



# **SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W DĄBROWIE GÓRNICZEJ ZA 2022 ROK**

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

**Dąbrowa Górnicza, marzec 2023 r.**

# Spis treści

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 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, art. 42 ust. 1 pkt 3 UOKiK (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów), art. 42 ust. 5 UOKiK w zw. z art. 63 kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).....	10
III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów. ...	11
1. Wnioski Rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów .....	11
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	<b>109 662</b> ( stan na dzień 31.12.2022 r. )
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	<b>Małgorzata Jakubczyk</b>
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	<b>wyższe prawnicze</b>
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	<b>TAK</b>
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ 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).	<b>NIE DOTYCZY</b>
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021, poz. 275) Proszę napisać TAK lub NIE.	<b>TAK</b>
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	<b>TAK</b>
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	<b>1</b>

## II. Realizacja zadań Rzeczników Konsumentów.

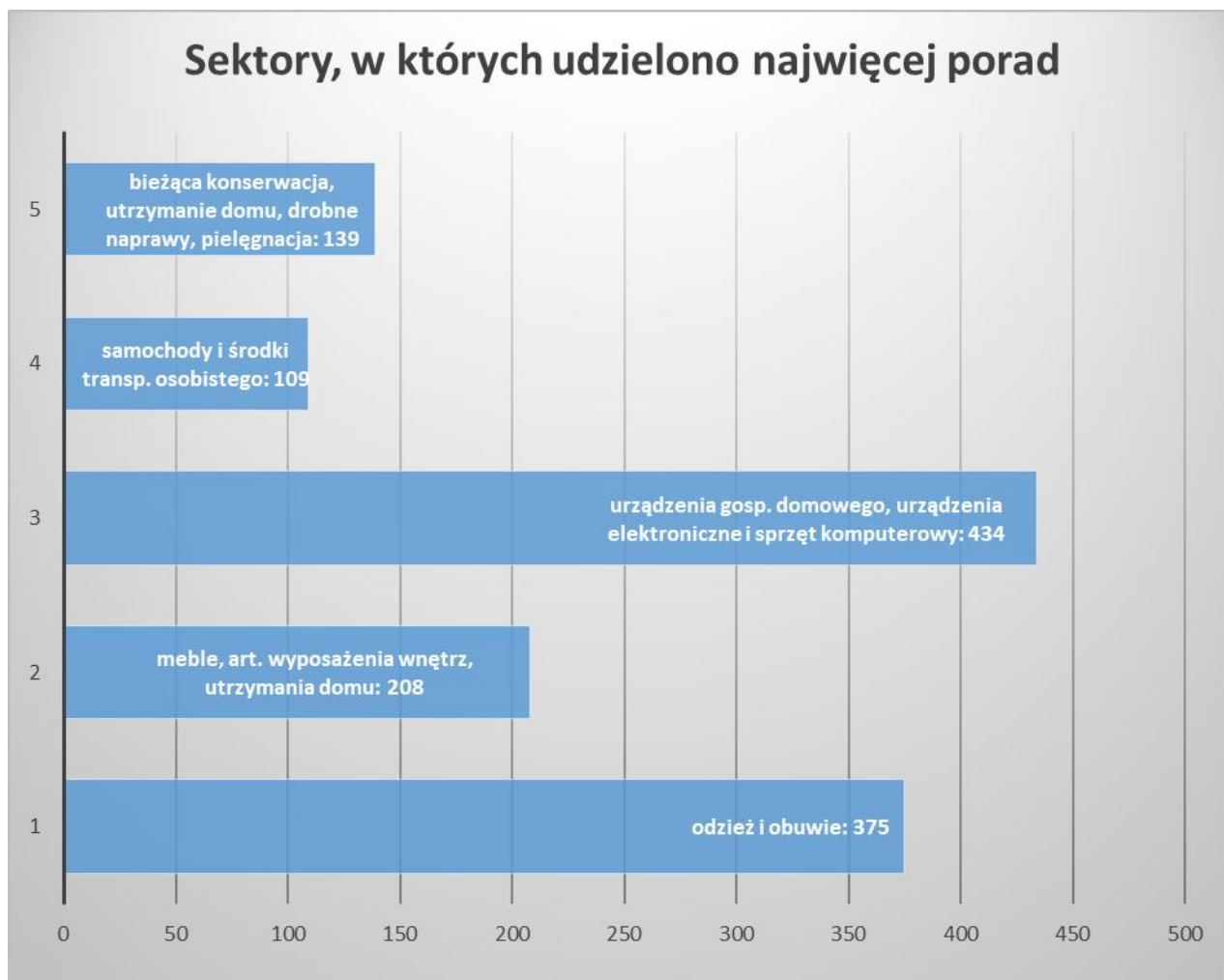
### 1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Priorytetowym zadaniem Rzecznika jest ochrona praw i interesów konsumentów. Zadanie to Rzecznik wykonuje m.in. poprzez zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego. W przeważającej większości porady konsumenckie udzielane są telefonicznie, ale również drogą elektroniczną i osobiście, po wcześniejszym, telefonicznym uzgodnieniu terminu. Z tej formy pomocy najczęściej korzystają seniorzy, którzy nie posiadają dostępu do poczty elektronicznej.

