



Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dąbrowie Górniczej za 2020 rok

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

Dąbrowa Górnicza, marzec 2021 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	7
3. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	7
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....	8
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.....	9
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym	9
7. Podejmowanie działań wynikających z:	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	112 095 (stan na dzień 31.12.2020 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 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
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

W sprawach związanych z ochroną praw i interesów konsumentów Rzecznik udziela porad prawnych osobiście, telefonicznie bądź drogą elektroniczną. Porady osobiste, z uwagi na panującą obecnie sytuację epidemiczną, zostały ograniczone do niezbędnego minimum. W tej formie udzielane są one konsumentom po wcześniejszym, telefonicznym uzgodnieniu dogodnego terminu, w specjalnie przeznaczonym do tego pomieszczeniu, z zachowaniem wymaganego reżimu sanitarnego.

Rzecznik udziela porad codziennie, w godzinach pracy Urzędu. W ramach udzielanych porad Rzecznik dokonuje analizy przedstawianych przez konsumentów dokumentów i wskazuje im prawne możliwości rozwiązania zgłaszanego problemu. Nadto, udziela informacji na temat przysługujących konsumentom praw i obowiązków, a także świadczy pomoc, zwłaszcza seniorom, w zredagowaniu pism reklamacyjnych bądź procesowych. Zdarzają się również przypadki, iż konsumenci proszą o pomoc w sprawie, do której nie posiadają żadnej dokumentacji lub jest ona niekompletna. Wówczas Rzecznik musi podjąć dodatkowe działania w celu ustalenia faktycznego stanu prawnego. Takie sytuacje w znacznym stopniu wydłużają czas na udzielenie porady.

W 2020 roku z porad Rzecznika skorzystało 2091 konsumentów. Najczęściej zgłaszane skargi konsumentów dotyczyły niewykonania bądź nienależytego wykonania umów sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego oraz odzieży i obuwia. Z kolei w zakresie świadczonych usług najwięcej zapytań odnosiło się do usług turystycznych, usług z kategorii „inne” oraz telekomunikacyjnych.

Z roku na rok konsumenci wykazują się coraz większą świadomością w zakresie przysługujących im praw. Niemniej jednak, wciąż jeszcze zdarza się, iż tracą swoją czujność i padają ofiarą nieuczciwego przedsiębiorcy, z którym podpisują niekorzystne dla siebie umowy, nie czytając ich, lecz jedynie zawierając jego przedstawicielom na tzw. słowo honoru. W tym wypadku pomoc Rzecznika niejednokrotnie okazuje się wręcz bezcenna.

Usługi

W zakresie usług w roku 2020 Rzecznik udzielił 779 porad. Najwięcej z nich dotyczyło turystyki i rekreacji. Konsumenci zgłaszali zastrzeżenia odnośnie stosowanych przez biura

podróży procedur zwrotu pieniędzy za niezrealizowaną umowę o świadczenie usług turystycznych, z powodu wybuchu epidemii SARS-CoV-2. Częstokroć konsumenci byli informowani, iż zwrot pieniędzy im się nie należy lub też, iż jedynym sposobem na zachowanie wpłaconej gotówki będzie przyjęcie vouchera z realizacją wyjazdu w innym terminie, niejednokrotnie narzucanym przez samego Organizatora. Ta sama sytuacja dotyczyła zwrotu pieniędzy za zakupione bilety na koncerty bądź inne wydarzenia kulturalne (wystawy, przedstawienia teatralne).

171 porad Rzecznik udzielił w kategorii usług pod nazwą „inne”. Chodzi tu o sprawy, które nie odnoszą się do żadnego sektora katalogowego usług. W większości były to porady z zakresu prawa cywilnego, procesu i windykacji, np. opłaty parkingowe, egzekucja komornicza, dziedziczenie długu po zmarłym członku rodziny.

