



Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dąbrowie Górniczej za 2023 rok

Realizując ustawowy obowiązek, przedkładam Prezydentowi Miasta Dąbrowa Górnicza do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Dąbrowa Górnicza, marzec 2024 r.



**DĄBROWA
GÓRNICZA**
dla aktywnych

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej
41-300 Dąbrowa Górnicza, ul. Graniczna 21
e-mail: um@dg.pl
www.dg.pl

Godziny pracy: pon.-śr. 7.30-15.30, czw. 7.30-18.00, pt. 7.30-13.00

tel. +48 32 295 67 00
faks: +48 32 262 50 32

Spis treści

Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dąbrowie Górniczej za 2023 rok	1
I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów ..	3
II. Realizacja zadań Rzeczników Konsumentów	4
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	4
2. Składanie wniosków w sprawie stosowania i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	8
3. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	8
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	9
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań	9
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym	10
7. Podejmowanie działań wynikających z:	10
☐ ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	10
☐ ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	11
☐ art. 42 ust. 1 pkt 3 UOKiK (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)	11
☐ art. 42 ust. 5 UOKiK w zw. z art. 63 kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)	11
III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów ...	12
1. Wnioski Rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	12
2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika	12
IV. Tabele	13

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	śląskie
2. Miasto /Powiat	miasto na prawach powiatu
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	107 728 (stan na dzień 31.12.2023 r.)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Małgorzata Jakubczyk
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	NIE DOTYCZY
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego	TAK

2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021, poz. 275) Proszę napisać TAK lub NIE.	
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1

II. Realizacja zadań Rzeczników Konsumentów

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

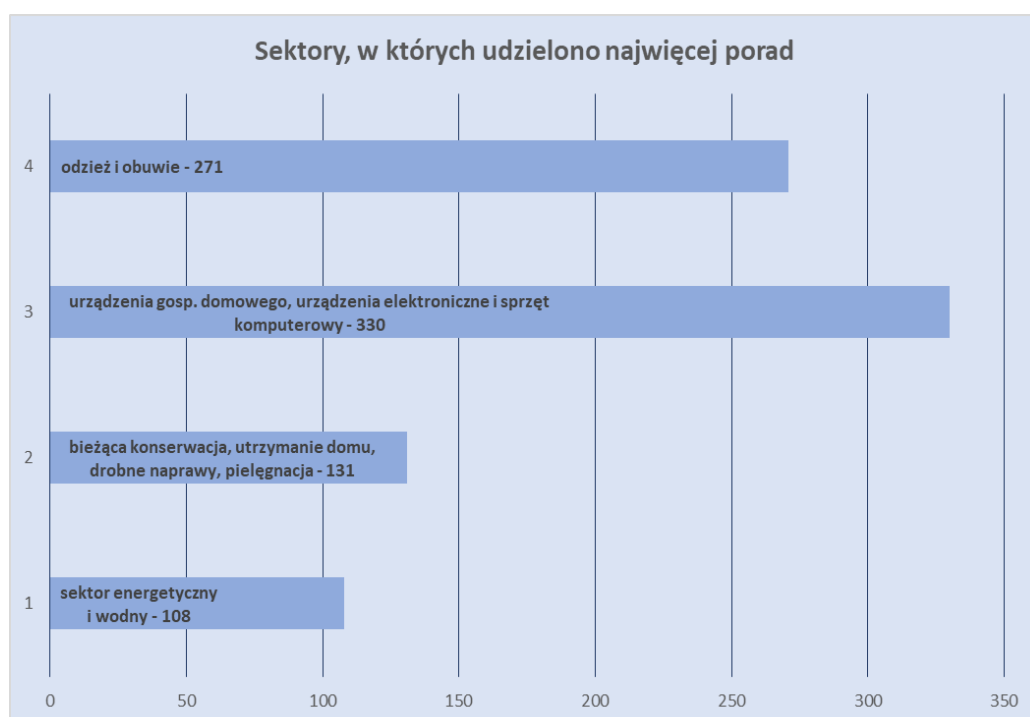
Jednym z zadań powiatu, wynikającym z zapisu art. 4 ust. 1 pkt. 18 Ustawy o samorządzie powiatowym jest ochrona praw konsumenta. Zadanie to wykonuje Rzecznik, między innymi poprzez udzielanie bezpłatnych porad prawnych. W większości są one udzielane telefonicznie bądź osobiście, ale również drogą elektroniczną. Konsultacje osobiste najczęściej są preferowane przez seniorów, którzy zwykle nie posiadają dostępu do poczty elektronicznej.

