



# BIULETYN INFORMACJI PUBLICZNEJ WOJEWÓDZKIEGO INSPEKTORATU INSPEKCJI HANDLOWEJ W OPOLU

[Start](#) > [Stały Polubowny Sąd Konsumentcki](#) > [Sprawozdania SPSK](#) > **Działalność w 2013 roku**

Opole, 2014.01.08

SPSK.8422.1.2014

## **Informacja z działalności Stałego polubownego Sądu Konsumentckiego działającego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Opolu za 2013 r.**

W analizowanym okresie sprawozdawczym do tut. Sądu wpłynęło 15 wniosków konsumentów o rozpoznanie sporów pomiędzy konsumentami, a przedsiębiorcami w zakresie niezgodności towarów z umową, jak również niewłaściwej jakości świadczonych usług.

W zarejestrowanych w 2013 roku wnioskach przedmiot sporu obejmował następujące grupy towarowe:

- sprzęt elektroniczny - 1
- obuwie - 8
- odzież - 2
- meble - 1
- inne - 1
- usługi remontowo-budowlane - 2

Łączna wartość podnoszonych roszczeń wyniosła **9693,00 zł**.

W opisywanym okresie sprawozdawczym:

- nie wydano wyroku sądowego;
- w 3 sprawach została zawarta ugoda przedsądowa;
- w 4 przypadkach wniosek został zwrócony z uwagi na bezskuteczny upływ 7 - dniowego terminu do wyrażenia zgody przez stronę pozwaną na rozstrzygnięcie sporu przed sądem konsumentckim;
- 4 wnioski zostały zwrócone, ponieważ przedsiębiorcy nie wyrazili zgody na rozpatrzenie zaistniałego sporu przed SPSK;
- 2 wnioski zostały pozostawione bez dalszego biegu na podstawie § 14.2 Regulaminu organizacji i działania SPSK (1 wniosek przekazano według właściwości do SPSK w Katowicach, natomiast w drugim przypadku wniosek wycofano na prośbę konsumenta wnoszącego o rozpoznanie sporu przed SPSK w Opolu);
- w 2 sprawach prowadzone są działania zgodnie z obowiązującą procedurą.

Z inicjatywy rzeczników konsumentów skierowano 2 wnioski do rozpatrzenia przed SPSK. Przedmiotowe sprawy toczyły się zgodnie z procedurą bez żadnych wyjątkowych przypadków.

W roku 2013 nie przeprowadzono rozpraw sądowych, jak również nie odnotowano przypadku, w którym przedsiębiorca oprócz wyrażenia zgody na rozpatrzenie sprawy przez SPSK jednocześnie kierowałby propozycje ugody. Zawarte przesądowe ugody kończyły się uznaniem przez pozwanego przedsiębiorcę roszczeń konsumenta w całości.

Załatwienie sprawy od chwili wpłynięcia wniosku do rozprawy średnio trwa 27 dni.

Z rozpatrzonych wniosków wynika, iż istnieje grupa przedsiębiorców, którzy za każdym razem odmawiają

wyrażenia zgody na rozpatrzenie sprawy przed SPSK w Opolu. Przedsiębiorcy najczęściej swoją decyzję uzasadniają brakiem zasadności roszczeń konsumenta.

Niezależnie od powyższego są również przedsiębiorcy, którzy każdorazowo wyrażający zgodę na SPSK i chętnie współpracują doceniając prostotę i szybkość polubownego postępowania.

W omawianym okresie, w przypadku spraw dotyczących obuwia lub odzieży konsumenci korzystali z bezpłatnej pomocy rzeczoznawcy zatrudnionego w WIIH w Opolu tj. ds. jakości obuwia lub wyrobów dziewiarskich, konfekcyjnych i włókienniczych, w celu wydania opinii w danej sprawie.

Podkreślenia wymaga fakt, iż praktyką stosowaną, w sprawach obuwia będących przedmiotem postępowania w WIIH, jest wydawanie opinii przez rzeczoznawcę ds. jakości obuwia już na etapie mediacji lub od razu na wniosek konsumentów. Powyższa praktyka pozwala na wykorzystanie danej opinii jeszcze na etapie kierowania sprawy do przedsiębiorcy w celu zapoznania się ze sprawą i wyrażenia zgodny na rozpatrzenie sprawy przez SPSK, a ponad to ma wpływ na zakończenie postępowania jeszcze w trakcie propozycji przesądowego polubownego zakończenia sporu.