Trzecią grupą, w której Rzecznik udzielił najwięcej porad w zakresie usług, stanowiła telekomunikacja. Skargi zgłosiło 117 konsumentów. Dotyczyły one przede wszystkim niezgodności przedstawianych warunków umowy przez konsultantów. Konsumenci po otrzymaniu umowy stwierdzali, że mają w nich zupełnie inne zapisy niż proponowano im w rozmowie telefonicznej. Zdarzały się wręcz sytuacje, gdzie konsultanci proponowali konsumentom zawarcie umowy na warunkach, jakie w ogóle nie istniały w ofercie danego Operatora. W ramach zgłaszanej reklamacji najczęściej proponowano konsumentom bezkosztowy powrót do pierwotnej umowy lub niewielkie rekompensaty, co w większości nie satysfakcjonowało konsumentów, bowiem nie rekompensowało im to straty wynikającej z braku możliwości realizacji umowy, która miała zawierać dla nich bardzo korzystne warunki. Ponadto, konsumenci skarżyli się 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 powyższym zakresie Rzecznik udzielił w sumie 1290 porad. Podobnie jak w latach ubiegłych, konsumenci skarżyli się na coraz gorszą jakość sprzedawanego towaru oraz trudności w składaniu reklamacji na zakupiony wadliwy towar. Zdarzały się sytuacje, w których przedsiębiorcy w ogóle odmawiali przyjęcia reklamacji, twierdząc, że za wskazaną

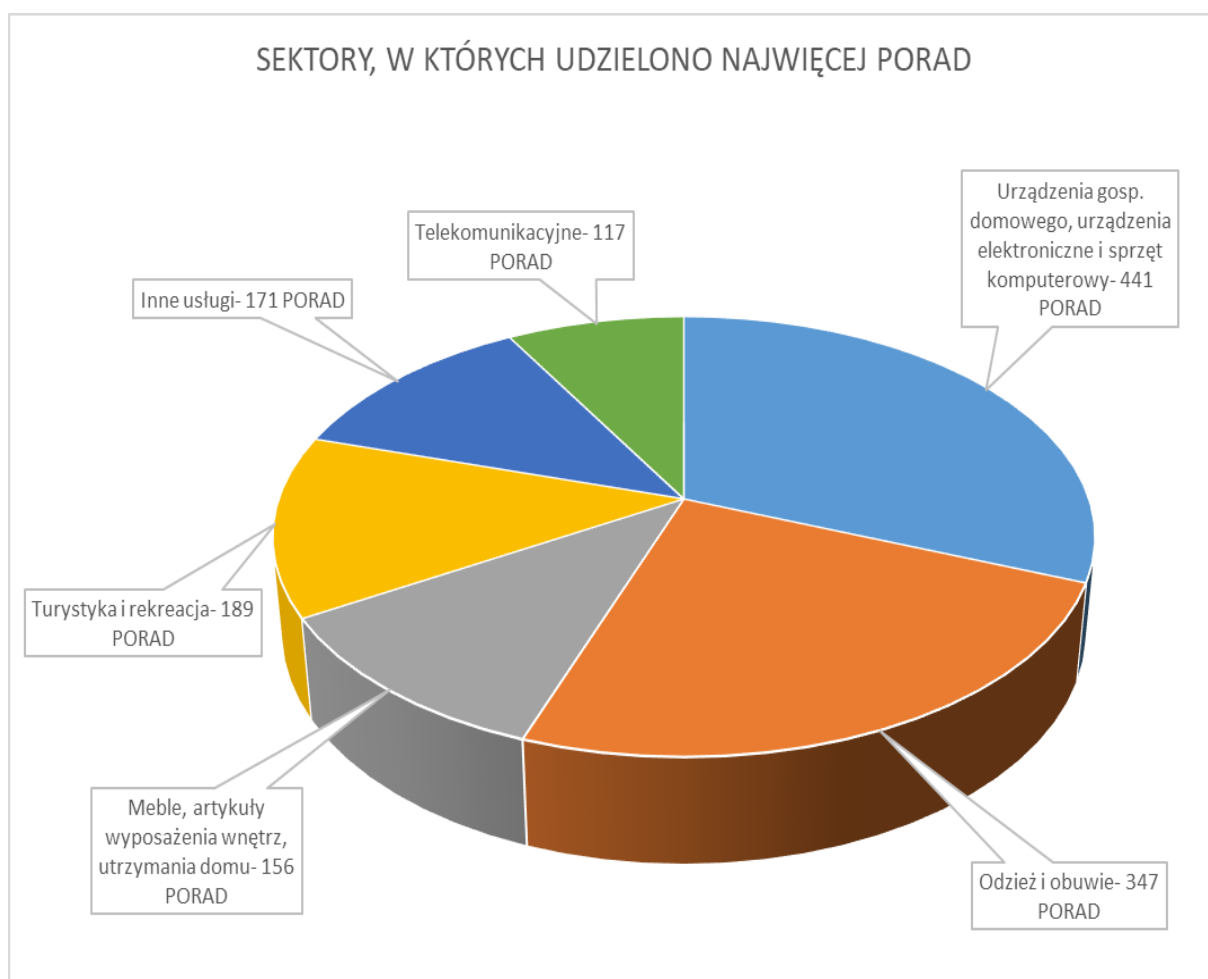
w towarze wadę nie ponoszą odpowiedzialności. Bardzo często, w przypadku chęci złożenia reklamacji, konsumenci byli przekierowywani przez sprzedawcę do gwaranta. W ten sposób sprzedawca narzucał konsumentom tryb gwarancyjny zamiast rękojmi. W dalszym ciągu również daje się wyraźnie zauważyć niepokojącą tendencję wzrostową nieuznawania reklamacji bez względu na rodzaj wady czy też przyczynę jej wystąpienia, jak również czas, w którym wada została stwierdzona od momentu nabycia towaru. Niestety, w większości przypadków przedsiębiorcy całkowicie przerzucali na konsumentów odpowiedzialność za wystąpienie wady, stwierdzając, iż wystąpiła ona na skutek uszkodzenia mechanicznego powstałego w wyniku nieprawidłowego użytkowania towaru.