Podobnie jak w latach poprzednich poradnictwo konsumenckie stanowiło największy udział w liczbie spraw z zakresu działalności Rzecznika, co potwierdza duże zainteresowanie tą formą pomocy.

W ramach udzielanych porad Rzecznik wskazuje konsumentom prawne możliwości rozwiązania zgłaszanego problemu. Nadto, udziela informacji na temat przysługujących konsumentom praw i obowiązków, wskazuje właściwe instytucje, do których winni się zwrócić w określonej sprawie, a także świadczy pomoc, głównie seniorom, w sporządzaniu pism reklamacyjnych i procesowych.

W okresie sprawozdawczym o poradę do Rzecznika zgłosiło się 1940 konsumentów. Największa ilość skarg dotyczyła niewykonania lub nienależytego wykonania umów sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, odzieży i obuwia. Natomiast w zakresie świadczonych usług najczęściej zgłaszane problemy odnosiły się do bieżącej konserwacji i utrzymania domu oraz warunków umów z sektora energetycznego i wodnego.

Kolejny rok pracy uświadamia Rzecznika, jak ważną rolę ma do spełnienia. Konsumenci, choć coraz bardziej świadomi, wciąż jeszcze potrzebują pomocy w zakresie dochodzenia swoich praw. Nierówna walka z przedsiębiorcą zmusza ich do szukania wsparcia wśród instytucji konsumenckich. Wskazanie odpowiednich przepisów i procedur niewątpliwie ułatwia im zrozumienie określonego problemu i pokazuje drogę dalszego postępowania w danej sprawie. W przypadku wyczerpania własnych możliwości konsumenci mogą liczyć na pomoc Rzecznika, który w ich imieniu występuje do przedsiębiorców w celu polubownego zakończenia sporu. Niestety nie każda interwencja kończy się sukcesem, tak jakby sobie tego życzyli konsumenci. Z roku na rok Rzecznik zauważa niepokojącą tendencję „szablonowych” odpowiedzi negatywnych, które w swojej treści w żaden sposób nie odnoszą się merytorycznie do złożonej przez konsumenta reklamacji czy też wystąpienia Rzecznika. Pozostaje mieć nadzieję, że tego rodzaju praktyki, wkrótce zostaną skutecznie wyeliminowane z rynku konsumenckiego.



Usługi

W 2023 roku, w zakresie usług Rzecznik udzielił 608 porad. 131 zgłoszeń, dotyczyło bieżącej konserwacji i utrzymania domu. Konsumenci skarżyli się na bardzo niską jakość wykonanych usług remontowo-budowlanych oraz na brak możliwości egzekwowania od usługodawcy poprawy nienależycie wykonanych prac. Konsumenci niestety często tracą czujność w kontakcie z nieuczciwym fachowcem. Nie sprawdzają firmy, nie podpisują żadnych umów i niejednokrotnie wpłacają im do rąk własnych nie tylko małe zaliczki, ale również pełne kwoty za nie rozpoczętą jeszcze usługę. W efekcie zdarza się, że firma nigdy więcej nie wraca do konsumentów, a oni pozostają bez pieniędzy, których nie sposób odzyskać. Zgłoszenie w tym wypadku sprawy na policję czy do prokuratury kończy się fiaskiem. Rzecznik również w tej sytuacji nie jest w stanie pomóc konsumentom, ponieważ nie posiadają oni żadnych danych przedsiębiorcy.