Rzecznik udziela porad codziennie, w godzinach pracy Urzędu. Po zapoznaniu się z przedstawionym przez konsumenta problemem, Rzecznik dokonuje stosownej analizy załączonych dokumentów i wskazuje prawne możliwości jego rozwiązania. Dodatkowo, udziela informacji na temat przysługujących konsumentom praw i obowiązków, a także świadczy pomoc, zwłaszcza seniorom, w sporządzaniu pism reklamacyjnych i procesowych. Wiele osób zwraca się do Rzecznika o pomoc również w sprawach, które nie dotyczą prawa konsumenckiego. Rzecznik wskazuje im wówczas właściwą instytucję, do której powinni się zgłosić w przedmiotowej sprawie.

W okresie sprawozdawczym z porad Rzecznika skorzystało 1936 konsumentów. Najwięcej skarg dotyczyło niewykonania lub nienależytego wykonania umów sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, mebli oraz odzieży i obuwia. Z kolei w zakresie świadczonych usług najczęściej zgłaszane problemy odnosiły się do bieżącej konserwacji i utrzymania domu, usług ubezpieczeniowych i telekomunikacyjnych.

Konsumenci wykazują się coraz większą świadomością i znajomością przysługujących im praw. Niestety w praktyce, w przeważającej większości przegrywają „walkę” w dochodzeniu swoich roszczeń. Reklamacje nie są bowiem uwzględniane, w oparciu o lakoniczne stwierdzenie przedsiębiorcy, iż sprzęt został przez nich uszkodzony mechanicznie, w wyniku nieprawidłowego obchodzenia się z nim bądź też, iż wada w sprzęcie w ogóle nie występuje, pomimo przedstawianych przez konsumentów dowodów na jej istnienie. W takiej właśnie sytuacji konsumenci liczą na pomoc ze strony Rzecznika, która szczęśliwie w wielu przypadkach kończy się sukcesem.



## Usługi

W 2022 roku, w zakresie usług Rzecznik udzielił 596 porad. Najwięcej skarg, w ilości 139 zgłoszeń, dotyczyło bieżącej konserwacji i utrzymania domu. Konsumenci wskazywali na bardzo niską jakość wykonanych usług remontowo-budowlanych oraz brak możliwości wyegzekwowania od usługodawcy poprawy nienależycie wykonanych prac. Wiele zgłoszeń dotyczyło nieuczciwych wykonawców, którzy pobierali zaliczki i znikali. Próby odzyskania pieniędzy kończyły się fiaskiem, ponieważ konsumenci nie zawierali umów i nie posiadali żadnych danych firmy, z wyjątkiem telefonu, który oczywiście nie był odbierany przez „fachowców”. W takiej sytuacji Rzecznik również nie jest w stanie pomóc konsumentom. Dlatego tak ważne jest wcześniejsze zbadanie rynku i korzystanie z usług sprawdzonych lub poleconych firm, aby nie paść ofiarą zwykłego oszusta.

Drugie miejsce, z ilością 65 udzielonych porad, stanowiła kategoria usług ubezpieczeniowych. Dotyczyły one głównie problemu tzw. „podwójnego ubezpieczenia” OC oraz nieuznawanych roszczeń wypłaty odszkodowania za wykonane zabiegi chirurgiczne. Niestety w pierwszym

wypadku konsumenci z reguły nie dopełniali obowiązku wypowiedzenia polisy z dotychczasowym Ubezpieczycielem, przy jednoczesnym zawarciu nowej umowy ubezpieczenia OC. Fakt ten uświadamiali sobie dopiero w momencie otrzymania wezwania do zapłaty zaległej składki ubezpieczenia. Z kolei w drugim wypadku konsumenci przed zawarciem polisy nie czytali Ogólnych Warunków Ubezpieczenia i nie znali dokładnego zakresu ochrony świadczonej przez Ubezpieczyciela. Dopiero w chwili odmowy wypłaty świadczenia uzyskiwali informację, że Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za wykonany konsumentowi zabieg.