Sprawy o charakterze niekonsumenckim

W omawianym okresie do Rzecznika zgłaszali się również mieszkańcy Dąbrowy Górniczej ze swoimi problemami, niezwiązanymi z prawem konsumenckim. Zaliczały się do nich głównie sprawy dotyczące interpretacji przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego i prawa spadkowego, a także sprawy najemców mieszkań. W tych przypadkach Rzecznik udzielał informacji i wskazywał instytucje właściwe do rozpatrzenia danej sprawy.

Umowy poza lokalem i na odległość – 162 udzielone porady

Skargi dotyczyły utrudniania konsumentom realizacji ich praw, wynikających z zawierania tego rodzaju umów, zwłaszcza możliwości odstąpienia od umowy. Konsumenci, w szczególności korzystający z zakupów na tzw. pokazach, byli wprowadzani w błąd poprzez informowanie ich, że w takiej sytuacji nie mają możliwości odstąpienia od umowy. Trudności pojawiały się również z wyegzekwowaniem należności po skutecznym odstąpieniu od umowy. Przedsiębiorcy celowo wydłużali termin ich zwrotu lub nie czynili tego w ogóle. W kilku przypadkach konieczna była interwencja Rzecznika, po której konsumenci otrzymywali należne im pieniądze.



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

W 2020 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

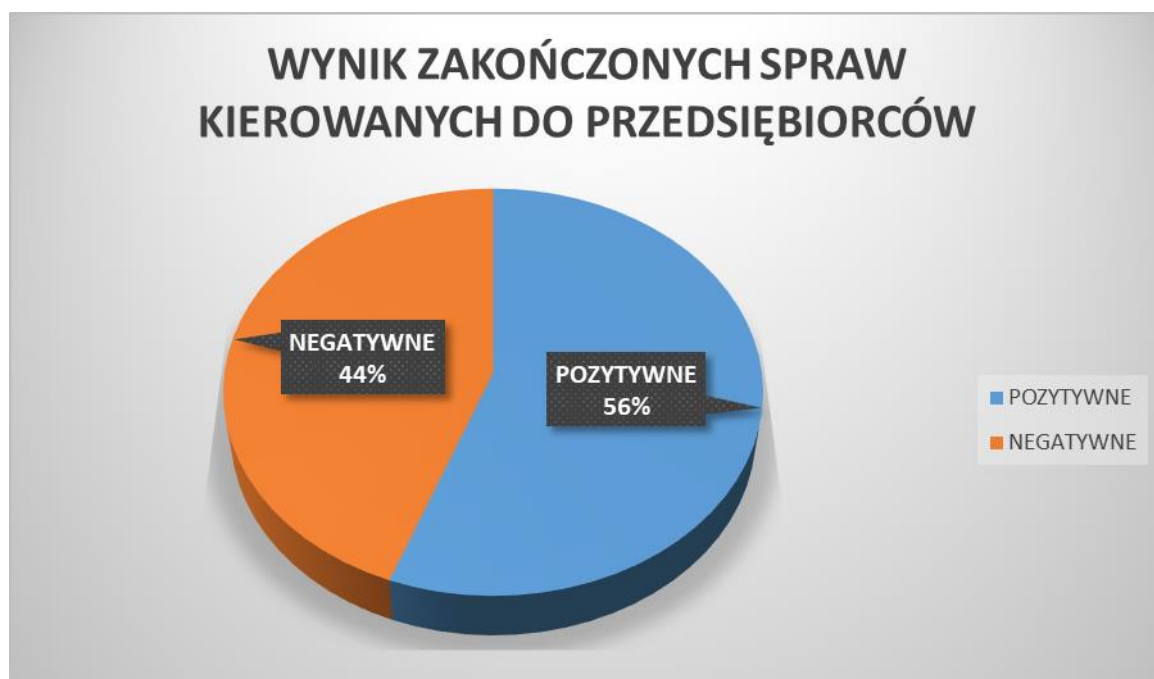
Tylko w nielicznych sprawach uświadomienie przedsiębiorcy jego obowiązków, a zarazem uprawnień konsumenta, możliwe jest w formie interwencji telefonicznej lub e-mailowej. W zdecydowanej większości jednak Rzecznik występuje do przedsiębiorcy pisemnie, po uprzednim złożeniu wniosku przez konsumenta, do którego dołącza on wszystkie niezbędne kopie dokumentów w danej sprawie.

Każde z wystąpień do przedsiębiorcy zawiera propozycję polubownego załatwienia sporu. Tam, gdzie okazuje się to niewystarczające, sprawy kierowane są na drogę postępowania sądowego.

