

Informacja z działań WIIH W Opolu w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania wniosków o mediacje oraz informacji o nieprawidłowościach w 20013r.

W 2013 roku do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Opolu wpłynęło **łącznie 690 wniosków o mediacje oraz informacji o nieprawidłowościach**, które dotyczyły sporów kupujących z przedsiębiorcami prowadzącymi działalność handlową, usługową i produkcyjną. W porównaniu z 2012 rokiem nastąpił wzrost interwencji konsumenckich o ponad 16%.

We własnym zakresie, w minionym roku, OWI IH rozpatrzył w postępowaniu mediacyjnym i kontrolnym łącznie 657 spraw konsumenckich / 597 skarg dot. produktów przemysłowych, 7 skarg dot. produktów spożywczych i 53 skarg dot. usług/, - zał. Nr 2.

Zakres tematyczny skarg od wielu lat nie ulega zmianom. W grupie artykułów przemysłowych najczęściej kwestionowano: obuwie, odzież, meble, sprzęt AGD RTV, sprzęt komputerowy oraz pozostałe artykuły przemysłowe, w tym głównie telefony komórkowe, galanteria skórzana, plecaki, stolarka budowlana, artykuły wyposażenia mieszkań, aparaty fotograficzne i inne.

Wśród skarg na niewłaściwe świadczenie usług (65) dominowały sprawy obejmujące dziedziny motoryzacji i usług pralniczych, następnie prace remontowo-budowlane, pozostałe w liczbie 35 to między innymi usługi turystyczne, serwis sprzętu AGD i RTV, stolarskie i inne.

W sprawach dotyczących produktów spożywczych odnotowano 9 informacji o nieprawidłowościach, które rozpracowano we własnym zakresie. Sprawy te sygnalizowały niewłaściwą jakość przetworów mięsnych, przetworów rybnych i owocowo - warzywnych, nierzetelną obsługę klientów poprzez nieprawidłowe uwidocznienie cen czy też ich brak, a także różnice w wysokości cen na towarach i w kasie.

Czynniki i źródła powstawania sporów pomiędzy kupującymi a przedsiębiorcami są bardzo zróżnicowane. Jednak analiza merytoryczna problemu wykazuje, że najczęściej wynikają one z nieznamomości oraz nieprzestrzegania przez konsumentów i przedsiębiorców przepisów prawnych wynikających zarówno z tytułu odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jak i gwarancji jakości regulowanych przepisami ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.).

Przyczyną większości wniosków o mediacje w odniesieniu do artykułów przemysłowych jest oddalanie żądań reklamacyjnych konsumentów związanych z ujawnioną niezgodnością towaru z umową. W szczególności dotyczy to obuwia (396 spraw). Konsumenci wnoszą uwagi do niskiej

jakości zakupionego obuwia, w którym w krótkim okresie użytkowania ujawniają się niezgodności towaru z umową. W najwyższym stopniu powyższe zaobserwowano w sklepach sieciowych spółki „CCC” S.A. Jest to najczęstsza przyczyna interwencji kupujących. W dalszym ciągu zdarzają się przypadki naruszania przez sprzedawców wyznaczonego ustawą terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych. W wielu sprawach przedsiębiorcy odmawiając spełnienia żądań reklamacyjnych konsumentów, bez ich zgody narzucali inny sposób załatwienia reklamacji - często niekorzystny dla konsumenta a wygodny dla sprzedawcy (powtarzające się nieskuteczne naprawy).

W odniesieniu do sprzętu elektronicznego /komputery, telefony komórkowe/, AGD i RTV przy przyjmowaniu reklamacji sprzedawcy w licznych przypadkach narzucają konsumentom tryb gwarancyjny do dochodzenia roszczeń z tytułu wadliwości towaru – sugerując kupującym, iż jest to jedyny i dogodny sposób załatwienia reklamacji.

W sprawach odnoszących się do usług konsumenci zarzucali przedsiębiorcom niewłaściwą jakość, nieterminowość realizacji umów, niezgodne z zamówieniem wykonanie dzieła, brak reakcji wykonawcy na zgłoszenia reklamacyjne. Tu przede wszystkim przyczyną sporu w wielu przypadkach jest brak stosownej pisemnej umowy między zamawiającym a przyjmującym zamówienie, określającej istotne warunki przedmiotowego zamówienia.

W handlu artykułami spożywczymi źródłem skarg najczęściej są:

- niewłaściwa jakość artykułów spożywczych,
- niedbalstwo w zakresie uwidocznienia aktualnych cen przy towarach,
- nie oznaczanie towarów ceną bezpośrednio na towarze lub jego opakowaniu, co w konsekwencji powoduje pobieranie wyższych cen od obowiązujących dotyczy to w szczególności sklepów wielkopowierzchniowych.

Interwencje konsumenckie wpływające do Inspekcji Handlowej załatwiano przede wszystkim w formie mediacji bezpośredniej tylko z udziałem przedsiębiorcy, oraz z udziałem obu stron sporu, mediacji pisemnej i kontroli.

Skuteczność spraw załatwionych przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Opolu w 2013 roku wyniosła ponad 70% . Podjęte działania mediacyjne w 406 sprawach zakończyły się pozytywnie dla konsumentów.

Negatywnym wynikiem zakończyły się **103** mediacje. Najczęstszymi przyczynami niekorzystnych rozstrzygnięć dla konsumentów było podtrzymanie przez sprzedawców, wykonawców i gwarantów decyzji – o nieuwzględnieniu reklamacji z uwagi na nieuzasadnione roszczenia wnoszone przez konsumentów oraz niemożność uzyskania kompromisu przez strony sporu.

W inny sposób załatwiono **133** sprawy. W większości przypadków z uwagi na negatywny wynik dokonanych oględzin kwestionowanych przez konsumentów towarów, Wojewódzki Inspektor nie wszczywał działań mediacyjnych, albowiem żądania konsumentów nie znajdowały uzasadnienia.

W trakcie prowadzonych co tygodniowych popołudniowych dyżurów (środa – od godz. 15³⁰ - 17⁰⁰) przez kierownictwo urzędu i pracowników Wydziału Ochrony Konsumentów udzielono 67 porad oraz przyjęto 38 wniosków i informacji o nieprawidłowościach.

Liczba przyjętych interesantów, udzielonych porad, załatwionych wniosków o mediacje i rozpatrzonych informacji o nieprawidłowościach potwierdza iż działalność Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Opolu związana z przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem sporów konsumenckich oraz poradnictwem konsumenckim jest bardzo ważnym zadaniem Inspekcji Handlowej, jako organu powołanego do ochrony interesów konsumenta.

Możliwość poprawy sytuacji w zakresie ochrony interesów konsumentów, likwidowania źródeł skarg należy upatrywać przede wszystkim w równoległe prowadzonych działaniach o charakterze kontrolnym oraz szeroko rozumianym działaniach edukacyjno-informacyjnych poprzez m. in. aktywne poradnictwo konsumenckie. Takie poradnictwo prowadzone jest w formie bezpośredniej, telefonicznej oraz z wykorzystaniem środków masowego przekazu.

Opracowała:

1. Anna Lubańska

Nacz. Wydz. Ochrony Konsumentów,

2. Dominika Konopka, inspektor Wydz. OK