

Sprawozdanie
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Dąbrowie Górniczej
za 2019 rok

Dąbrowa Górnicza, marzec 2020 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 |
| 7. Podejmowanie działań wynikających z: | 10 |
| ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym | 10 |
| ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym..... | 10 |
| 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 | 11 |
| 1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów | 11 |
| 2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika | 12 |
| IV. TABELLE | 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 | 115.188 (stan na dzień 31.12.2019 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

Jednym z podstawowych zadań Rzecznika jest udzielanie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej. W przeważającej większości Rzecznik udziela porad prawnych osobiście. Natomiast w sprawach, które nie budzą żadnych wątpliwości oraz nie wymagają przeprowadzenia analizy dokumentacji, Rzecznik udziela porad telefonicznie bądź drogą elektroniczną.

W ramach udzielanych porad Rzecznik analizuje przedstawiane przez konsumentów zapisy umów, gwarancji, a także regulaminów i informuje o przysługujących im prawach, jak również obowiązkach. Przy czym należy podkreślić, iż porady Rzecznika nie ograniczają się jedynie do udzielenia informacji na temat przysługujących konsumentom praw. Wielu konsumentów, zwłaszcza seniorów, potrzebuje również pomocy w zakresie zredagowania pisma reklamacyjnego, wezwania do przedsiębiorców, oświadczenia o odstąpieniu od umów zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, a także pism procesowych.

W okresie sprawozdawczym z porad Rzecznika skorzystało 2552 konsumentów. Problemy z jakimi zgłaszali się konsumenci dotyczyły głównie reklamacji zakupionego towaru oraz niewykonania lub nienależytego wykonania usług. Duża ilość skarg zgłaszana była również w przedmiocie umów zawieranych na odległość lub poza lokalem, gdzie przedsiębiorcy utrudniali lub wręcz informowali konsumentów o braku możliwości odstąpienia od tego rodzaju umowy, co oczywiście stoi w sprzeczności z obowiązującymi przepisami i stanowi wręcz nieuczciwą praktykę rynkową. Istotnym problemem było również wzajemne rozliczenie świadczeń po odstąpieniu od umowy. Przedsiębiorcy odmawiali przyjęcia zwrotu zakupionego przez konsumentów towaru, bądź nie zwracali im wpłaconych zaliczek na poczet zakupu.

Konsumenci wykazują się coraz większą świadomością w zakresie przysługujących im praw. Niemniej jednak często czują się bezsilni wobec negatywnych postaw przedsiębiorców, którzy niejednokrotnie wykorzystują swoją przewagę na rynku licząc, że konsument po prostu „odpuści” i nie będzie kierował sprawy na drogę sądową. Z tego też względu pomoc Rzecznika jest im niewątpliwie potrzebna.

Usługi

W 2019 roku w zakresie usług Rzecznik udzielił 856 porad. Największa ilość skarg dotyczyła sektora telekomunikacyjnego (143 udzielone porady). Spór konsumentów z operatorami sieci dotyczył w głównej mierze nieprawidłowo świadczonych usług mobilnych oraz nieprawidłowego naliczania opłat za usługi. Nadto konsumenci skarżyli się na:

- udzielanie nierzetelnej informacji przy zawieraniu umów zarówno w lokalu operatora, jak i poza lokalem,
- problemy z przeniesieniem usług do innego operatora,
- nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych,
- brak zasięgu w miejscu odbierania usługi internetowej, mimo wcześniejszych zapewnień operatora,
- aktywowanie usług, których nie zamawiali.

Pozytywnym aspektem jest zauważalna tendencja spadkowa w kwestii ilości skarg zgłaszanych na stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych w zakresie zmiany operatora telefonii stacjonarnej. Konsumenci częściej zwracają uwagę na to co podpisują. Dzięki wykazanej czujności, w przypadku kiedy zorientowali się, iż padli ofiarą oszustwa, trafiali do Rzecznika w ustawowym terminie 14 dni pozwalającym na odstąpienie od umowy, co w konsekwencji skutkowało tym, iż umowa w ogóle nie wchodziła w życie. Na ten zadawalający stan rzeczy bez wątpienia ma wpływ prowadzona na ogólnopolską skalę edukacja konsumencka, kierowana głównie do seniorów.

