



Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dąbrowie Górniczej za 2024 rok

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

Dąbrowa Górnicza, marzec 2025 r.



Spis treści

Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dąbrowie Górniczej za 2024 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:	11
• ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	11
• 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)	12
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	13
IV. Tabele.....	14

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	106 416 (stan na dzień 31.12.2024 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. z 2024, poz. 1616) 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

Ochrona interesów konsumentów to jedno z zadań własnych powiatu, które jest wykonywane przez Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Rzecznik realizuje potrzeby społeczności lokalnej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów między innymi poprzez udzielanie bezpłatnych porad prawnych. W sprawach niewymagających szczegółowej analizy dokumentów porady są udzielane telefonicznie, w pozostałych drogą elektroniczną lub osobiście, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu spotkania.

W 2024 r. Rzecznik udzielił 1838 porad. Przeważająca część z nich dotyczyła niewykonania lub nienależytego wykonania umów sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, odzieży i obuwia. Natomiast w zakresie świadczonych usług najczęściej zgłaszane problemy odnosiły się do ubezpieczeń oraz telekomunikacji.

Udzielając porad prawnych Rzecznik wskazuje konsumentom jakie mają możliwości rozwiązania zgłaszanego problemu, a także informuje o przysługujących im prawach, ale też o ciążących na nich obowiązkach, które wynikają z obowiązujących przepisów. Ponadto Rzecznik wskazuje konsumentom właściwe instytucje, do których winni się zwrócić w określonej sprawie, a także świadczy pomoc, głównie seniorom, w sporządzaniu pism reklamacyjnych i procesowych. Wielu konsumentów nie radzi sobie ze zrozumieniem reguł panujących na rynku, w związku z czym oczekują również od Rzecznika pomocy w zakresie analizy zawieranych umów, regulaminów i cenników.