Trzecią grupą, w której Rzecznik udzielił najwięcej porad w zakresie usług, stanowiła telekomunikacja. Skargi zgłosiło 63 konsumentów. Dotyczyły one przede wszystkim umów zawieranych w lokalu przedsiębiorcy. Konsumenci udając się do salonu wybranego Operatora omawiali z konsultantami warunki wybranej oferty. Po ich uzgodnieniu otrzymywali umowy, których zapisy zasadniczo różniły się od tych ustalonych ustnie. Chcąc wypowiedzieć niezgodną z ustaleniami umowę konsumenci obligowani byli do uiszczenia opłaty dodatkowej, której wysokość skutecznie zniechęcała ich do podjęcia takiej decyzji. Wielu konsumentów, szczególnie seniorów, skarżyło się z kolei na sytuację tzw. „uszcześliwiania na siłę” poprzez zawieranie z nimi kompleksowej umowy, podczas gdy oni chcieli zawrzeć jedynie umowę sprzedaży telefonu. Seniorzy z oferowanych im usług mobilnych zwykle w ogóle nie korzystają. Z tego też względu umowa kompleksowa jest dla nich zupełnie niekorzystna, bowiem generuje im dodatkowe koszty za usługi, które są dla nich bezużyteczne.

Ponadto, jak miało to miejsce w latach ubiegłych, konsumenci skarżyli się również na:

- nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych,
- brak zasięgu w miejscu odbierania usługi internetowej, mimo wcześniejszych zapewnień operatora,
- aktywowanie usług, których nie zamawiali,
- problemy z przeniesieniem usług do innego operatora.

### **Sprzedaż**

W zakresie sprzedaży Rzecznik udzielił w sumie 1269 porad. Skargi konsumentów, podobnie jak w latach ubiegłych, dotyczyły słabej jakości sprzedawanego towaru oraz trudności w dochodzeniu roszczeń za otrzymany, wadliwy towar. Sprzedawcy często odsyłają konsumentów do składania reklamacji bezpośrednio do gwaranta. W ten sposób niejako

„uwalniają się” od odpowiedzialności za towar niezgodny z umową. Konsumenci zazwyczaj nie mają świadomości, że to oni wybierają tryb reklamacji, którym obok gwarancji jest też rękojmia. Spora ilość osób nawet nie słyszała o instytucji rękojmi, stąd też nie wiedziała, że może z niej skorzystać przy składaniu reklamacji. Sprzedawca zaś nie ma obowiązku informowania o tym konsumentów.

W minionym roku Rzecznik kolejny raz zauważył, iż przedsiębiorcy coraz częściej nie uznają reklamacji zgłaszanych przez konsumentów, przerzucając całkowicie na nich odpowiedzialność za wadliwy towar. Powołują się przy tym często na opinię serwisu, który z kolei wady produktu w ogóle nie stwierdzał.

### **Sprawy o charakterze niekonsumenckim**

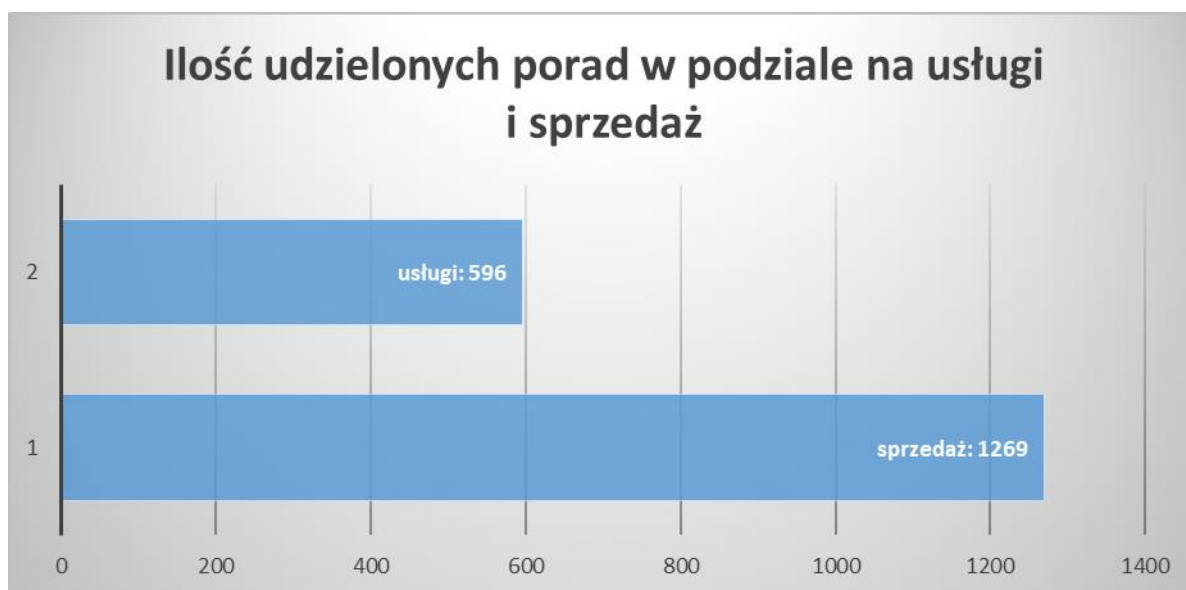
W 2022 roku do Rzecznika zgłaszały się również osoby z problemami, które nie miały charakteru konsumenckiego. Odnosiły się one głównie do interpretacji przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, rozliczania opłat za centralne ogrzewanie i zużycie wody, spraw członków wspólnot mieszkaniowych i spółdzielni 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**

