Nowe zasady klasyfikowania spraw obowiązują od 1 stycznia 2017 r., co oznacza, że od tego momentu **zbieranie i klasyfikowanie** danych powinno następować na nowych zasadach.

Na podstawie danych zebranych w ten sposób możliwe będzie **opracowanie danych na potrzeby przygotowania sprawozdania za 2017 r.** (składanego na początku 2018 r.).

**Sprawozdanie z działalności rzecznika konsumentów za rok 2016 r. powinno uwzględniać dane o prowadzonych sprawach zbierane i klasyfikowane na dotychczasowych zasadach.**

**TABELE DO SPRAWOZDANIA RK - ZBIERANIE DANYCH**

1. Dla klasyfikowania prowadzonych spraw pomocna może być tabela zamieszczona w pliku w formacie Excel pn. „Tabele do sprawozdania RK - zbieranie danych”. Bieżące odnotowywanie z tabeli danych o ilości i rodzaju spraw może być bardzo pomocne dla sporządzania rocznego podsumowania i opracowania danych o ilościach prowadzonych spraw, w formie tabel podsumowujących.

Możliwe jest jednak zbieranie danych przy wykorzystaniu innego narzędzia (np. stosowanego w danym starostwie lub urzędzie miasta systemu dokumentującego obieg dokumentów) – o ile pozwala ono na dokonanie klasyfikacji spraw według trzech kryteriów: sposób zawarcia umowy, informacja sektorowa, główny problem.

1. Poszczególne tabele powinny być wykorzystywane do zbierania danych w okresie jednego roku.
2. Plik zawiera tabele zapisane w sześciu arkuszach:

porady i informacje TAB 1.1

informacje pisemne TAB 1.2

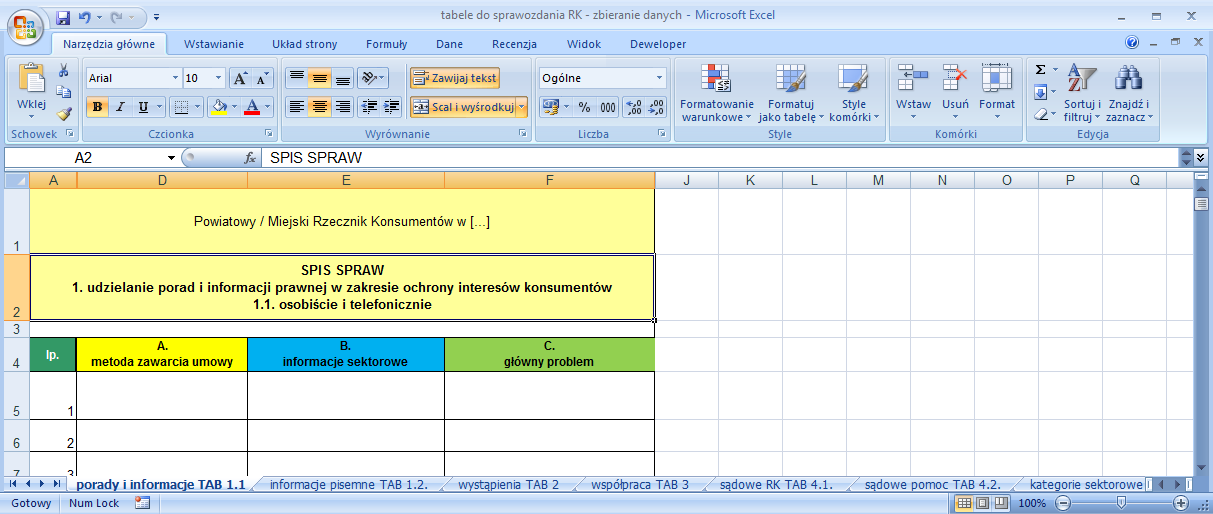
wystąpienia TAB 2

współpraca TAB 3

sądowe RK TAB 4.1

sądowe pomoc TAB 4.2

kategorie sektorowe



Uwaga: wszystkie tabele zawierają 3 kolumny. Nie należy ich usuwać!!! Zawierają one dane źródłowe do list rozwijanych. Usunięcie tych kolumn spowoduje usunięcie zawartości list rozwijanych.

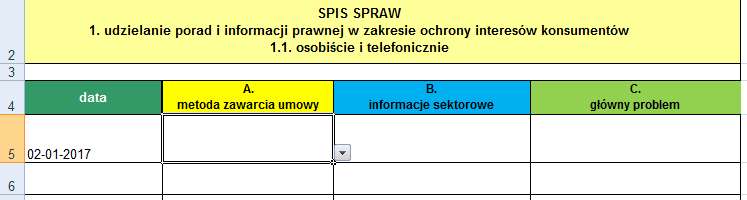
1. Komentarz do poszczególnych tabel:

**porady i informacje TAB 1.1**

tabela służy do klasyfikowania **porad i informacji udzielanych osobiście i telefonicznie.**

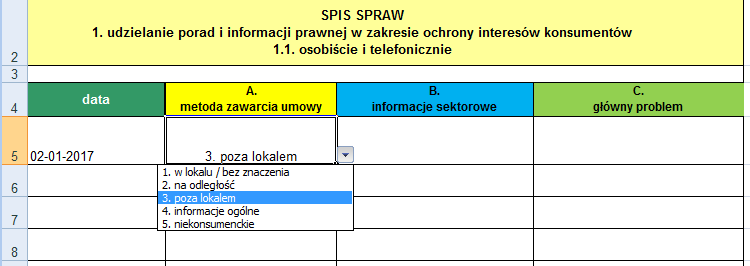
Zebranie danych wymaga klasyfikacji porad i informacji udzielanych ustnie, a więc spraw nie tworzących dokumentacji, poprzez wypełnienie:

* **pola daty:** zamieszczenie daty nie jest obowiązkowe, ale użyteczne dla ustalenia ilości porad i informacji udzielanych w poszczególnych okresach. Wpisywanie daty zawsze w tym samym formacie ułatwia późniejsze opracowywanie danych.



* **trzech pól klasyfikacyjnych:** [A. sposób zawarcia umowy], [B. informacje sektorowe], [C. główny problem]

1. pole [A. sposób zawarcia umowy]: należy wypełnić dokonując wyboru pozycji z listy rozwijanej. (uwaga: pierwotnie używano pojęcia [metoda zawarcia umowy] stąd taka jest nazwa kolumny na printsceenach; Przyjmij, że A. Metoda zawarcia umowy = A. Sposób zawarcia umowy)



­­

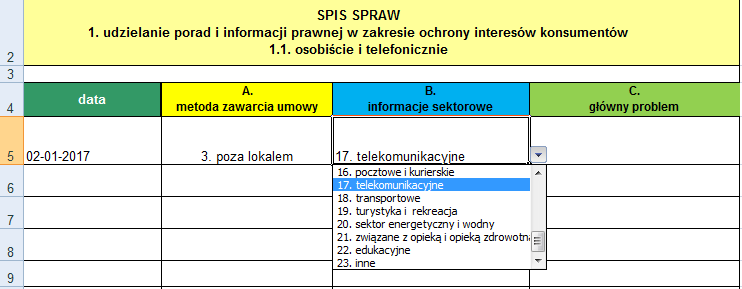
lista rozwijana zawiera:

* 3 kategorie określające sposób zawarcia umowy (w lokalu/bez znaczenia, na odległość, poza lokalem)
* 2 pozycje dodatkowe (informacje ogólne, niekonsumenckie).

