I UWAGI KOŃCOWE

1. Dla zapewnienia sprawnej realizacji zadań Powiatu Wałbrzyskiego w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów konieczne jest utrzymanie co najmniej aktualnej obsady personelu w biurze: rzecznik + pracownik.
2. Ilość i charakter wpływających do rzecznika spraw świadczy zarówno o skali problemu, jak też o tym, że działania samorządu powiatowego w tym zakresie są nadal potrzebne, a ich skuteczność podejmowanych działań utrzymuje się na dobrym poziomie (70% pozytywnie załatwionych spraw). Wskazuje również na konieczność podjęcia szerszych działań w zakresie edukacji i podnoszenia świadomości konsumenckiej na wszystkich możliwych poziomach, aby przekonać konsumentów, że powinni i mogą samodzielnie zadbać o swoje interesy.
3. Usytuowanie rzecznika konsumentów w Powiecie daje przede wszystkim możliwość bezpośrednich kontaktów z mieszkańcami potrzebującymi pomocy i wsparcia, a często zwykłej życzliwej rozmowy i to nie tylko w sprawach konsumenckich. Pozwala też na właściwą ocenę sytuacji i zagrożeń dla ich interesów.
4. Osoby zwracające się do Rzecznika oczekują, że każdy problem zostanie natychmiast rozwiązany, choć roszczenia ich nie zawsze są zasadne. Często nieporozumienia wynikają z nieznanymi warunków podpisanej umowy i wydanych dokumentów.

5. Nowym wyzwaniem i priorytetem w działalności Rzecznika będzie pomoc mieszkańcom Powiatu w dochodzeniu roszczeń i uprawnień wynikających z nowych regulacji prawnych tj. ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (obowiązującej od 21 grudnia 2007 r) oraz ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy – Prawo upadłościowe i naprawcze wprowadzającej możliwość ogłoszenia upadłości konsumenckiej, która niebawem wejdzie w życie (31 marca 2009 r).

6. Potrzebny jest też wyraźny podział kompetencji między instytucjami i organizacjami tworzącymi system ochrony konsumentów, aby nie dublowały swych działań lecz je uzupełniały oraz dalszy rozwój instytucji Rzecznika min. poprzez przyznanie uprawnień w zakresie dochodzenia roszczeń w imieniu większej grupy poszkodowanych konsumentów (pozwyc zbiorowe) i zapewnienie mu zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

Wałbrzych 25 marzec 2009 r.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Anna Juszczyżyn-Sroka