Konsumenci, którzy zawarli umowy poza lokalem lub na odległość, napotykali na problemy z możliwością odstąpienia od umowy i zwrotem wpłaconych na poczet zakupów zaliczek.

W wielu przypadkach okazywało się, że konsumenci zawierali umowy sprzedaży z przedsiębiorcami mającymi swoją siedzibę poza granicami Polski, do których nie posiadali żadnego adresu, z wyjątkiem maila, na którego oczywiście nikt nie odpowiadał. W tej sytuacji konsumenci nie mieli możliwości odstąpienia od umowy. Rzecznik również nie mógł im pomóc. Ważnym jest zatem, aby przed złożeniem zamówienia bardzo dokładnie sprawdzić czy na stronie przedsiębiorcy znajduje się

Regulamin, który zawiera istotne informacje na temat Sprzedawcy oraz zapisów dotyczących sprzedaży i możliwości odstąpienia od umowy. W minionym roku zmniejszyła się natomiast ilość skarg związanych z umowami zawartymi na pokazach. Niemniej jednak Rzecznik interweniował w kilku takich sprawach z uwagi na to, że konsumenci po skutecznym odstąpieniu od umowy nie otrzymywali zwrotu należnych im środków.



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

W 2022 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

Rzecznik, w ramach wykonywanych zadań ustawowych, występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Rzadko wystarczająca okazuje się tu interwencja telefoniczna. Zwykle 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. W przypadku gdy wystąpienie okazuje się niewystarczające, sprawy kierowane są na drogę postępowania sądowego.

Mediacje prowadzone z przedsiębiorcami z reguły nie należą do łatwych, bowiem w wielu sprawach dotyczących przyczyn powstania wady towaru czy też prawidłowości wykonanej usługi, potrzebna jest wiedza specjalistyczna, której niestety Rzecznik nie posiada, a Sprzedawcy w tym zakresie często powołują się na opinie rzeczoznawców lub



Autoryzowanych Serwisów. W takiej sytuacji Rzecznik pozostaje bezsilny, ponieważ sam z ww. instytucji skorzystać nie ma możliwości, a z kolei konsumenci rzadko decydują się na takie rozwiązanie, gdyż musieliby ponieść dodatkowe koszty, których sprzedawca zwykle nie chce zwracać. Wówczas koniecznym dla rozstrzygnięcia sporu byłoby kierowanie sprawy na drogę sądową, na którą konsumenci niechętnie przystają, obawiając się ponoszenia kolejnych kosztów.

W roku sprawozdawczym do biura Rzecznika wpłynęło 159 spraw pisemnych, z czego 58 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 omawianym okresie sprawozdawczym Rzecznik kontynuował współpracę z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Inspekcją Handlową w zakresie ochrony praw konsumentów, m.in biorąc udział w spotkaniach on-line, otrzymywaniu wyjaśnień bądź materiałów edukacyjnych niezbędnych w codziennej pracy Rzecznika. 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 2022 roku Rzecznik nie wytaczał powództw w imieniu konsumentów. W omawianym okresie sprawozdawczym Rzecznik przygotował dla konsumentów 6 pozwów o zapłatę, 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 konsumentów. 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 konsumenckiego, wydawane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Urząd Komunikacji Elektronicznej. W dniu 17.11.2022 r., w ramach obchodu Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości, Rzecznik spotkał się z młodzieżą klas I i III Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Dąbrowie Górniczej, dla której przeprowadził prelekcję z zakresu prawa konsumenckiego nt. „rękojmi i gwarancji oraz praw i obowiązków wynikających z umów zawieranych na odległość i poza lokalem”.