Drugie miejsce, z ilością 108 udzielonych porad, stanowiła kategoria usług z sektora energetycznego i wodnego. Konsumenci zgłaszali tu głównie problem naliczania opłat, których wysokość była nieadekwatna do ilości zużytej energii. Bardzo duży procent skarg dotyczył instalacji fotowoltaicznej. W tym przypadku konsumenci również sygnalizowali ponoszenie bardzo wysokich opłat, co było dla nich dużym zaskoczeniem, bowiem decydując się na zamontowanie paneli fotowoltaicznych liczyli na znaczne zmniejszenie kosztów opłat za energię elektryczną, o czym zresztą byli zapewniani przez agentów, zanim podpisali umowę. Konsumenci próbowali wyjaśnić tą sytuację w Biurach Obsługi Klienta, jednak pracownicy BOK nie potrafili im rzeczowo wskazać sposobu naliczenia opłat wynikających z faktury.

Sprzedaż

W zakresie sprzedaży Rzecznik udzielił w sumie 1010 porad. Skargi konsumentów, podobnie jak w latach ubiegłych, dotyczyły wadliwego towaru i trudności w dochodzeniu roszczeń za ten towar. Konsumenci w dużej mierze nie orientują się, że oprócz gwarancji mogą również dochodzić swoich praw z rękojmi, a od stycznia 2023 roku z niezgodności towaru z umową. To konsumenci decydują o wyborze reżimu reklamacyjnego. Niestety wielu z nich nie ma tej świadomości, co bywa wykorzystywane przez sprzedawców w trakcie

składania reklamacji, którzy decydują za nich, wpisując w protokole reklamacyjnym tryb gwarancyjny, wyłączający tym samym ich odpowiedzialność za wadliwy towar.

W minionym roku Rzecznik kolejny raz zauważył, że przedsiębiorcy coraz częściej nie uznają reklamacji zgłaszanych przez konsumentów. W uzasadnieniu stwierdzają, że wada towaru wynika z uszkodzenia mechanicznego będącego następstwem niewłaściwego użytkowania go przez konsumenta, nie precyzując jednak na czym owo niewłaściwe użytkowanie polegało.

Sprawy o charakterze niekonsumenckim

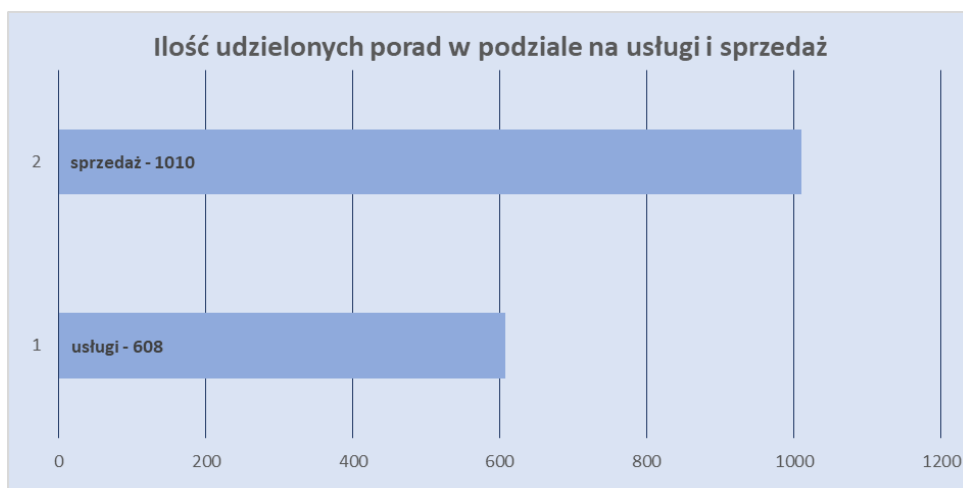
W 2023 roku do Rzecznika zgłaszały się również osoby z problemami, które nie miały charakteru konsumenckiego. Odnosiły się one głównie do rozliczania opłat za centralne ogrzewanie i zużycie wody, spraw członków wspólnot mieszkaniowych i spółdzielni mieszkaniowych oraz warunków najmu lokali mieszkalnych w budynkach prywatnych. W takich przypadkach Rzecznik udzielał ogólnych informacji i wskazywał instytucje właściwe do rozpatrzenia danej sprawy.