Usługi

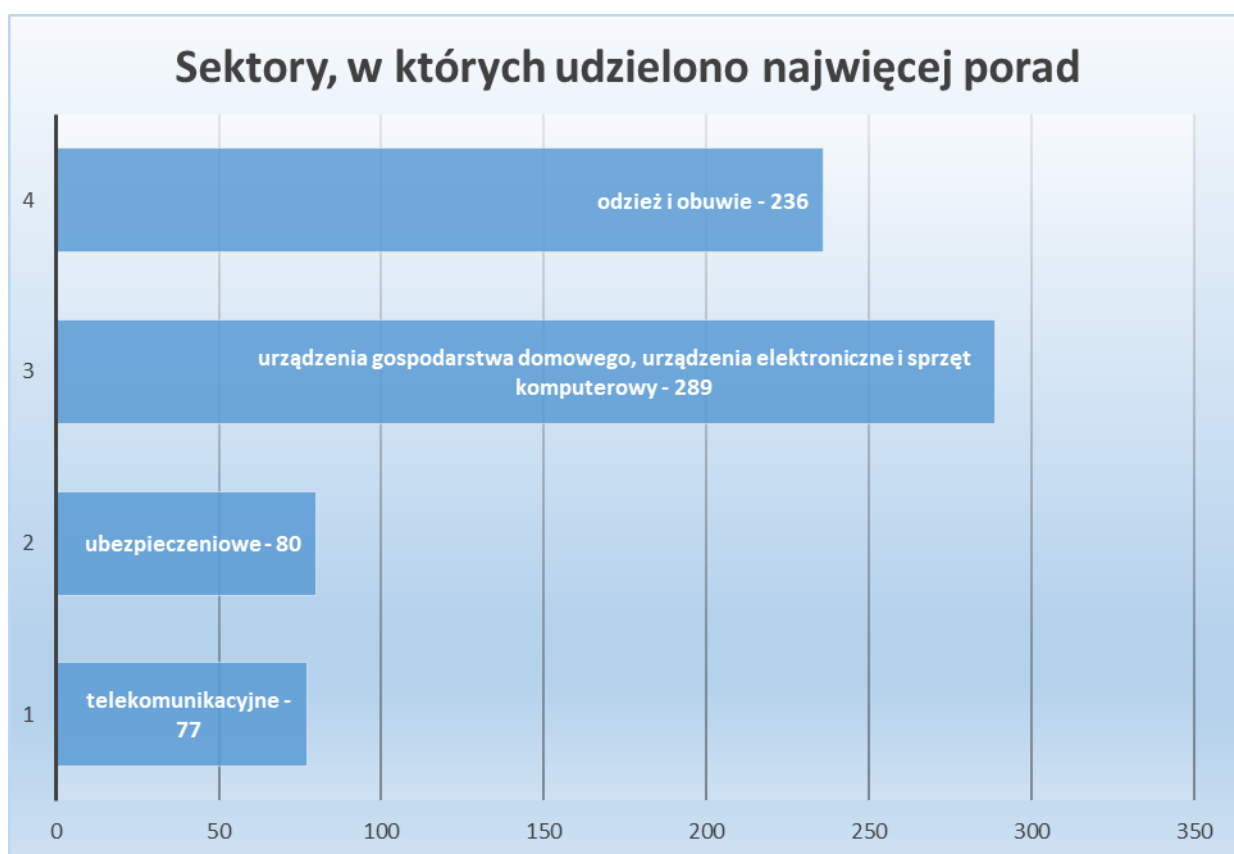
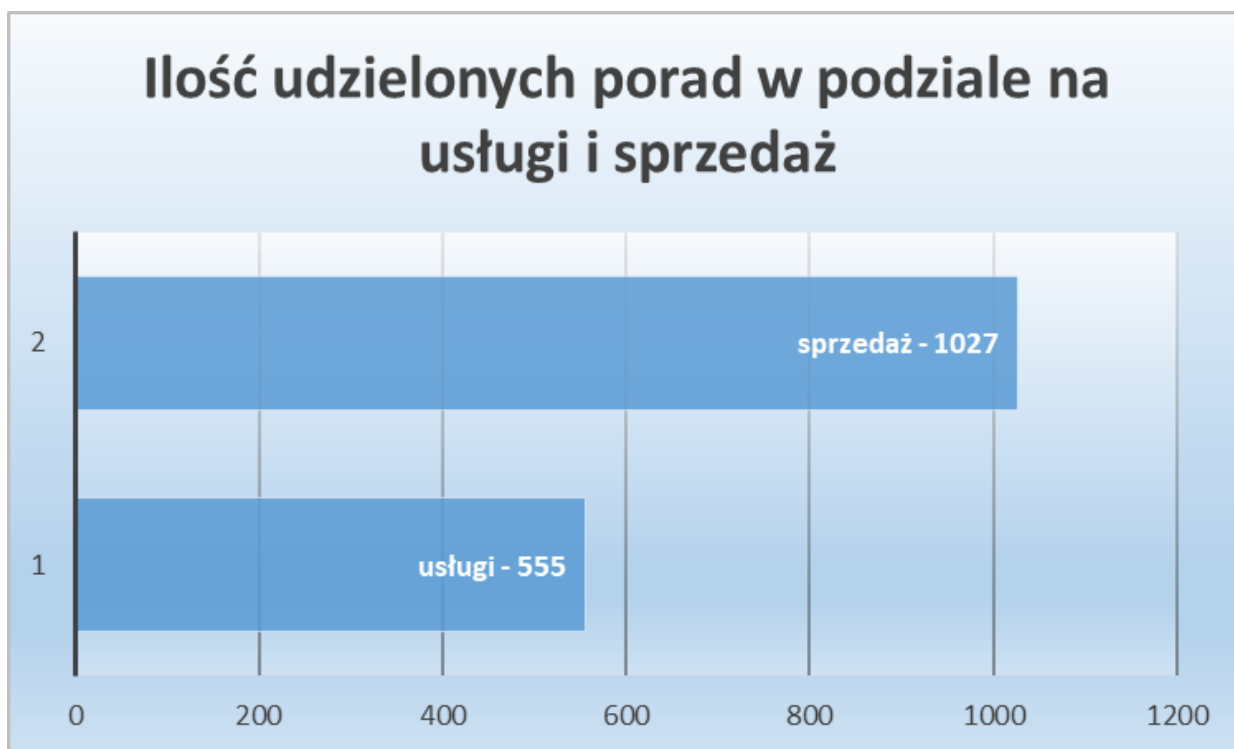
W 2024 roku, w zakresie usług Rzecznik udzielił 555 porad. 80 zgłoszeń, dotyczyło ubezpieczeń. Konsumenci skarżyli się na zaniżane kwoty odszkodowania albo całkowity brak wypłacenia świadczenia.