Wybór jednej z pozycji dodatkowych kończy klasyfikację (brak uzasadnienia dla dalszej klasyfikacji spraw niekonsumenckich lub informacji w sprawach ogólnych)

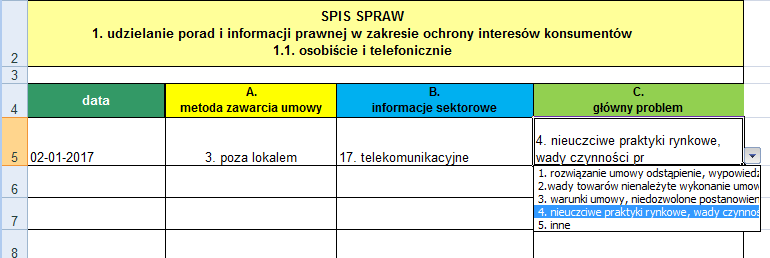
1. pole [B. informacje sektorowe]: należy wypełnić dokonując wyboru pozycji z listy rozwijanej.

lista zawiera 23 kategorie sektorowe (w widoku listy widoczne 8 pozycji – pozostałe widoczne po przewinięciu suwakiem)



W celu zachowania jednolitości klasyfikacji spraw przez wszystkich rzeczników w kraju przy klasyfikacji sektorowej należy jako regułę interpretacyjną stosować klasyfikację spraw ustaloną Zaleceniami Komisji Europejskiej z dnia 12 maja 2010 r. w sprawie zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg i zapytań konsumentów (DZ. U. UE 2.6.2010).   
W celu ułatwienia korzystania z niej opracowano wyciąg z zaleceń dostosowanych do przyjętych kategorii sektorowych. Wyciąg ten znajduje się w arkuszu [kategorie sektorowe].

1. pole [C. główny problem]: należy wypełnić dokonując wyboru pozycji z listy rozwijanej.



Klasyfikacja powinna uwzględniać tylko jeden kluczowy dla sprawy problem.

Przyjęto 5 kategorii:

rozwiązanie umowy (odstąpienie , wypowiedzenie, wygaśnięcie): dotyczy spraw na tle ustania umowy i jego konsekwencji, np. spory na tle skuteczności odstąpienia od umowy, rozliczenia będącego efektem odstąpienia od umowy lub wypowiedzenia umowy, itp.

wady towarów i nienależyte wykonanie umowy: sprawy dot. rękojmi i gwarancji na towary, spory dot. wadliwie wykonywanej lub wykonanej usługi, spory na tle nieprawidłowego rozliczenia w toku świadczonych usług itp.

nieuczciwe praktyki rynkowe i wady czynności prawnych: sprawy dot. nieuczciwych praktyk rynkowych albo umów zawartych na skutek złożenia wadliwych oświadczeń woli (art. 82-88 kc)

warunki umów, niedozwolone postanowienia umowne: sprawy dotyczące ustalenia warunków, sprawy dot. sporu na tle interpretacji zapisów umownych, sprawy dot. niedozwolonych postanowień umownych

inne: sprawy nie mieszczące się w kategoriach powyższych

Dokonanie klasyfikacji sprawy w opisany powyżej sposób wymaga wpisania daty i dokonania wyboru właściwych pozycji z list rozwijanych trzema kliknięciami, co zajmuje klika sekund i możliwe jest w trakcie prowadzenia rozmowy z konsumentem lub bezpośrednio po niej.

**Uwaga:** tabela zawiera 3 ukryte kolumny (F, G, H), których nie należy usuwać.

Usunięcie tych kolumn spowoduje usunięcie zawartości list rozwijanych.

**informacje pisemne TAB 1.2**

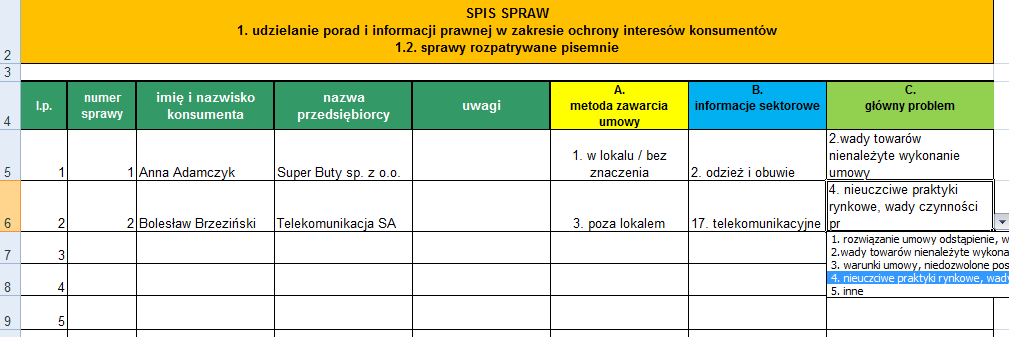
tabela służy do klasyfikowania spraw załatwianych pisemnie, w których Rzecznik nie znajduje podstaw, aby występować do przedsiębiorcy w trybie art. 42 ust 1 pkt 3 uokik (wyjaśnienia adresowane do konsumenta).

zebranie danych wymaga dokonania wypełnienia:

* **pól umożliwiających identyfikację sprawy:** numer sprawy, imię i nazwisko konsumenta, nazwa przedsiębiorcy, uwagi.

pola te nie są obowiązkowe w tym sensie, że nie mają żadnego znaczenia dla sprawozdawczości, a dane zebrane w tych polach nie są przekazywane, mogą natomiast być użyteczne w pracy rzecznika (ułatwiają identyfikację spraw związanych z działalnością konkretnego przedsiębiorcy)

* **trzech pól klasyfikacyjnych**: [A. sposób zawarcia umowy], [B. informacje sektorowe], [C. główny problem] poprzez dokonanie wyboru właściwej pozycji z listy rozwijanej.



**Uwaga:** tabela zawiera 3 ukryte kolumny, których nie należy usuwać.

Usunięcie tych kolumn spowoduje usunięcie zawartości list rozwijanych.