Rzecznik z każdym rokiem zauważa, iż mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są coraz trudniejsze, chociażby z tego powodu, że w wielu sprawach dotyczących ustalenia okoliczności faktycznych, przyczyn powstania wady towaru czy też prawidłowości wykonanej usługi, potrzebna jest wiedza specjalistyczna, której niestety Rzecznik nie posiada. W tej sytuacji koniecznym dla rozstrzygnięcia sporu byłoby kierowanie sprawy na drogę sądową, na którą z kolei konsumenci niechętnie przystają, obawiając się ponoszenia dodatkowych kosztów.

W roku sprawozdawczym do biura Rzecznika wpłynęło 149 spraw pisemnych, z czego 65 dotyczyło wadliwej odzieży i obuwia.

Wynik prowadzonych postępowań przedstawia poniższa tabela.



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.

Rzecznik na bieżąco współpracował również ze wskazanymi poniżej instytucjami, które działają na rzecz ochrony praw konsumentów:

- Europejskim Centrum Konsumenckim

- Urzędem Regulacji Energetyki
- Urzędem Komunikacji Elektronicznej
- Rzecznikiem Finansowym

W ramach prowadzonej współpracy, Rzecznik udzielał odpowiedzi na zapytania UOKiK, jak również przysyłał materiały do toczących się postępowań. Rzecznik przesłał do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi kopie posiadanych dokumentów w sprawie skargi konsumenta o naruszenie jego zbiorowych interesów przez firmę Remedium Sp. z o.o. z siedzibą w Ostrowie Wielkopolskim.

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

W zakresie wskazanego uprawnienia w 2020 roku Rzecznik nie wytaczał powództw w imieniu konsumentów. W omawianym okresie sprawozdawczym Rzecznik przygotował dla konsumentów 3 pozwy o zapłatę, które konsumenci samodzielnie wnosili do sądu.