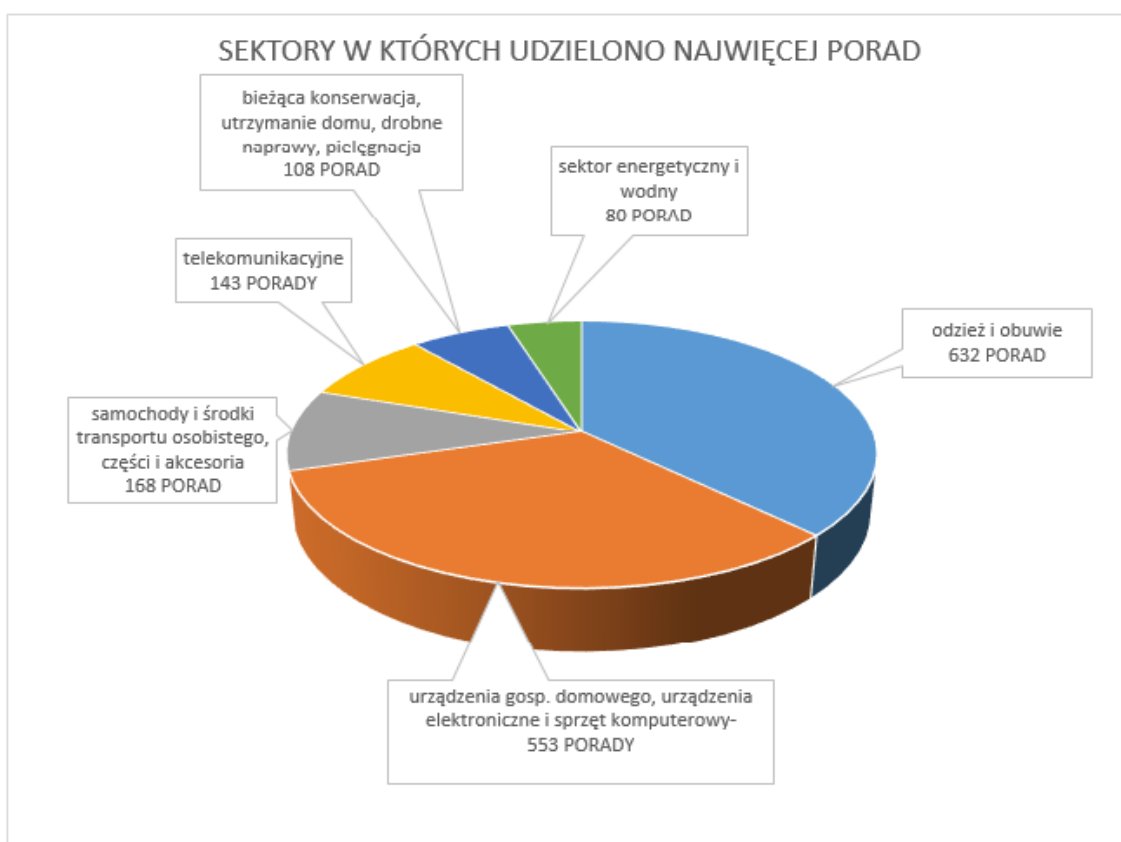
Drugą kategorią pod względem ilości udzielonych porad, stanowiła bieżąca konserwacja i utrzymanie domu. Skargi zgłosiło 108 konsumentów. Najczęściej zgłaszali oni problemy dotyczące nienależytego wykonania usług remontowych, jak również nieuczciwych wykonawców, którzy po otrzymaniu zaliczki wykonali usługę tylko częściowo lub w ogóle jej nie rozpoczęli. Próby odzyskania pieniędzy kończyły się zazwyczaj negatywnie, ponieważ usługodawca przestawał odbierać telefony, jak i kierowaną do niego korespondencję. Rzecznik w wielu takich przypadkach nie mógł podjąć jakiegokolwiek interwencji, ponieważ konsumenci często nie posiadali nie tylko umów, ale nawet żadnych danych przedsiębiorcy.

Do ostatniej grupy, w której Rzecznik udzielił najwięcej porad w zakresie usług, należał sektor energetyczny i wodny (80 skarg). Skargi dotyczyły wprowadzania konsumentów w błąd co do tożsamości nowego sprzedawcy energii oraz zastrzeżeń do zawyżonych wysokości faktur naliczanych za zużycie wody.