**wystąpienia TAB 2**

tabela służy do klasyfikowania załatwianych pisemnie spraw, w których Rzecznik występuje do przedsiębiorcy w trybie art. 42 ust 1 pkt 3 uokik

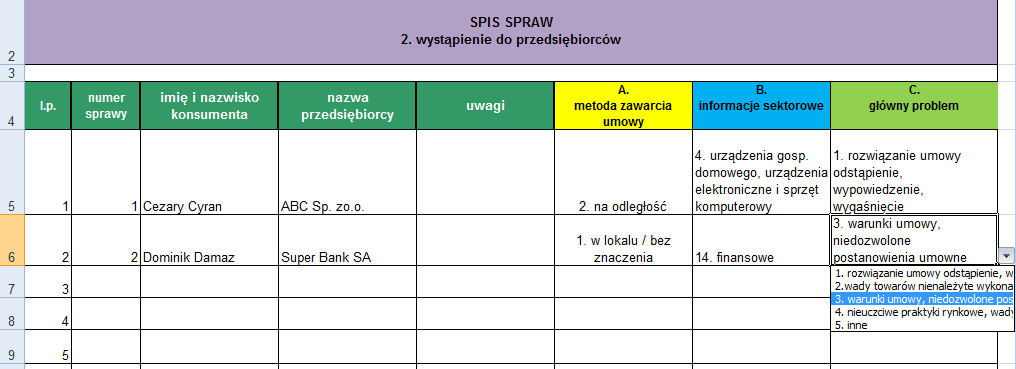
zebranie danych następuje w sposób analogiczny jak w arkuszu [informacje pisemne TAB 1.2].

wymaga wypełnienia:

* **pól umożliwiających identyfikację sprawy** (numer sprawy, imię i nazwisko konsumenta, nazwa przedsiębiorcy, uwagi).

Pola te nie są obowiązkowe w tym sensie, że nie mają żadnego znaczenia dla sprawozdawczości, a dane zebrane w tych polach nie są dalej przekazywane, mogą natomiast być użyteczne w pracy rzecznika (np. ułatwiają identyfikację spraw związanych z działalnością konkretnego przedsiębiorcy, rubryka [uwagi] może być wykorzystana dowolnie, np. na zebranie informacji o wyniku sprawy [pozytywnie/negatywnie], o ile takie dane Rzecznik chciałby zbierać).

* **trzech pól klasyfikacyjnych:** [A. sposób zawarcia umowy], [B. informacje sektorowe], [C. główny problem] poprzez dokonanie wyboru właściwej pozycji z listy rozwijanej.



**Uwaga:** tabela zawiera 3 ukryte kolumny, których nie należy usuwać.

Usunięcie tych kolumn spowoduje usunięcie zawartości list rozwijanych.

**współpraca TAB 3**

tabela służy do klasyfikowania spraw prowadzonych w ramach współdziałania z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi (por. art. 42 ust 1 pkt 4 uokik) lub innymi urzędami i instytucjami.

Chodzi o sprawy, w których współdziałanie to ma charakter samoistny, tj. nie ma bezpośredniego związku ze sprawą indywidualnego konsumenta (wtedy bowiem wystąpienie rzecznika do innego urzędu stanowi jedno z pism tworzących dokumentację sprawy, w której miało miejsce wystąpienie do przedsiębiorcy lub w której udzielono wyjaśnień konsumentowi).

Najczęściej są to zawiadomienia delegatur UOKiK o problemach dotyczących ochrony konsumentów, wymagających podjęcia działań przez organy administracji rządowej (por. art. 43 ust. 3 uokik), wymiana informacji o wynikających ze skarg problemach z rzecznikami konsumentów, RPO, regulatorami rynku (URE, UKE), służbami i inspekcjami itp.

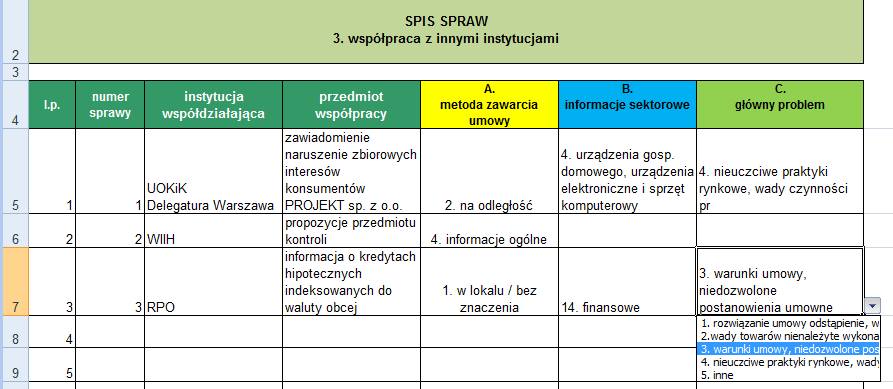
zebranie danych następuje w sposób analogiczny jak w arkuszu [informacje pisemne TAB 1.2].

Wymaga wypełnienia:

* **pól umożliwiających identyfikację sprawy** (numer sprawy, instytucja współdziałająca, przedmiot współpracy).

Pola te nie są obowiązkowe w tym sensie, że nie mają żadnego znaczenia dla sprawozdawczości,   
a dane zebrane w tych polach nie są przekazywane, mogą natomiast być użyteczne w pracy rzecznika (ułatwiają identyfikację spraw związanych z działalnością konkretnego przedsiębiorcy lub spraw, w których Rzecznik współpracował z konkretnym urzędem).

* **trzech pól klasyfikacyjnych:** [A. sposób zawarcia umowy], [B. informacje sektorowe], [C. główny problem] poprzez dokonanie wyboru właściwej pozycji z listy rozwijanej.



**Uwaga**: tabela zawiera 3 ukryte kolumny, których nie należy usuwać.

Usunięcie tych kolumn spowoduje usunięcie zawartości list rozwijanych.

**sądowe RK TAB 4.1**

tabela służy do klasyfikowania spraw, w których rzecznik występuje na rzecz konsumentów w postępowaniach cywilnych przed sądami powszechnymi (w charakterze powoda, wstępując do postępowania po stronie konsumenta lub przedstawia sądowi istotny pogląd w sprawie).

**Uwaga:** w przypadku, gdy sprawa sądowa z udziałem rzecznika jest kontynuacją sprawy, w której rzecznik wcześniej występował do przedsiębiorcy, zasadne jest zamknięcie sprawy „interwencyjnej” i ponowne jej zarejestrowanie jako sprawy sądowej. Pozwala to na łatwe ustalenie rzeczywistej liczby spraw sądowych z udziałem rzecznika.

Zebranie danych następuje w sposób analogiczny jak w arkuszu [informacje pisemne TAB 1.2].

Wymaga wypełnienia:

* **pól umożliwiających identyfikację sprawy** (numer sprawy, dane konsumenta, przedsiębiorcy, sądu, sprawy, formy uczestnictwa w procesie).