Drugie miejsce, z ilością 77 udzielonych porad, stanowiła kategoria usług z sektora telekomunikacyjnego. Konsumenci zgłaszali tu głównie problem nienależytego wykonania usług internetowych, a także niezgodności w zapisach umowy z przedstawianą wcześniej przez konsultantów ofertą.

Sprzedaż

W zakresie sprzedaży Rzecznik udzielił w sumie 1027 porad. Skargi konsumentów, tak samo jak w latach ubiegłych, dotyczyły wadliwego towaru i trudności w dochodzeniu roszczeń za ten towar. Konsumenci zazwyczaj wiedzą, że mogą składać reklamację, ale większość z nich nie ma świadomości, że prócz gwarancji przysługuje im także dochodzenie swoich roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową. Wybór trybu reklamacyjnego należy do konsumenta, ale rzadko który o tym wie i najczęściej to sprzedawcy decydują za konsumenta co wpisać w protokole reklamacyjnym, co nie zawsze jest dla nich korzystne.

Najczęściej zgłaszanym problemem przez konsumentów jest nieuznanie reklamacji przez przedsiębiorców i to bez konkretnego uzasadnienia. Bywa, że reklamowany towar nawet nie jest oglądany przez sprzedawcę, a decyzja w sprawie jest oczywiście negatywna. Rynek „zalewany” jest produktami coraz gorszej jakości, a to z kolei przekłada się na coraz większą ilość reklamacji, których sprzedający nie są w stanie lub po prostu nie chcą rzetelnie rozpatrywać. W takich sytuacjach jedynym rozwiązaniem jest kierowanie sprawy na drogę sądową, do której konsumenci powoli zaczynają się przekonywać, zwłaszcza gdy spór toczy się o odzyskanie sporych pieniędzy wydanych na wadliwy towar.



Sprawy o charakterze niekonsumenckim

W minionym roku sprawozdawczym do Rzecznika zgłaszały się również osoby z tzw. problemami niekonsumenckimi. Dotyczyły one głównie umów sprzedaży pojazdów

zawieranych między osobami fizycznymi, rozliczania opłat za centralne ogrzewanie i zużycie wody, spraw członków wspólnot mieszkaniowych i spółdzielni mieszkaniowych oraz świadczeń wypłacanych przez ZUS.

W takich przypadkach Rzecznik udzielał ogólnych informacji i wskazywał instytucje właściwe do rozpatrzenia danej sprawy.

Umowy poza lokalem i na odległość

Umowy na odległość to domena osób młodych. Przy tego rodzaju umowach musimy jednak pamiętać o pewnych zasadach, aby nie wpaść w pułapkę nieuczciwych przedsiębiorców wabiących konsumentów pięknie wyglądającymi witrynami. Przede wszystkim konsumentowi winni zapoznać się z Regulaminem internetowego sprzedawcy, aby uniknąć sytuacji, w której po zakupie towaru, nie wiedzą gdzie mogą go zwrócić lub wymienić, ponieważ nie posiadają żadnej informacji na temat sprzedawcy lub też okazuje się, że sprzedawca posiada swoją siedzibę np. w Chinach. Wówczas koszt zwrotu towaru nierzadko przewyższa jego wartość. Rzecznik niestety nie jest w tym wypadku w stanie pomóc konsumentom, gdyż nie ma możliwości występowania do przedsiębiorców posiadających siedzibę poza granicami kraju. Duża ilość skarg konsumentów, w zakresie tego rodzaju umów, dotyczyła otrzymywania towarów uszkodzonych lub całkowicie zniszczonych. Największym problem jest w tym wypadku ustalenie w jakich okolicznościach towar został uszkodzony. Sprzedawca jak i przewoźnik zwykle uchylają się od odpowiedzialności za powstałą szkodę, a konsumenci mają problem z wymianą towaru lub otrzymaniem zwrotu pieniędzy.