Skierowanie pozwu do sądu odbywa się po całkowitym wyczerpaniu drogi polubownego rozwiązania sporu, w tym wystąpieniu Rzecznika do przedsiębiorcy, który finalnie również nie wykaże takiej woli ze swojej strony. Ilość spraw kierowanych przez konsumentów do sądu, podobnie jak w latach poprzednich, jest niewielka ze względu na obawę ponoszenia ewentualnych kosztów procesowych i sądowych.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Z uwagi na panującą w kraju epidemię i związaną z tym izolację, możliwości działania Rzecznika w zakresie prowadzenia edukacji zostały bardzo mocno ograniczone. Rzecznik udzielił trzech wywiadów dziennikarzom radiowym oraz dwóch wywiadów dla prasy. Udostępniał również konsumentom poprzez drogę mailową ulotki informacyjne z zakresu prawa konsumenckiego, wydawane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Urząd Komunikacji Elektronicznej.

W roku 2020, podobnie jak w latach ubiegłych, Rzecznik udzielił 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. Kierowali również zapytania o wskazanie im właściwych przepisów

w sporze z konsumentami. W tym zakresie Rzecznik odsyłał przedsiębiorców do korzystania z infolinii dla przedsiębiorców.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**

O nieuczciwej praktyce rynkowej stosowanej przez przedsiębiorców wobec konsumentów mówimy wówczas, gdy jest ona 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. Za taką praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową.

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, stosowanych w przypadku umów dotyczących między innymi zmiany operatora telekomunikacyjnego, sprzedawcy energii elektrycznej oraz umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli na tzw. pokazach i prezentacjach.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym**

W 2020 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)**

Zgodnie z treścią art. 42 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r., poz. 275), 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.

Bezczynność przedsiębiorcy w tym zakresie stanowi wykroczenie z art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 16 lutego 2007 r. 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 2020 r. czterech przedsiębiorców nie udzieliło Rzecznikowi wyjaśnień, mimo że odebrali pisma. W trzech sprawach Rzecznik zdecydował się skierować do policji pisemne

zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia, wnioskując o ukaranie przedsiębiorców.

W jednym wypadku Rzecznik odstąpił od złożenia wniosku o ukaranie, ponieważ konsumentka finalnie otrzymała zwrot pieniędzy.

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

W 2020 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

Niezwykle ważną rolą Rzecznika w tym zakresie jest stałe podnoszenie świadomości konsumentów w zakresie przysługujących im praw i możliwości dochodzenia swoich roszczeń w sporze z profesjonalistą. Stąd też koniecznym jest prowadzenie działań edukacyjno-informacyjnych w codziennych kontaktach z konsumentami, jak również poprzez wykorzystanie mediów o zasięgu ogólnopolskim i lokalnym, a także materiałów informacyjnych. W celu polepszenia standardów ochrony konsumentów Rzecznik proponuje nadto:

- włączenie Rzeczników do katalogu podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową,
- umożliwienie konsumentom, zwłaszcza seniorom, odstąpienie od umowy zawartej w lokalu przedsiębiorcy w terminie 14 dni w odniesieniu do usług telekomunikacyjnych,
- obowiązkowej 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. Miniony rok po raz kolejny pokazał, jak bardzo trudne jest dochodzenie roszczeń w tym zakresie. Organizatorzy często wprowadzają w błąd konsumentów co do przedstawianych im warunków ofert w biurze. Składane na powyższe reklamacje kończą się negatywnie. Również wystąpienia Rzecznika nie przynoszą oczekiwanego skutku. Dlatego też Rzecznik widzi potrzebę alternatywnego rozwiązywania sporów w tej branży.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika

Rzecznik Konsumentów w swojej codziennej pracy ma do czynienia z różnorodnymi problemami, nie tylko o charakterze konsumenckim. Powoduje to konieczność bieżącej aktualizacji zakresu jego wiedzy. Dodatkowo, w styczniu 2022 roku po raz kolejny zostanie zmienione prawo konsumenckie. Stąd też istnieje potrzeba nieustannego uzupełniania wiedzy i podnoszenia poziomu swoich kompetencji. W tym celu istotną kwestią jest:

- zapewnienie Rzecznikom jak największej ilości szkoleń i webinarów organizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz inne instytucje, działające na rzecz ochrony praw konsumentów,
- dostarczanie Rzecznikom bezpłatnych materiałów edukacyjnych,
- możliwość uzyskania bezpłatnych opinii rzeczoznawców wpisanych na listę Inspekcji Handlowej, zwłaszcza w odniesieniu do sporów dotyczących usług budowlanych,
- wyłączenie Rzecznika w sprawach, w których mogłoby dojść do konfliktu interesów (rodzina, znajomi, podległość służbowa).

IV. Tabele

SPIS SPRAW - udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów za 2020 rok.																					
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Dąbrowie Górniczej	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				2.wady towarów nienależyte wykonanie umowy				3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne				4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr				5. inne			Suma	
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem		1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem		1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem		1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem		1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość			
Etykiety wierszy																					
SPRZEDAŻ:																					
1. art. żywnościowe	5	1		6	18			18					3			3				27	
2. odzież i obuwie	20	18	1	39	295	10		305						1		1	2		2	347	
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	10	6		16	135	4		139	1			1								156	
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	25	12	11	48	372	13	2	387	1			1	3		1	4	1		1	441	
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	9	4		13	110	6		116	2			2	1	1		2	1		1	134	
6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	2			2	10	2		12	1			1		1		1				16	
7. produkty związane z opieką zdrowotną	6	4	2	12	11	5		16	1			1	3	1		4	1		1	34	
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	5	5		10	23	4		27						2		2				39	
9. inne	4	9		13	60	15		75	1	1		2	2	1		3	3		3	96	
SPRZEDAŻ SUMA																				1290	
USŁUGI:																					
10. związane z rynkiem nieruchomości					11			11	1			1								12	
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	5			5	56	1		57	1			1	3			3	1		1	67	
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					2			2												2	
13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	1			1	11			11												12	
14. finansowe					35			35					3			3	3	1	4	42	
15. ubezpieczeniowe	4			4	47			47	3			3								54	
16. pocztowe i kurierskie		1		1	7	1		8												9	
17. telekomunikacyjne	10	1	1	12	92	3		95	8	1		9		1		1				117	
18. transportowe	4			4	9			9									3		3	16	
19. turystyka i rekreacja	111	1		112	72	1		73	1			1	2			2	1		1	189	
20. sektor energetyczny i wodny	4			4	52		1	53	5		1	6	1			1	1		1	65	
21. związane z opieką i opieką zdrowotną	1		1	2	6			6									2		2	10	
22. edukacyjne	2	1		3	6			6	3			3	1			1				13	
23. inne	18	1		19	52			52	3			3	1			1	95	1	96	171	
USŁUGI SUMA																				779	
Suma końcowa	246	64	16	326	1492	65	3	1560	32	2	1	35	23	8	1	32	114	2	116	2069	
Informacje niekonsumentckie																					22
Ilość udzielonych wszystkich porad w roku 2020																					2091

SPIS SPRAW - wystąpienia do przedsiębiorców w 2020 roku															
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Dąbrowie Górniczej	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy				3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne		4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr			5. inne		Suma końcowa
Etykiety wierszy	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem		1. w lokalu / bez znaczenia		1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość		1. w lokalu / bez znaczenia		
2. odzież i obuwie				64	1		65								65
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		3		3	7	2	9								12
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		3	4	7	20	3	23				1	1			31
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria					1		1								1
7. produkty związane z opieką zdrowotną		2		2											2
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1	1		2	3	1	4								6
9. inne		2		2	2		2				1	1			5
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			1	1	5	1	6								7
13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					2		2								2
15. ubezpieczeniowe											1	1			1
17. telekomunikacyjne					1		1								1
19. turystyka i rekreacja					6		6								6
20. sektor energetyczny i wodny			1	1	3		3	1	1						5
22. edukacyjne										1		1			1
23. inne	1			1	1		1				1	1	1	1	4
Suma końcowa	2	11	6	19	113	7	3	123	1	1	1	4	5	1	149