Pola te nie są obowiązkowe w tym sensie, że nie mają żadnego znaczenia dla sprawozdawczości,   
a dane zebrane w tych polach nie są dalej przekazywane, mogą natomiast być użyteczne w pracy rzecznika.

* **trzech pól klasyfikacyjnych:** [A. sposób zawarcia umowy], [B. informacje sektorowe], [C. główny problem] poprzez dokonanie wyboru właściwej pozycji z listy rozwijanej.



**Uwaga:** tabela zawiera 3 ukryte kolumny, których nie należy usuwać.

Usunięcie tych kolumn spowoduje usunięcie zawartości list rozwijanych.

**sądowe pomoc TAB 4.2**

tabela służy do klasyfikowania spraw, w których rzecznik udziela konsumentom pomocy w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej – przygotowuje projekty pozwów, pism procesowych, środków odwoławczych itp. (ale nie występuje w procesie).

**Uwaga:** w przypadku, gdy sprawa sądowa z udziałem konsumenta jest kontynuacją sprawy, w której wcześniej rzecznik występował do przedsiębiorcy, zasadne jest zamknięcie sprawy „interwencyjnej” i ponowne jej zarejestrowanie, tym razem jako związanej z udzielaniem konsumentom pomocy na drodze sądowej. Pozwala to na ustalenie rzeczywistej liczby spraw związanych z udzielaniem konsumentom pomocy na drodze sądowej.

Zebranie danych następuje w sposób analogiczny jak w arkuszu [informacje pisemne TAB 1.2] .

Wymaga wypełnienia:

* **pól umożliwiających identyfikację sprawy** (numer sprawy, dane konsumenta, przedsiębiorcy, sądu, sprawy, formy uczestnictwa w procesie).

Pola te nie są obowiązkowe w tym sensie, że nie mają żadnego znaczenia dla sprawozdawczości,   
a dane zebrane w tych polach nie są dalej przekazywane, mogą natomiast być użyteczne w pracy rzecznika.

* **trzech pól klasyfikacyjnych:** [A. sposób zawarcia umowy], [B. informacje sektorowe], [C. główny problem] poprzez dokonanie wyboru właściwej pozycji z listy rozwijanej.



**Uwaga:** tabela zawiera 3 ukryte kolumny, których nie należy usuwać.

Usunięcie tych kolumn spowoduje usunięcie zawartości list rozwijanych.

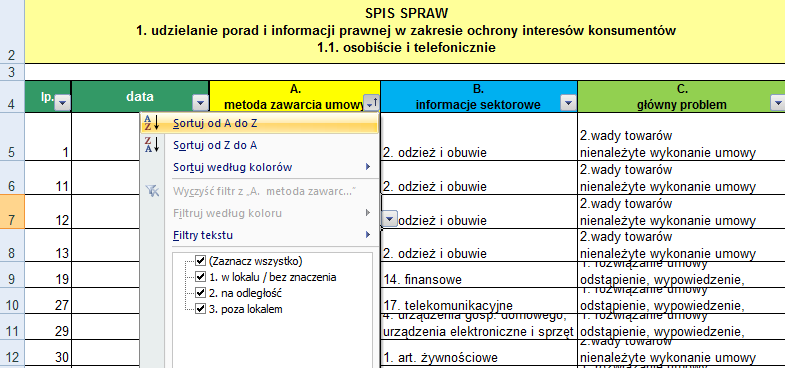
**kategorie sektorowe**

W celu zachowania jednolitości klasyfikacji spraw przez wszystkich rzeczników w kraju przy klasyfikacji sektorowej należy stosować jako regułę interpretacyjną klasyfikację spraw ustaloną Zaleceniami Komisji Europejskiej z dnia 12 maja 2010 r. w sprawie zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg i zapytań konsumentów (DZ. U. UE 2.6.2010).

W celu ułatwienia korzystania z niej opracowano **wyciąg z zaleceń dostosowanych do przyjętych kategorii sektorowych.** Wyciąg ten znajduje się w arkuszu [kategorie sektorowe].

**KORZYSTANIE Z TABEL**

Tabele umożliwiają oczywiście wyszukiwanie spraw określonego rodzaju (np. poprzez korzystanie z opcji [szukaj] (skrót klawiszowy Ctrl+F) i ich dowolne sortowanie (poprzez stosownie filtrów)



**Możliwe jest rozbudowywanie tabel**, w szczególności poprzez dodawanie kolumn w celu odnotowywanie innych niż wskazane danych identyfikujących sprawę, które rzecznik uzna za użyteczne.

**PRZETWARZANIE DANYCH**

Zebrane w opisanych wyżej tabelach dane dotyczące spraw prowadzonych w konkretnym przedziale czasowym (np. kwartał lub rok) wymagają przetworzenia.

Jednym z narzędzi przetwarzania danych, które może być stosowane jest **tabela przestawna**

Tabela przestawna to narzędzie arkusza kalkulacyjnego pozwalające filtrować, wybierać, przestawiać kolumny i wiersze z danymi w arkuszu kalkulacyjnym, aby uzyskać wynikowy, odmienny, bardziej przejrzysty i użyteczny od pierwotnego (źródłowego) układ danych, bez naruszania oryginalnej źródłowej tabeli lub tabel.

Zazwyczaj tabela przestawna jest generowana przez arkusz kalkulacyjny w odrębnej zakładce, na podstawie wprowadzonych w oknie dialogowym poleceń użytkownika, i może być automatycznie aktualizowana, gdy zmieniane są dane źródłowe.

Technika ta umożliwia uzyskanie informacji niewidocznych na ogół w skomplikowanym i wielowymiarowym, oryginalnym układzie tabeli (tzw. danych źródłowych) i sprawienie, że są one bardziej czytelne dla użytkownika. Dzięki temu technika tabel przestawnych jest ceniona jako narzędzie analityczne, szczególnie w środowisku biurowym (źródło: wikipedia).

Zanim wstawimy tabelę przestawną w tabelach, należy pozbyć się pustych pól.