Sprzedaż

W powyższym zakresie, w roku 2019 Rzecznik udzielił 1690 porad. Konsumentom, podobnie jak w latach ubiegłych, skarżyli się na coraz gorszą jakość sprzedawanego towaru oraz nierzetelne rozpatrywanie reklamacji przez sprzedawców. W kilkunastu przypadkach przedsiębiorcy w ogóle odmówili przyjęcia reklamacji stwierdzając lakonicznie, iż jest ona bezzasadna bądź narzucali konsumentom tryb gwarancyjny zamiast rękojmi. Ewidentnie daje się zauważyć niepokojącą tendencję wzrostową nieuznawania reklamacji bez względu na rodzaj wady, przyczynę jej wystąpienia czy też czasu, w którym wada została stwierdzona od momentu nabycia towaru. W większości przedsiębiorcy całkowicie przerzucają na konsumentów odpowiedzialność za wystąpienie wady w towarze, nie podając przy tym konkretnego uzasadnienia czy dowodu na powyższą okoliczność.

W omawianym okresie do Rzecznika zgłaszali się również mieszkańcy Dąbrowy Górniczej ze sprawami niekonsumenckimi. Dotyczyły one najczęściej spraw najemców mieszkań, spraw dotyczących interpretacji przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego i prawa spadkowego. W takich przypadkach Rzecznik udzielał informacji ogólnej i wskazywał instytucje właściwe do rozpatrzenia danej sprawy.



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

W 2019 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

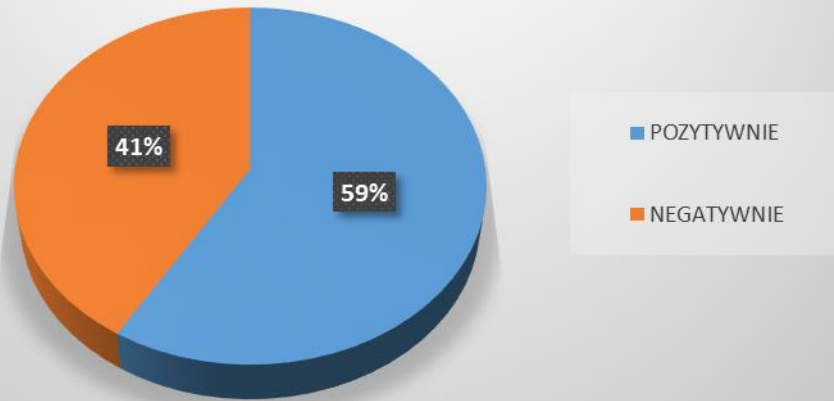
Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest, obok poradnictwa, podstawowym instrumentem wykorzystywanym przez Rzecznika w celu udzielenia pomocy konsumentom. Rzecznik występuje do przedsiębiorcy na pisemny wniosek konsumenta, do którego dołącza on wszystkie niezbędne kopie dokumentów w danej sprawie. W przeważającej większości spraw Rzecznik kieruje swoje wystąpienia do przedsiębiorcy pisemnie. Tylko w nielicznych sprawach wystarczającą formą jest interwencja telefoniczna lub e-mailowa. W swoich wystąpieniach Rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta, poparty posiadaną dokumentacją, podaje podstawę prawną roszczeń i wnosi o polubowne zakończenie sporu. Tam, gdzie okazuje się to niewystarczające, sprawy kierowane są na drogę postępowania sądowego.

Mediacje prowadzone z przedsiębiorcami niejednokrotnie są długotrwałe i pracochłonne. Zaznaczyć przy tym należy, iż zdarzają się sprawy, w których roszczenia konsumentów nie zawsze są uzasadnione lub brak jest dowodów, które pozwoliłyby na potwierdzenie ich racji. W wielu sprawach dotyczących ustalenia okoliczności faktycznych przyczyn powstania wady towaru, czy też prawidłowości wykonanej usługi potrzebna jest wiedza specjalistyczna, jak chociażby opinia rzeczoznawcy, którą Rzecznik nie dysponuje, a konsument nie decyduje się na nią z jednej strony z uwagi na koszty, z drugiej zaś na brak gwarancji, że ekspertyza zakończy sprawę pozytywnie.

W roku sprawozdawczym do biura Rzecznika wpłynęło 279 spraw pisemnych, z czego 3 zostały wycofane.

Wynik prowadzonych postępowań przedstawia poniższa tabela.