Umowy poza lokalem i na odległość

Zawieranie umów na odległość preferowana jest zwłaszcza wśród młodzieży. To z jednej strony bardzo wygodna forma dokonywania zakupów czy korzystania z określonych usług, z drugiej jednak wymagająca pewnej ostrożności, o której zdarza się konsumentom zapomnieć. Konsumentom, zwabieni atrakcyjnymi ofertami, impulsywnie kupują towar nie przeglądając wcześniej Regulaminu Sprzedawcy, co w konsekwencji może skutkować problemem z odstąpieniem od umowy i zwrotem wpłaconych środków. Dzieje się tak zwłaszcza w przypadku zawierania umowy sprzedaży z przedsiębiorcą zagranicznym, którego towar, najczęściej pochodzący z Chin, jest dostarczany do „końcowego klienta” przez tzw. pośredników. Konsumentom chcąc zwrócić towar muszą odesłać go bezpośrednio do sprzedawcy, co wiąże się z poniesieniem kosztów, które często przewyższają wartość towaru. W tej sytuacji konsumenci rezygnują z odstąpienia od umowy i pozostają z niechcianą rzeczą.

Z kolei umowy poza lokalem zawierane są najczęściej przez seniorów, którzy są zapraszani na tzw. pokazy. Czujność tej najsłabszej grupy konsumentów wyraźnie wzrosła. Bywa jednak, że zachęcenie niepowtarzalną okazją dokonują zakupów, których wartość jest

zwykle mocno zawyżona. Po zorientowaniu się w sytuacji, chcąc odstąpić od umowy, kontaktują się ze sprzedawcą, który wprowadza ich w błąd informując, że nie mają takiej możliwości, bo zakupili towar na raty bądź w promocji. W takich wypadkach Rzecznik instruuje konsumentów w jaki sposób mają działać, a w razie potrzeby występuje do przedsiębiorcy w ich imieniu. W razie braku pozytywnego rezultatu Rzecznik pomaga skierować sprawę na drogę sądową sporządzając pozew o zapłatę.



2. Składanie wniosków w sprawie stosowania i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów

W 2023 r. Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Również konsumenci nie sygnalizowali potrzeb w tym zakresie.

3. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

W ramach wykonywanych zadań ustawowych Rzecznik występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Tylko w nielicznych przypadkach wystarczająca okazuje się tu interwencja telefoniczna. W przeważającej większości Rzecznik występuje do przedsiębiorców pisemnie, po wcześniejszym złożeniu przez konsumenta wniosku, do którego dołącza on wszystkie niezbędne kopie dokumentów w danej sprawie. Kierując swoje wystąpienie do przedsiębiorcy, Rzecznik przedstawia mu stan faktyczny wynikający z przedłożonych przez konsumenta dokumentów lub złożonego

oświadczenia, podaje podstawę prawną dochodzonych roszczeń i zachęca do polubownego zakończenia sporu, wzywając do wykonania ciążącego na nim obowiązku lub zaniechania niedozwolonych praktyk. W przypadku gdy wystąpienie okazuje się niewystarczające, sprawy kierowane są na drogę postępowania sądowego.

Mediacje prowadzone z przedsiębiorcami niestety nie należą do łatwych, ponieważ w wielu sprawach dotyczących przyczyn powstania wady towaru czy też prawidłowości wykonanej usługi, potrzebna jest wiedza specjalistyczna, której Rzecznik nie posiada, a konsumenci nie chcą narażać się na ponoszenie dodatkowych kosztów, które na dodatek nie gwarantują im sukcesu. Wówczas koniecznym dla rozstrzygnięcia sporu byłoby kierowanie sprawy na drogę sądową, na którą konsumenci również niechętnie przystają, obawiając się, że będzie to proces długotrwały i kosztowny.

W roku sprawozdawczym do biura Rzecznika wpłynęło 166 spraw pisemnych, z czego 64 dotyczyło wadliwej odzieży i obuwia.

Szczegółową charakterystykę pisemnych wystąpień Rzecznika do przedsiębiorców przedstawia Tabela nr 2.

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów

W 2023 roku Rzecznik kontynuował współpracę z ww. Instytucjami w zakresie ochrony praw konsumentów, m.in biorąc udział w spotkaniach on-line, jak również sygnalizowaniu skarg konsumentów mogących stanowić naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Nadto w ramach prowadzonej współpracy, Rzecznik udzielał odpowiedzi na zapytania UOKiK oraz przekazywał skargi konsumentów w prowadzonych przez delegatury postępowaniach wyjaśniających.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań

W powyższym zakresie w 2023 roku Rzecznik nie wytaczał powództw w imieniu konsumentów. W omawianym okresie sprawozdawczym Rzecznik przygotował dla konsumentów 8 pozwów, które konsumenci samodzielnie wnosili do sądu.