Z kolei umowy poza lokalem zawierane są najczęściej przez seniorów, którzy korzystają z zaproszenia na tzw. pokazy, gdzie nabywają towary w przeświadczeniu, że są to świetne okazje, a w rzeczywistości okazuje się, że ich wartość jest znacznie wyższa od oferowanej na rynku. Po zorientowaniu się w sytuacji, chcąc odstąpić od umowy, bezskutecznie próbują skontaktować się ze sprzedawcą, lub też są wprowadzani przez nich w błąd co do możliwości odstąpienia od umowy. W takich wypadkach Rzecznik wskazuje konsumentom 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. Należy w tym miejscu podkreślić, że ilość tego rodzaju umów zawieranych

przez konsumentów znacznie się zmniejszyła, bowiem po wprowadzeniu zmiany przepisów ustawy o prawach konsumenta, obowiązującej od 1 stycznia 2023 roku, na przedsiębiorców został nałożony zakaz zawierania umów dotyczących usług finansowych podczas pokazu lub wycieczki.

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

W 2024 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

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest obok poradnictwa, podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym przez Rzecznika w celu zapewnienia pomocy konsumentom. W większości spraw Rzecznik kieruje swoje wystąpienia do przedsiębiorcy pisemnie, po wcześniejszym złożeniu przez konsumenta wniosku, do którego dołącza on wszystkie niezbędne kopie dokumentów w danej sprawie. Drugą formą, znacznie rzadziej stosowaną, są interwencje telefoniczne. Kierując do przedsiębiorcy wystąpienie 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.

Spory i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne. Bywa, że w złożonej przez konsumenta sprawie Rzecznik musi podjąć więcej niż jedną interwencję, by uzyskać pozytywny rezultat w postaci uznania roszczenia konsumenta. Wnioski konsumentów o podjęcie działań przez Rzecznika dotyczą najczęściej problemu istnienia niezgodności towaru z umową. Konsumenci nie zawsze potrafią udowodnić występowanie niezgodności, które kwestionuje sprzedawca. W wielu sprawach dotyczących przyczyn powstania wady towaru czy też prawidłowości wykonanej usługi, potrzebna jest wiedza specjalistyczna, której Rzecznik nie posiada i nie ma możliwości

bezpłatnego uzyskania opinii rzeczoznawcy czy biegłego, a konsumenci również nie chcą ponosić dodatkowych kosztów sporządzenia takiej ekspertyzy, zwłaszcza, że absolutnie nie gwarantuje im to osiągnięcia zamierzonego celu. Wówczas koniecznym dla rozstrzygnięcia sporu byłoby kierowanie sprawy na drogę sądową, na którą konsumenci niechętnie przystają, obawiając się, że będzie to proces długotrwały i kosztowny.

W 2024 roku do biura Rzecznika wpłynęło 145 spraw pisemnych, z czego 56 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 2024 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 2024 roku Rzecznik nie wytaczał powództw w imieniu konsumentów. W omawianym okresie sprawozdawczym Rzecznik przygotował dla konsumentów 4 pozwy, 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 poniesienia zbyt dużych środków na pokrycie ewentualnych kosztów procesowych i sądowych.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Jednym z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej. 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. Zwraca również uwagę na konieczność czytania podpisywanych umów, zwłaszcza w sprawach finansowych oraz zaleca szczególną ostrożność i rozagę przy składaniu podpisów pod różnego rodzaju dokumentami przedkładanymi przez przedsiębiorców.

W minionym roku sprawozdawczym, w ramach prowadzonej edukacji Rzecznik na bieżąco udostępniał konsumentom ulotki informacyjne z zakresu prawa konsumenckiego wydawane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Urząd Komunikacji Elektronicznej, a także Urząd Regulacji Energetycznej.

Rzecznik udzielił również informacji na zapytania kierowane przez przedsiębiorców. Głównie dotyczyły one prowadzonych przez siebie procesów reklamacyjnych w zakresie dotyczącym prawidłowości załatwienia reklamacji zgłoszonych przez konsumentów, a także wskazanie im właściwych przepisów w sporze z konsumentami. W tym zakresie Rzecznik odsyłał przedsiębiorców do korzystania z dedykowanej dla nich infolinii.