WYNIK ZAKOŃCZONYCH SPRAW KIEROWANYCH DO PRZEDSIĘBIORCÓW



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

Rzecznik w roku 2019 kontynuował współpracę z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Inspekcją Handlową w zakresie ochrony praw konsumentów m.in. biorąc udział w spotkaniach szkoleniowych. Na bieżąco współpracował również z poniżej wskazanymi instytucjami, które działają na rzecz ochrony praw konsumentów:

- Europejskim Centrum Konsumenckim
- Urzędem Regulacji Energetyki
- Urzędem Komunikacji Elektronicznej
- Stowarzyszeniem Rzeczników
- Komisją Nadzoru Finansowego
- Rzecznikiem Finansowym

W ramach prowadzonej współpracy, Rzecznik udzielał odpowiedzi na zapytania UOKiK, jak również przysyłał materiały do toczących się postępowań. Rzecznik przesłał do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie kopie posiadanych dokumentów w sprawie skarg konsumentów o naruszenie ich zbiorowych interesów przez firmę TD System z siedzibą w Bielsku Białej.

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

W 2019 r. Rzecznik nie wytaczał powództw w imieniu konsumentów. W omawianym okresie sprawozdawczym Rzecznik przygotował dla konsumentów 4 pisma procesowe (3 pozwu, 1 sprzeciw od nakazu zapłaty), które samodzielnie wnosili do sądu.

Należy w tym miejscu wskazać, że skierowanie pozwu do sądu jest każdorazowo poprzedzone wystąpieniem Rzecznika do przedsiębiorcy, który jednak ostatecznie nie wykazuje woli polubownego zakończenia sporu. Podobnie jak w roku ubiegłym konsumenci niezwykle rzadko decydują się na składanie pozwów do sądu obawiając się poniesienia dodatkowych kosztów.

6. Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym

Rzecznik, wykonując zadania określone w ustawie o samorządzie powiatowym, podejmował następujące działania w zakresie edukacyjno-informacyjnym:

- kontynuował stałą współpracę z telewizją kablową TELPOL, gdzie realizowane są działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym, skierowane do konsumentów.
- w ramach realizowanego przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Dąbrowie Górniczej projektu Klub Integracji Społecznej „Szkoła Rodzica” spotkał się z uczestnikami projektu,
- spotkał się z seniorami w Klubie Emeryta, gdzie przedstawił zagrożenia na jakie szczególnie narażona jest ta grupa konsumentów,
- przeprowadził prelekcję z zakresu praw i obowiązków konsumentów dla uczestników Centrum Komunikacji i Mediacji Dialog,
- udostępniał konsumentom ulotki informacyjne z zakresu prawa konsumenckiego wydawane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Urząd Komunikacji Elektronicznej.

W roku 2019, podobnie jak w latach ubiegłych, 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. Kierowali również zapytania o wskazanie im właściwych przepisów w sporze z konsumentami. W tym zakresie Rzecznik odsyłał przedsiębiorców do korzystania

z wydanej przez UOKiK publikacji „Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców” oraz do korzystania z infolinii dla przedsiębiorców.

W 2019 roku Rzecznik uczestniczył w następujących szkoleniach i seminariach:

- udział w spotkaniu zorganizowanym przez Inspekcję Handlową w Katowicach w zakresie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów,
- udział w szkoleniu „Umowa o dzieło, roboty budowlane, odpowiedzialność odszkodowawcza w ujęciu praktycznym” prowadzonym przez prof. Monikę Jagielską,
- udział w szkoleniu prowadzonym przez mecenasa Kancelarii Prawnej ZKZ z Wrocławia na temat „Zmiany w procedurze cywilnej z perspektywy pracy Rzecznika”,
- udział w warsztatach organizowanych przez TAURON pn. „Różne perspektywy – wspólny punkt widzenia”.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

Praktykę rynkową uznaje się za nieuczciwą jeżeli 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. Nieuczciwą praktyką rynkową jest w szczególności praktyka wprowadzająca w błąd, agresywna praktyka rynkowa oraz stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk.

Rzecznik w kilku skierowanych wystąpieniach do przedsiębiorców powoływał przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i wzywał do zaprzestania ich stosowania. W szczególności dotyczyło to praktyk wprowadzających w błąd przez przekazywanie nieprawdziwych informacji lub braku przekazania prawdziwej i rzetelnej informacji, co powodowało, iż przeciętny konsument decydował się na zawarcie umowy, której inaczej nigdy by nie zawarł.

ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym

W 2019 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)

W celu zapewnienia skuteczności interwencji Rzecznika art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r, poz. 369 z późn.zm.) przewiduje możliwość ukarania przedsiębiorcy karą grzywny w przypadku kiedy uchyla się on od obowiązku ustosunkowania się do wystąpienia Rzecznika. Zgodnie z art. 114 ust. 1 ww. ustawy nieudzielenie odpowiedzi Rzecznikowi jest wykroczeniem, zagrożonym karą grzywny, nie mniejszą niż 2.000 zł.

W 2019 r. trzech przedsiębiorców nie udzieliło Rzecznikowi wyjaśnień, mimo że odebrali pisma. W związku z powyższym Rzecznik skierował do policji pisemne zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia, wnioskując o ukaranie przedsiębiorców. Policja skierowała sprawy do sądu rejonowego.

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

W 2019 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 tym zakresie jest stałe podnoszenie świadomości konsumentów jak również potrzeba wprowadzania zmian w obowiązujących przepisach tak, aby w jak największym stopniu zapewniały ochronę konsumentów na rynku. Stąd też koniecznym jest prowadzenie działań edukacyjno-informacyjnych z wykorzystaniem mediów o zasięgu ogólnopolskim i lokalnym, a także materiałów informacyjnych. Ponadto w celu polepszenia standardów ochrony konsumentów Rzecznik proponuje:

- wprowadzenie zmian w zakresie usług bankowych i ubezpieczeniowych poprzez uzupełnienie podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową o instytucję Rzecznika konsumentów,
- wprowadzenie przepisów umożliwiających konsumentom odstąpienie od umowy zawartej w lokalu przedsiębiorcy w terminie 14 dni w odniesieniu do usług telekomunikacyjnych,

- wyeliminowanie zgody przedsiębiorcy na rozpoznanie sprawy przez Sąd Polubowny w sprawach, których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 1000 zł.
- umożliwienie dochodzenia roszczeń z zakresu usług turystycznych poprzez utworzenie osobnego ADR-u dla tego sektora. Jest to branża, w której konsumenci czują się wyjątkowo bezsilni. Przedstawiane konsumentom w biurach podróży oferty często w zasadniczy sposób różnią się od rzeczywistych warunków, jakie zastają na miejscu. Niestety dochodzenie roszczeń w tym zakresie jest bardzo trudne, zwłaszcza w zakresie ustalenia wysokości rekompensat. Organizatorzy niezwykle rzadko wyrażają zgodę na uznanie roszczeń konsumentów. Stąd też Rzecznik widzi potrzebę alternatywnego rozwiązywania sporów w tej branży

2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika

Prawo konsumenckie jest dynamiczną dziedziną prawa wynikającą z częstych zmian przepisów zarówno krajowych jak i unijnych. W związku z tym istnieje potrzeba stałego uzupełniania i podnoszenia poziomu swoich kompetencji. W tym celu istotną kwestią jest:

- zapewnienie rzecznikom jak największej ilości bezpłatnych szkoleń organizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Komisję Nadzoru Finansowego, również w formie on-line,
- 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. TABELA