Puste pola występują w tych arkuszach zbierania danych gdzie występują sprawy klasyfikowane jako

[4. niekonsumenckie]

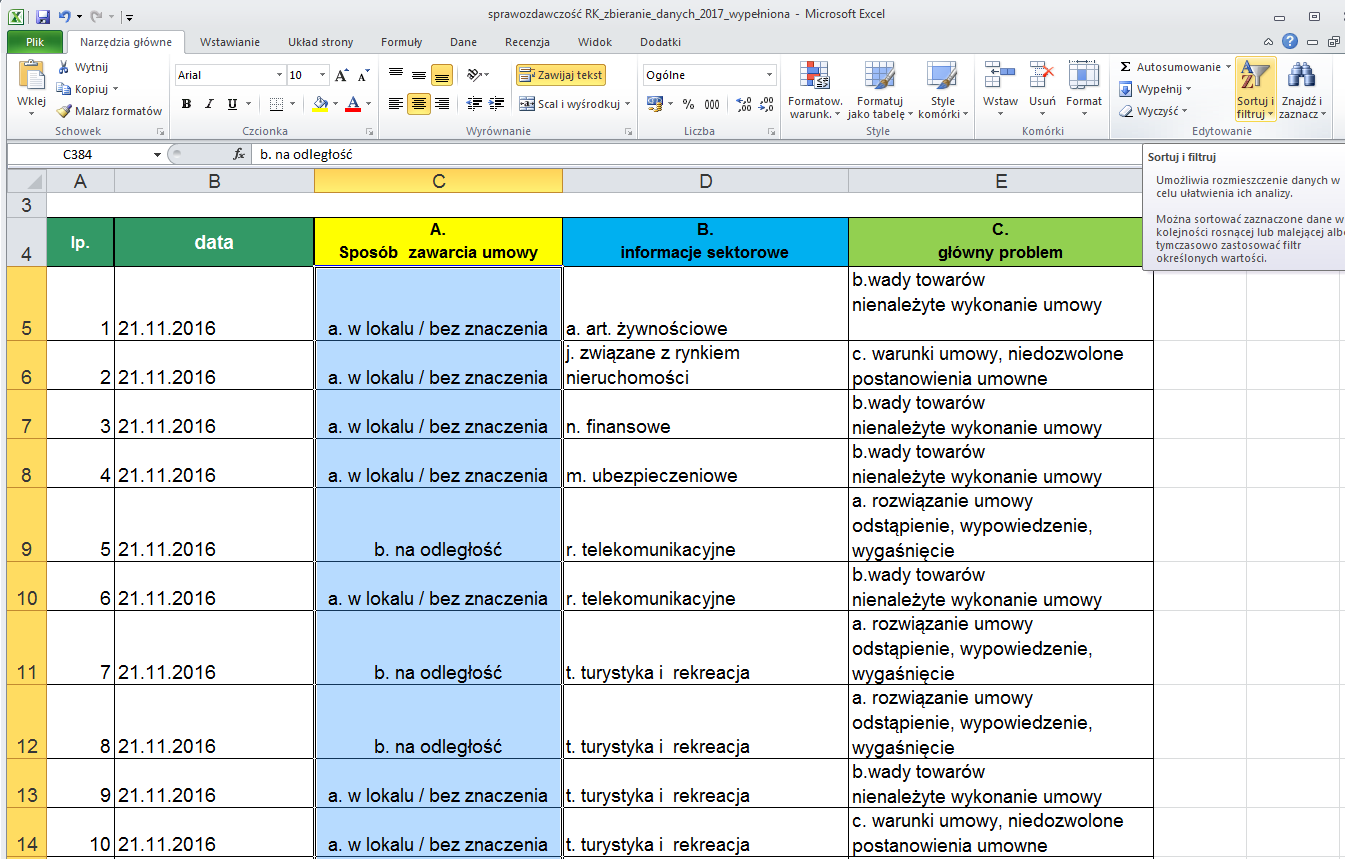
[5. Informacje ogólne]

W tych arkuszach najpierw:

Zaznacz pola w kolumnie [A. sposób zawarcia umowy]

Kliknij przycisk [Sortuj AZ]

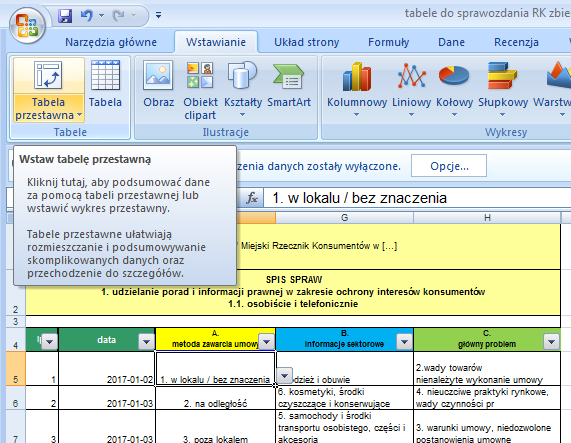
Wybierz opcję [Rozszerzyć zaznaczony obszar]



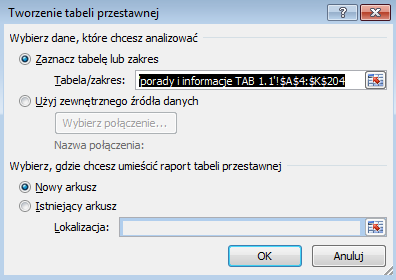
W ten sposób oddzielisz sprawy niekwalifikowane i będziesz mógł je zliczyć.

Następnie zaznacz obszar z danymi kwalifikowanymi i wstaw Tabelę przestawną – wybierając ze wstążki [WSTAWIANIE] ikonę [Tabela przestawna].

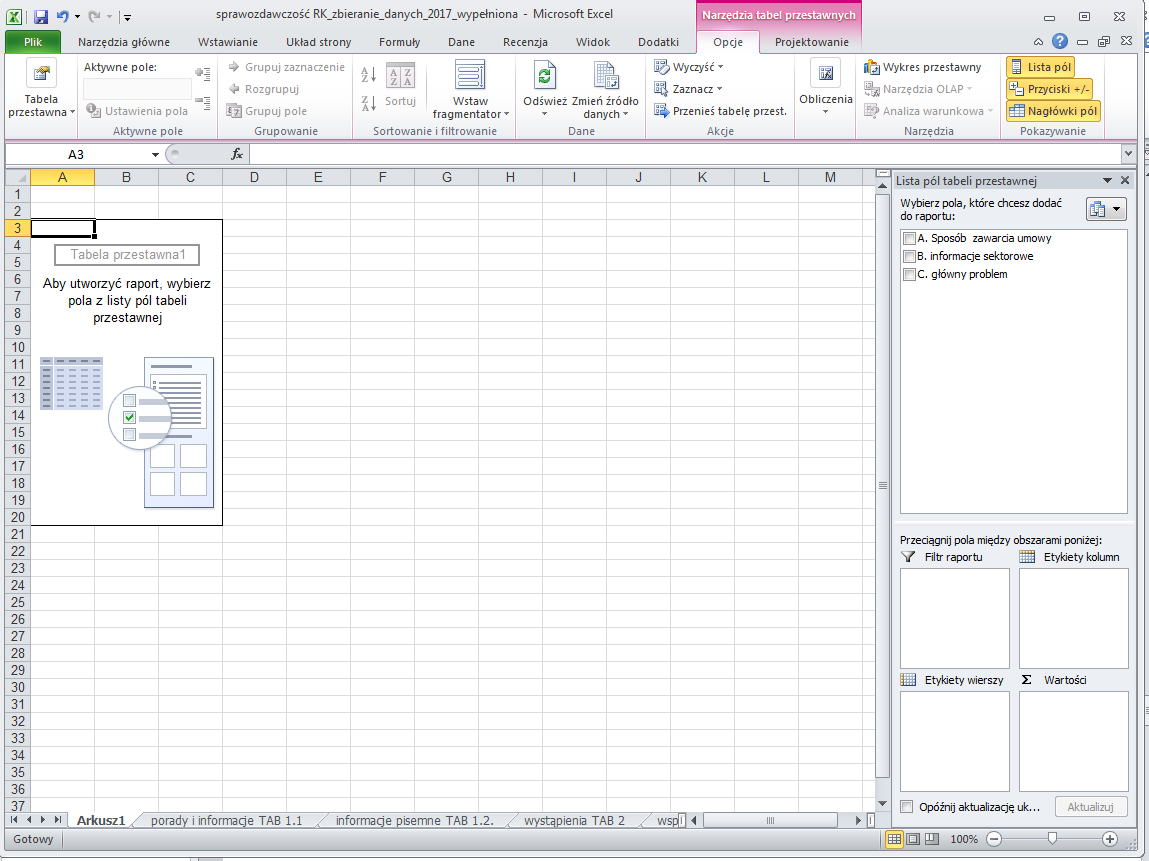
Poniżej widok ekranu dla wersji Microsoft Office Excel 2007.