W 2024 roku Rzecznik brał też udział w następujących spotkaniach i szkoleniach:

- 14 marca w panelu dyskusyjnym „Uczciwe i odpowiedzialne wykorzystanie sztucznej inteligencji w relacjach z konsumentami”,
- 15 marca - webinar Rzecznika Finansowego - „Sankcja kredytu darmowego”,
- 27 marca szkolenie organizowane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Urząd Komunikacji Elektronicznej „Prawo telekomunikacyjne”,
- 18 kwietnia - Spotkanie edukacyjne z Urzędem Komunikacji Elektronicznej „Konsument na haczyku - jak identyfikować i reagować na cyberzagrożenia”

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 2024 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 2024 r. poz. 1616 t.j.) 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 praktyce przedsiębiorcy nie zawsze udzielają odpowiedzi na wystąpienia Rzecznika, pomimo wysyłanych do nich ponagleń. W takiej sytuacji Rzecznikowi przysługuje możliwość skierowania do Policji wniosku o ukaranie przedsiębiorcy grzywną, na zasadach i w trybie wynikającym z kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

W 2024 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 2024 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

Kolejny rok pracy utwierdza Rzecznika w przekonaniu, jak ważną misję ma do spełnienia. Konsumenci wykazują się coraz większą świadomością, jednak często czują się bezsilni w walce z przedsiębiorcą o uznanie swoich roszczeń. W wielu sprawach dopiero interwencja Rzecznika pozwala zakończyć ich spór pozytywnie i to niewątpliwie jest duży sukces, który bardzo cieszy obie strony. Niestety nie zawsze jest on możliwy do osiągnięcia. Niezwykle ważną rolę Rzecznika, w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów jest zatem ciągłe podnoszenie świadomości konsumentów w kwestii przysługujących im uprawnień, ale i obowiązków. Istotnym jest więc 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

Sprawy, z którymi konsumenci zwracają się do Rzecznika są różnorodne i coraz bardziej zawiłe. To z kolei wymaga od Rzecznika posiadania wszechstronnej wiedzy. Istnieje zatem potrzeba zapewnienia Rzecznikom jak największej ilości szkoleń oraz narzędzi prawnych dla uzyskania jak największej efektywności w działaniach podejmowanych na rzecz konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Małgorzata Jakubczyk

Akceptacja

Prezydent Miasta

Marcin Bazylak

IV. Tabele

Tabela 1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów w 2024 roku																	
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	
	SPRZEDAŻ:																
a	art. żywnościowe	3			3						1			4			11
b	odzież i obuwie	14	36		161	21								3	1		236
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	11	11	1	131	20	1	1						3			179
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	13	16	4	226	24		2			2			2			289
e	samochody i środki transportu osobistego	5	7	1	77	9		2									101
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1	1			5											7
g	produkty związane z opieką zdrowotną	2	3		12	2			1			1					21
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		2		2	2			1								7
i	inne	13	43	2	84	19		2	1	4	1			6	1		176
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem nieruchomości	1			12			3			2			1			19
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	6		2	50		6	4			1			1			70
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				1												1
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	1			31	1					7			1			41
n	finansowe	5			4	4	1	10	1		2	2		5	1		35
o	ubezpieczeniowe	2	1		45	1		20			1	1		9			80
p	pocztowe i kurierskie				20	1	1							1			23
r	telekomunikacyjne	13			21	1	2	26	5	1	6			2			77
s	transportowe		2		15	1						2			1		21
t	turystyka i rekreacja	5	2	1	32			6	1					2	1		50
u	sektor energetyczny i wodny	2			7		1	31	2		3			4			50
w	związane z opieką i opieką zdrowotną	1			11			1			1			1			15
x	edukacyjne	4	1		4		1	4	1			1			1		17
y	inne	1			18	2	1	3	5	13	2		5	2	1	3	56
	RAZEM	103	125	11	967	113	14	115	18	18	29	7	5	47	7	3	1582
	informacje ogólne																144
	niekonsumentckie																112
																	1838

Tabela 2.

występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w 2024 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.			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				1												1
b	odzież i obuwie		6		40	10											56
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		1		6	5	1										13
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		3		7	4											14
e	samochody i środki transportu osobistego				4												4
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną				3												3
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1														1
i	inne		4		6	1					1		1				13
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem nieruchomości				3												3
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				5												5
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe																
o	ubezpieczeniowe				1												1
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne	2			2	1		3			1						9
s	transportowe				2												2
t	turystyka i rekreacja	1			5	3		1					1				11
u	sektor energetyczny i wodny			1	1			2			1						5
w	związane z opieką i opieką zdrowotną		1		2												3
x	edukacyjne																
y	inne				1												1
	RAZEM	3	16	1	89	24	1	6			3		1	1			145
	informacje ogólne																
	niekonsumenckie																
		razem:															145