| Spis spraw - udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów za 2019 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 końcowa | |
| | 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 | 3 | 1 | | 4 | 11 | | | 11 | | | | 2 | | | 2 | | | | 17 |
| 2. odzież i obuwie | 34 | 8 | 2 | 44 | 572 | 9 | | 581 | 1 | | 1 | 3 | | | 3 | 2 | 1 | 3 | 632 |
| 3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu | 12 | 3 | | 15 | 141 | 3 | | 144 | | | | 1 | | | 1 | | | | 160 |
| 4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy | 39 | 4 | 21 | 64 | 461 | 14 | 7 | 482 | 1 | | 1 | 4 | 1 | | 5 | 1 | | 1 | 553 |
| 5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria | 6 | 4 | | 10 | 151 | 5 | | 156 | 2 | | 2 | | | | | | | | 168 |
| 6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | 2 |
| 7. produkty związane z opieką zdrowotną | 1 | 4 | | 5 | 17 | | | 17 | 2 | | 2 | | | | | | | | 24 |
| 8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci | 3 | 1 | | 4 | 36 | 3 | 1 | 40 | | | | | 1 | | 1 | | | | 45 |
| 9. inne | 5 | 9 | 2 | 16 | 61 | 4 | | 65 | 5 | | 5 | | | | | 3 | | 3 | 89 |
| SUMA SPRZEDAŻ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1690 |
| USŁUGI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10. związane z rynkiem nieruchomości | 3 | | | 3 | 27 | | | 27 | 5 | | 5 | | | | | 2 | | 2 | 37 |
| 11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja | 4 | 1 | | 5 | 100 | | | 100 | 2 | | 2 | 1 | | | 1 | | | | 108 |
| 12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia | | | | | 2 | | | 2 | | | | | | | | | | | 2 |
| 13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu | | | | | 14 | | | 14 | | | | | | | | | | | 14 |
| 14. finansowe | 2 | | | 2 | 52 | | | 52 | 5 | | 5 | 1 | | | 1 | 2 | | 2 | 62 |
| 15. ubezpieczeniowe | 1 | | | 1 | 63 | | | 63 | 3 | | 3 | | 1 | | 1 | | | | 68 |
| 16. pocztowe i kurierskie | | | | | 14 | 1 | | 15 | | | | | | | | | | | 15 |
| 17. telekomunikacyjne | 15 | | 2 | 17 | 118 | | 3 | 121 | 5 | | 5 | | | | | | | | 143 |
| 18. transportowe | | 1 | | 1 | 12 | | | 12 | | | | | | | | | | | 13 |
| 19. turystyka i rekreacja | 2 | 1 | | 3 | 48 | | | 48 | | | | | | | | | | | 51 |
| 20. sektor energetyczny i wodny | 13 | | 6 | 19 | 52 | 1 | 3 | 56 | 3 | 1 | 4 | | | 1 | 1 | | | | 80 |
| 21. związane z opieką i opieką zdrowotną | 3 | | 1 | 4 | 9 | | | 9 | | | | | | | | | | | 13 |
| 22. edukacyjne | 2 | | | 2 | 5 | | | 5 | 1 | | 1 | | | | | | | | 8 |
| 23. inne | 6 | | 1 | 7 | 108 | 1 | | 109 | 11 | | 11 | 17 | | | 17 | 98 | | 98 | 242 |
| SUMA USŁUGI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 856 |
| Suma końcowa | 154 | 38 | 35 | 227 | 2074 | 42 | 14 | 2130 | 46 | 1 | 47 | 29 | 3 | 1 | 33 | 108 | 1 | 109 | 2546 |
| Porady dotyczące Informacji ogólnych | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Informacje niekonsumenckie | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Ilość udzielonych wszystkich porad w roku 2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2552 |

| Spis spraw - wystąpienia do przedsiębiorców w 2019 roku | | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------|-----------------|-----------|--|-----------------|------------|-----------------------------|-----------|--------------|
| Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Dąbrowie Górniczej | 1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie | | | | 2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy | | | 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 | | 1. w lokalu / bez znaczenia | | |
| 2. odzież i obuwie | | 1 | | 1 | 177 | 3 | 180 | | | 181 |
| 3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu | | | | | 11 | 1 | 12 | | | 12 |
| 4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy | 2 | 1 | 1 | 4 | 15 | 2 | 17 | | | 21 |
| 5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria | | 1 | | 1 | 4 | 1 | 5 | | | 6 |
| 8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci | | | | | 5 | | 5 | | | 5 |
| 9. inne | 1 | 1 | | 2 | 4 | | 4 | | | 6 |
| 10. związane z rynkiem nieruchomości | | | | | 2 | | 2 | | | 2 |
| 11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja | 2 | | | 2 | 3 | | 3 | | | 5 |
| 13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu | | | | | 1 | | 1 | | | 1 |
| 17. telekomunikacyjne | 2 | | | 2 | 5 | | 5 | 1 | 1 | 8 |
| 18. transportowe | | | | | 1 | | 1 | | | 1 |
| 19. turystyka i rekreacja | | | | | 7 | 1 | 8 | | | 8 |
| 20. sektor energetyczny i wodny | | | 1 | 1 | 1 | | 1 | | | 2 |
| 21. związane z opieką i opieką zdrowotną | | | 1 | 1 | | | | | | 1 |
| 23. inne | | | | | 1 | | 1 | 19 | 19 | 20 |
| Suma końcowa | 7 | 4 | 3 | 14 | 237 | 8 | 245 | 20 | 20 | 279 |