Skierowanie pozwu do sądu odbywa się po całkowitym wyczerpaniu drogi polubownego rozwiązania sporu. Ilość spraw kierowanych przez konsumentów do sądu, podobnie jak w latach ubiegłych, jest niewielka ze względu na obawę lub brak środków na pokrycie ewentualnych kosztów procesowych i sądowych.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Istotnym zadaniem Rzecznika jest edukacja konsumentencka. Rzecznik w codziennych kontaktach z konsumentami udziela im porad i informacji prawnych, przez co niewątpliwie zwiększa ich świadomość na temat przysługujących im praw i obowiązków. W tym celu Rzecznik również na bieżąco udostępniał konsumentom ulotki informacyjne z zakresu prawa konsumentenckiego, wydawane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Urząd Komunikacji Elektronicznej. W listopadzie 2023 r. Rzecznik spotkał się mieszkańcami dzielnicy Antoniów w Dąbrowie Górniczej, a w ramach obchodu Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości również z młodzieżą Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Dąbrowie Górniczej przy ulicy Legionów Polskich 69. Dla obu grup Rzecznik przeprowadził prelekcję z zakresu prawa konsumentenckiego nt. „niezgodności towaru z umową oraz gwarancji, a także praw i obowiązków wynikających z umów zawieranych na odległość i poza lokalem”.

W roku 2023 Rzecznik udzielił również informacji na zapytania kierowane przez przedsiębiorców. Najczęściej zwracali się oni do Rzecznika z prośbą o udzielenie konsultacji w sprawie prowadzonych przez siebie postępowań reklamacyjnych w zakresie dotyczącym prawidłowości załatwienia reklamacji zgłoszonych przez konsumentów, bądź o wskazanie im właściwych przepisów w sporze z konsumentami.

W tym zakresie Rzecznik odsyłał przedsiębiorców do korzystania z dedykowanej dla nich infolinii.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Przykładem takiej praktyki

jest w szczególności wprowadzanie konsumentów w błąd oraz prowadzenie agresywnej praktyki rynkowej.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik w kilku skierowanych wystąpieniach do przedsiębiorców powoływał przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i wzywał do zaprzestania ich stosowania. Dotyczyło to zwłaszcza praktyk wprowadzających w błąd, przez przekazywanie nieprawdziwych informacji lub braku przekazania prawdziwej i rzetelnej informacji w zakresie przedmiotu umowy czy też przysługującym konsumentom praw, stosowanych zwłaszcza w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

- [ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym](#)

W 2023 r. Rzecznik nie podejmował działań w tym zakresie, ponieważ konsumenci nie zgłaszali grupowo roszczeń do jakiegokolwiek przedsiębiorcy.

- [art. 42 ust. 1 pkt 3 UOKiK \(występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów\)](#)

Art. 42 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 t.j.) stanowi, iż przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Nie zastosowanie się do tego obowiązku jest wykroczeniem i podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2000 zł.

W razie braku reakcji przedsiębiorcy na powyższe Rzecznikowi przysługuje możliwość złożenia wniosku do sądu o ukaranie go karą grzywny, na zasadach i w trybie wynikającym z kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

W 2023 r. pięciu przedsiębiorców nie udzieliło Rzecznikowi wyjaśnień, mimo że odebrali wysłaną do nich korespondencję. W związku z tym Rzecznik skierował do policji pisemne zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia, wnioskując o ukaranie przedsiębiorców.

- [art. 42 ust. 5 UOKiK w zw. z art. 63 kpc \(przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy\)](#)

W 2023 roku Rzecznik nie podejmował działań w tym zakresie.

III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów

1. Wnioski Rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Istotną rolą Rzecznika, w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów jest ciągłe podnoszenie ich świadomości w kwestii przysługujących im uprawnień, ale i obowiązków. Koniecznym jest zatem prowadzenie wszechstronnej edukacji, zarówno w codziennych kontaktach z konsumentami, jak również poprzez media o zasięgu ogólnopolskim i lokalnym, a także wykorzystania materiałów informacyjnych.