Wyświetlone zostanie okno [tworzenie tabeli przestawnej] z zapytaniem, gdzie umieścić raport tabeli przestawnej. Domyślnie ustawiona jest opcja wstawiania tabeli przestawnej w nowym arkuszu i można śmiało ją zaakceptować wybierając OK.



Wyświetlone zostanie nowe okno z narzędziami tabeli przestawnej. Poniżej widok ekranu dla wersji Microsoft Office Excel 2007.



Na górze okna [Lista pól tabeli przestawnej] widać pola odpowiadające kolumnom danych źródłowych o takiej samej nazwie.

Na dole znajdują się cztery obszary, do których można przeciągać pola i tym samym modyfikować tabelę przestawną.

Jeżeli:

do pola [Etykiety wierszy] przeciągniemy [B. informacje sektorowe]

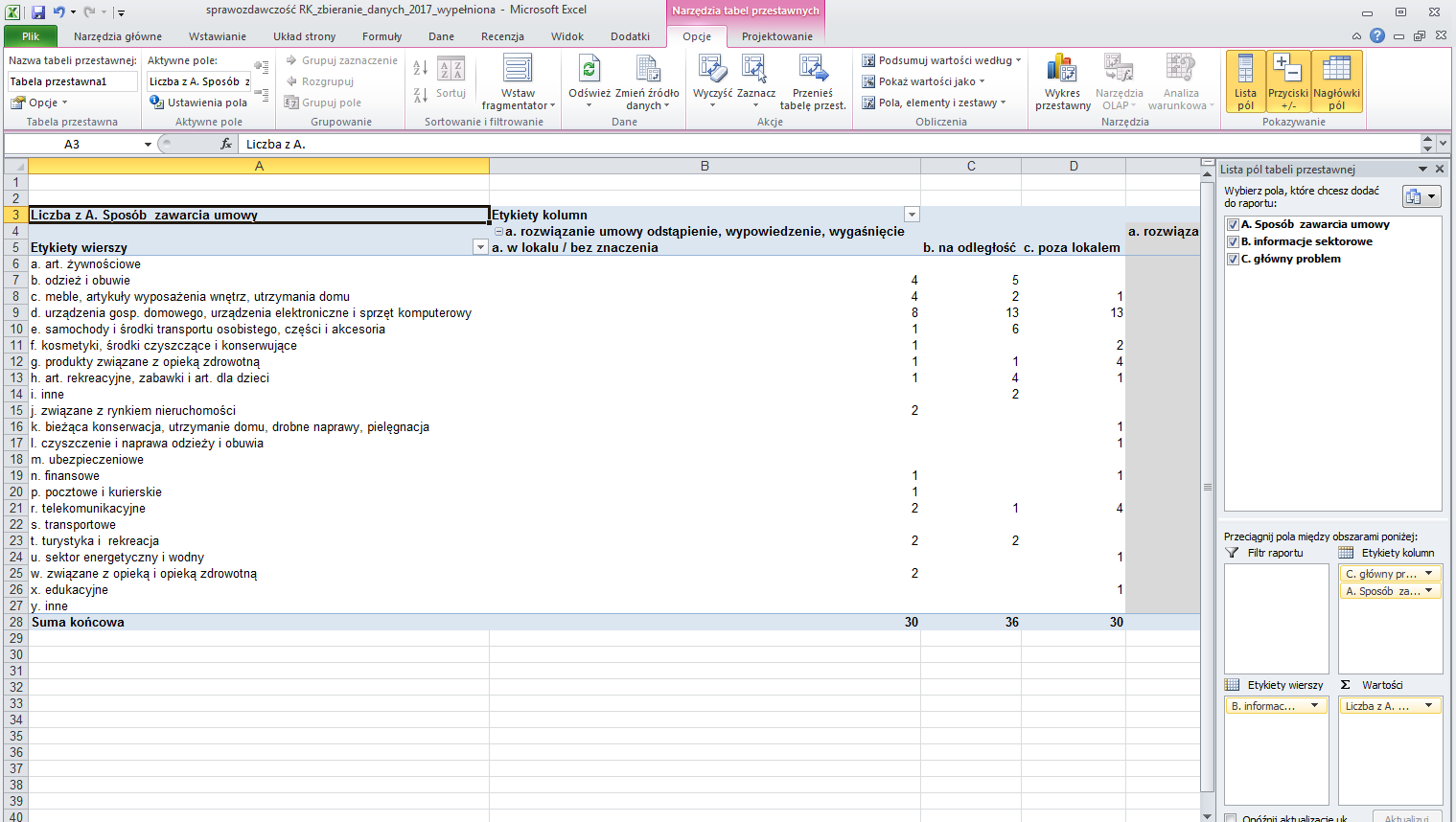
do pola [Etykiety kolumn] przeciągniemy [C: główny problem] a potem [A. Sposób zawarcia umowy]

do pola [Wartości] przeciągniemy [A. Sposób zawarcia umowy]

otrzymamy **gotowe podsumowanie ilości prowadzonych spraw**

z uwzględnieniem informacji sektorowych i podziałem na metodę zawarcia umowy.

Poniżej widok ekranu dla wersji Microsoft Office Excel 2007.



Teraz należy poprawić wygląd tabeli, aby była bardziej przejrzysta.