W roku 2022 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 przeznaczonej 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 2022 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 2021 r. poz. 275) 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.

Bierne zachowanie przedsiębiorcy wobec tego obowiązku stanowi wykroczenie i daje Rzecznikowi podstawę do złożenia wniosku do sądu o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny na zasadach i w trybie wynikającym z kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

W 2022 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 2022 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**

Bardzo ważną rolę Rzecznika w tym zakresie jest stałe podnoszenie świadomości konsumentów w zakresie przysługujących im praw i możliwości ich egzekwowania w sporze z przedsiębiorcą. Stąd też koniecznym jest prowadzenie działań edukacyjno-informacyjnych zarówno w codziennych kontaktach z konsumentami jak również poprzez wykorzystanie mediów o zasięgu ogólnopolskim i lokalnym, a także materiałów informacyjnych. Istotnym byłoby tu również wprowadzenie przez ustawodawcę skutecznej restrykcji w stosunku do przedsiębiorców, którzy nie stosują się do przepisów obowiązujących w prawie konsumenckim.

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 spraw i skala problemów, z jakimi Rzecznik ma do czynienia na co dzień powoduje konieczność ciągłego podnoszenia swoich kwalifikacji. Istotnym problemem, przy często zmieniających się przepisach prawa, jest brak systemu bezpłatnych szkoleń. Dlatego też w celu zwiększenia jakości świadczonych usług Rzecznik widzi potrzebę zapewnienia przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz inne instytucje, działające na rzecz ochrony praw konsumentów jak 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 2022 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 lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal
	<b>SPRZEDAŻ:</b>															
a	art. żywnościowe	2	3		15	1		1						2		24
b	odzież i obuwie	20	45		272	35	1				2					375
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	8	6		175	16	1		1					1		208
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	16	20	21	335	24	3	7	3	1	2	1			1	434
e	samochody i środki transportu osobistego	7	5		87	9	1									109
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	3	3		4	3										13
g	produkty związane z opieką zdrowotną	4	2		17	3				1						27
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	4	6		22	7					1					40
i	inne	3	4		25			2			1			2	2	39
	<b>USŁUGI:</b>															
j	związane z rynkiem nieruchomości	2			35			1								38
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	2			131		2	2		1	1					139
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				3											3
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				23			1								24
n	finansowe	2			29	1		4			4	1	1	1		43
o	ubezpieczeniowe	4			53	1	1	5				1				65
p	pocztowe i kurierskie		1		19	6					1					27
r	telekomunikacyjne	5	2		49	1		6								63
s	transportowe				14	2	1		1							18
t	turystyka i rekreacja	4	1		35	2		3								45
u	sektor energetyczny i wodny	3			42			3								48
w	związane z opieką i opieką zdrowotną	1			19											20
x	edukacyjne	1	1		2	2		2	1							9
y	inne	7			32	2		2			1			10		54
	<b>RAZEM</b>	98	99	21	1438	115	10	39	6	3	9	7	1	16	1	2
	informacje ogólne															4
	niekonsumenckie															67
																1936

Tabela 2. SPIS SPRAW - występowanie do przedsiębiorców w 2022 roku																
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Dąbrowie Górniczej																
	rozwiązanie umowy				wady towarów nienależyte wykonanie umowy				warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne				nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			
	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
	<b>SPRZEDAŻ:</b>															
a	art. żywnościowe															
b	odzież i obuwie	1	6		49	2										58
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	1		1	19	4										25
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1	3	19	3	1		1							28
e	samochody i środki transportu osobistego				1	2										3
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															
g	produkty związane z opieką zdrowotną		1		2	1										4
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		2											3
i	inne		2		2											4
	<b>USŁUGI:</b>															
j	związane z rynkiem nieruchomości				1											1
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	3			6											9
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia															
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				3											3
n	finansowe															
o	ubezpieczeniowe				1		1	1								3
p	pocztowe i kurierskie															
r	telekomunikacyjne					1										1
s	transportowe				3											3
t	turystyka i rekreacja		1		1											2
u	sektor energetyczny i wodny				4											4
w	związane z opieką i opieką zdrowotną					1										1
x	edukacyjne		1		1											2
y	inne	1			2									1		4
	<b>RAZEM</b>	6	13	4	116	14	2	1	1					1		158
	informacje ogólne															
	niekonsumenckie															1
		razem:														159