W celu polepszenia standardów ochrony konsumentów Rzecznik proponuje nadto:

- umożliwienie konsumentom, zwłaszcza seniorom, odstąpienie od umowy zawartej w lokalu przedsiębiorcy w terminie 14 dni w odniesieniu do usług telekomunikacyjnych,
- wprowadzenie obligatoryjnej zgody przedsiębiorcy na rozpoznanie sprawy przez Sąd Polubowny w sprawach, których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 1000 zł,
- utworzenie osobnego, skutecznego ADR-u dla egzekwowania roszczeń z zakresu sektora usług turystycznych.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika

Różnorodność zgłaszanych przez konsumentów skarg oraz stopień ich złożoności, uświadamia Rzecznikowi potrzebę stałego podnoszenia swoich kwalifikacji, aby zapewnić konsumentom jak najlepszą jakość świadczonych usług. Z tego też względu Rzecznik widzi potrzebę przeprowadzenia przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz inne instytucje, działające na rzecz ochrony praw konsumentów możliwie największej ilości szkoleń i webinarów, a także dostarczanie Rzecznikom bezpłatnych materiałów edukacyjnych. Nadto dla większej efektywności pracy Rzecznik widzi potrzebę możliwości uzyskania bezpłatnych opinii rzeczoznawców wpisanych na listę Inspekcji Handlowej.

IV. Tabele

Tabela 1.																	
SPIS SPRAW - udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów za 2023 rok																	
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Dąbrowie Górniczej		1.1.osobiście i telefonicznie														razem	
		rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																
a	art. żywnościowe	2	1		2	2				2			4	1		14	
b	odzież i obuwie	13	31		192	27		2	1	1	4					271	
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	4	30	3	86	18	3	2		1			3	1		151	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	9	21	18	233	35	3	3	3				4		1	330	
e	samochody i środki transportu osobistego	4	7	3	62	18		3	1	1			1	1		101	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		1		3	2										6	
g	produkty związane z opieką zdrowotną	1	4	1	20	2		2	1		4					35	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		4		2	2			1		1			1		11	
i	inne	4	14	1	54	6	1	1	3		1		6			91	
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem nieruchomości	4			20			8				1	1			34	
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	7		2	95	2	21	3		1						131	
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				6											6	
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				27			1		2			1			31	
n	finansowe	1			1			11		2			2			17	
o	ubezpieczeniowe	2	1		23	2		13	3	1	1					46	
p	pocztowe i kurierskie				3	6										9	
r	telekomunikacyjne	9	1		21	4	1	31	2	3			1			73	
s	transportowe	1			16	6			1	1					1	26	
t	turystyka i rekreacja	3	7		31	6		6	3				1	3		60	
u	sektor energetyczny i wodny	1	2		26		2	72	3				2			108	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną	2	1	1	12			4	2							22	
x	edukacyjne	2	1		5			5		1			1			15	
y	inne	1	2		10			2	10			2	1	1	1	30	
	RAZEM	70	128	29	950	138	31	167	26	13	13	11	3	28	8	3	1618
	informacje ogólne																169
	niekonsumentckie																153
																	1940

Tabela 2.																	
SPIS SPRAW - występowanie do przedsiębiorców w 2023 roku																	
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Dąbrowie Górnicej																	
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	RAZEM	
	SPRZEDAŻ:																
a	art. żywnościowe																
b		4		47	13											64	
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu															20	
d		1	2	19	4											26	
e	samochody i środki transportu osobistego															5	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną															3	
h		1														1	
i	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci															5	
		1		4													
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem nieruchomości															1	
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja															9	
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia															1	
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu															2	
n	finansowe																
o	ubezpieczeniowe																
p	pocztowe i kurierskie																
r	1			1			3									5	
s				1	1											2	
t		2		6	2											10	
u	sektor energetyczny i wodny															9	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną															2	
x	edukacyjne																
y	inne															1	
	1	16	3	103	30	3	9		1							166	
informacje ogólne																	
niekonsumenckie																	
razem:																	166