Proponuję:

* Zmniejsz szerokość kolumny A do 40

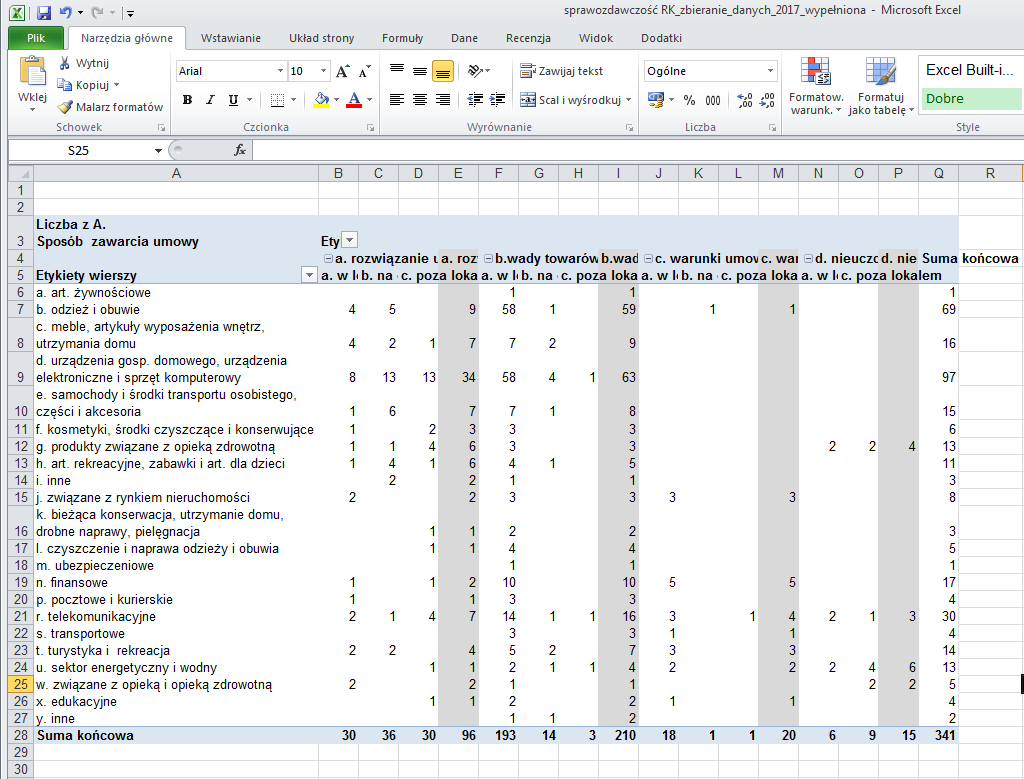
(najedź kursorem na górny wiersz kolumny A, kliknij prawy klawisz myszki, wybierz [szerokość kolumny], wpisz 40, zatwierdź OK)

* Kliknij przycisk [Zawijaj tekst]

Zaznacz kolumny od B do Q i zmniejsz ich szerokość do 5

(kliknij prawy klawisz myszki, wybierz [szerokość kolumny], wpisz 5, zatwierdź OK)

Twoja tabela powinna wyglądać tak:



Szare kolumny podsumowują ilości wskazane we kolumnach określających sposób zawarcia umowy.

W takim widoku nieczytelne jest oznakowanie kolumn.

Proponuję skopiować całą tabelę i wstawić ją do nowego pliku programu Excel:

Dla poprawy wyglądu można:

Zwiększyć szerokość wiersza 1

Zaznaczyć komórkę E1 i usunąć zawartość

Zaznaczyć komórki B1, C1, D1, E1 - kliknąć [scal i wyśrodkuj] – kliknąć [zawijaj tekst]

Zaznaczyć komórkę I1 i usunąć zawartość

Zaznaczyć komórki F1, G1, H1, I1 - kliknąć [scal i wyśrodkuj] – kliknąć [zawijaj tekst]

Zaznaczyć komórkę M1 i usunąć zawartość

Zaznaczyć komórki J1, K1, L1, M1 - kliknąć [scal i wyśrodkuj] – kliknąć [zawijaj tekst]

Zaznaczyć komórkę Q1 i usunąć zawartość

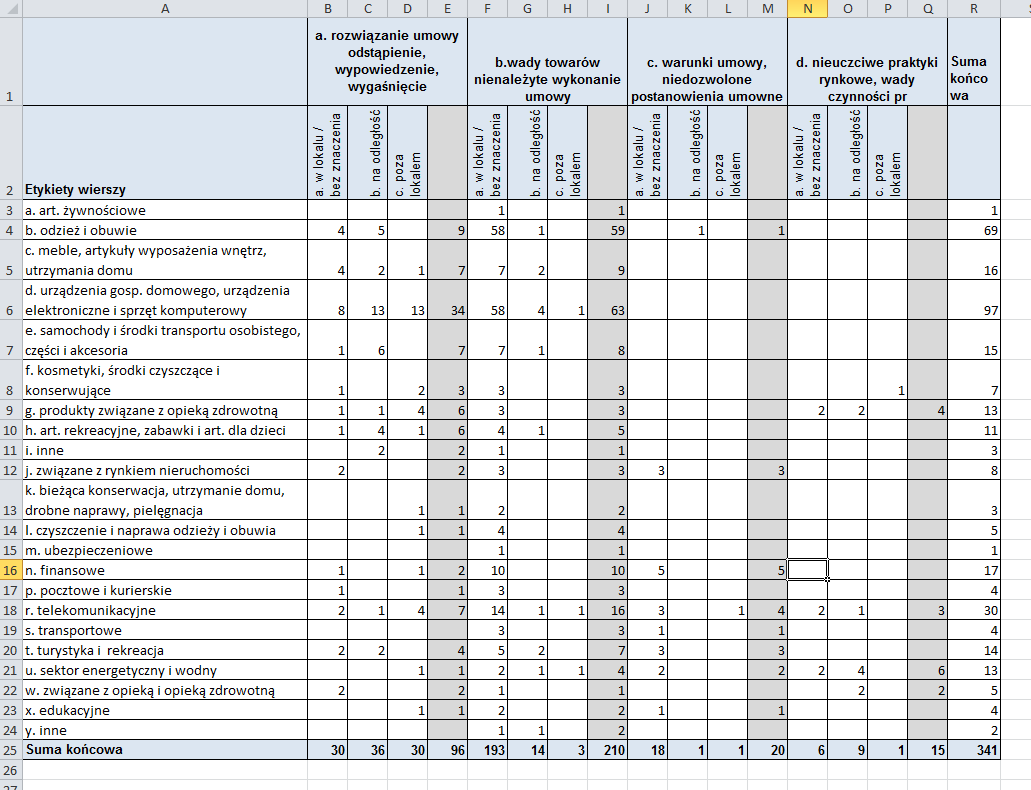
Zaznaczyć komórki N1, O1, P1, Q1 - kliknąć [scal i wyśrodkuj] – kliknąć [zawijaj tekst]

Zwiększyć szerokość wiersza 2

Zaznaczyć komórki od B2 do Q2 – kliknąć [zawijaj tekst] – obróć tekst w górę

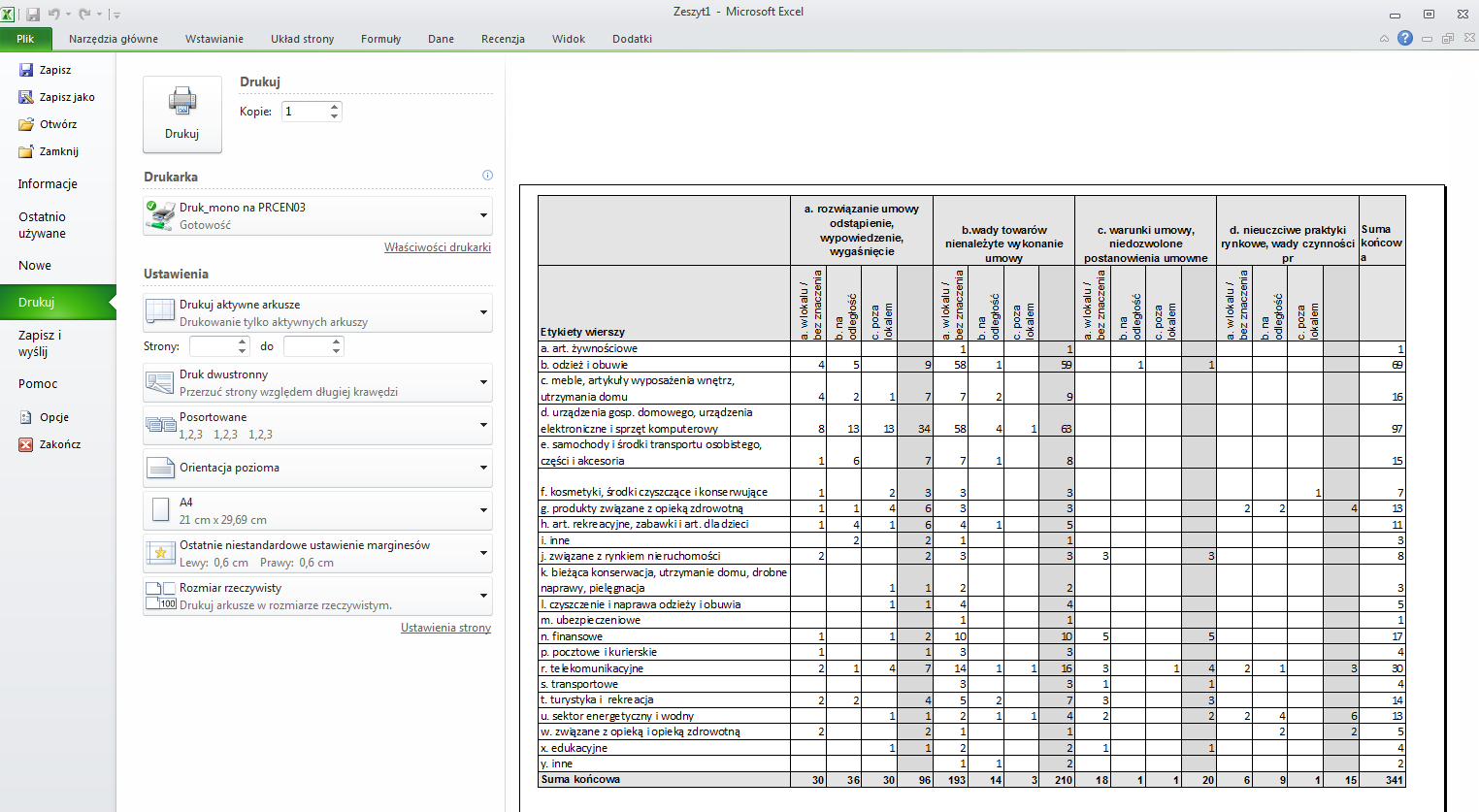
Zaznacz całą tabelę – wstaw obramowanie wszystkich krawędzi

Tabela będzie wyglądać tak:



Taka tabele może być w zasadzie wydrukowana – do wydruku najlepiej ustawić orientację poziomą i zmniejszyć (nawet do 0) marginesy.

Podgląd wydruku wygląda tak:



Dla przyswojenia zasad działania tabeli przestawnej pożyteczne mogą być filmy instruktażowe zamieszczone na serwisie YouTube, np. <https://www.youtube.com/watch?v=UNQDLrzLvyg>

**TABELE DO SPRAWOZDANIA RK – PREZENTOWANIE DANYCH**

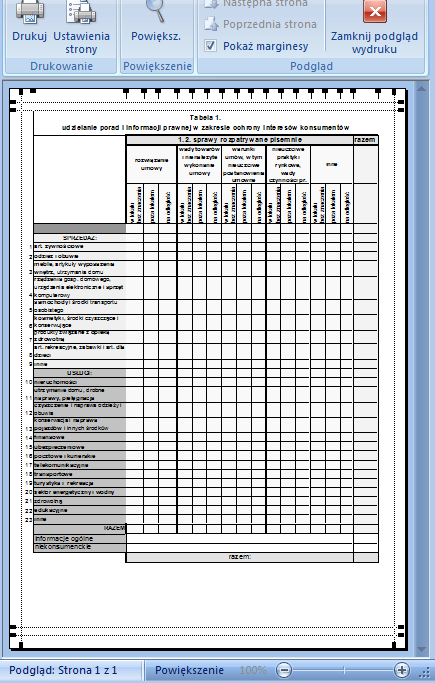
Przesłane tabele do prezentowania danych nie są obowiązkowe. **Są to tabele poglądowe**, które wskazują na przykładowy sposób zaprezentowania danych.

Można je wykorzystać wklejając dane z własnej tabeli (jeśli chcesz aby zachowały się szerokości kolumn, kolory – użyj opcji **[wklej specjalnie] – [wartości]**

**Wydruk tabel:**

Tabela 2 i 3 opracowana została (sformatowana) w taki sposób, żeby możliwy był jej wydruk na jednej stronie formatu A4 (jeśli tabela się nie mieści możliwe jest jej dopasowanie poprzez zmianę wielkości marginesów w podglądzie wydruku)

Tabele 1 i 4 są podwójne, a więc wydruk ich zajmuje 2 kartki. Na potrzeby wydruku tabeli na pojedynczych kartkach możliwe jest ukrycie najpierw jednej a potem drugiej połowy tabeli.



**Uwaga:** zasadne jest przekazanie danych Delegaturom UOKiK w formie elektronicznej.