Na liście arbitrów SPSK w Opolu znajdują się specjaliści i biegli rzeczoznawcy z zakresu:

- obuwia,
- techniki motoryzacyjnej i ruchu drogowego,
- maszyn i urządzeń,
- budownictwa ogólnego,
- stolarstwa oraz instalatorstwa elektrycznego.

Przewodnicząca SPSK w Opolu, z uwagi na małą liczbę skierowanych spraw nie znajduje ciekawego przypadku, który zasługiwałby na opisanie. W związku z powyższym przedstawione zostaną standardowe przypadki zgłaszane przez konsumentów do tut. Sądu:

- Wniosek nr SPSK.8421.3.2013 złożony przez mieszkankę Opola, a dot. nienależytego rozpatrzenia reklamacji obuwia przez sprzedawcę tj. sklep „WYSOKIE OBCASY” w Opolu. Konsumentka 06.09.2012r. zakupiła obuwie jesienne, w którym po niespełna 2 miesięcznym okresie użytkowania wystąpiła niezgodność towaru z umową polegająca na „rozklejeniu i załamaniu zakładek”. Konsumentka niezwłocznie zgłosiła w/w wady sprzedawcy, który oddalił roszczenia naprawy lub wymiany towaru. Przedsiębiorca oświadczył, iż powyższe uszkodzenia nastąpiły mechanicznie, co w jego ocenie nie podlega reklamacji. W wyniku pozytywnej oceny organoleptycznej obuwia przez rzeczoznawcę ds. jakości obuwia powołanego z ramienia OWIIH, podjęto na wniosek konsumentki działania mediacyjne. Właścicielka sklepu podtrzymała wcześniejsze stanowisko, oddalając roszczenie odstąpienia od umowy kupna - sprzedaży. Powyższe stanowisko sprzedawcy skłoniło konsumentkę do złożenia wniosku o rozpatrzenie sporu przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim w Opolu. W związku z nieugiętym stanowiskiem pozwanej oraz nie wyrażeniem przez nią zgody na poddanie sporu pod rozstrzygnięcie SPSK w Opolu, Zastępca Przewodniczącej Sądu zgodnie z regulaminem organizacji i działania SPSK zwrócił wniosek.

- Wniosek nr SPSK.8421.7.2013 złożony przez mieszkańca Opola a dotyczący reklamacji obuwia zakupionego w sklepie „Handel Artykułami Przemysłowymi” w Głuchołazach. Konsument kwestionowała jakość wykonanego obuwia, gdyż po miesięcznym okresie użytkowania w obuwiu pękła podeszwa. Konsument 03.07.2013r. złożył reklamację oczekując zwrotu zapłaconej ceny tj. 69,99zł. Sprzedawcą oddalił roszczenie odstąpienia od umowy kupna - sprzedaży proponując wymianę obuwia na inne z asortymentu sklepu. Konsument nie zgadzając się na taki sposób zakończenia sporu złożył wniosek o mediację. W wyniku podjętych działań mediacyjnych sprzedawca podtrzymał wcześniejsze stanowisko. W związku z takim stanem rzeczy skarżący złożył wniosek o rozpatrzenia sporu przed SPSK w Opolu. W ramach ugody przesądowej właścicielka sklepu, zobowiązała się do zwrotu zapłaconej przez powoda kwoty. Sfinalizowanie sprawy nastąpiło przekazem pocztowym na wskazany przez powoda adres, o wykonaniu zobowiązania przez pozwaną, konsument poinformował w rozmowie telefonicznej.

- Wniosek nr SPSK.8421.10.2013 złożony przez mieszkankę Opola, a dotyczący nienależyte rozpatrzonej reklamacji obuwia dziecięcego przez Salon Formowy „CCC” S.A. w Opolu. Obuwie konsumentka zakupiła 17.05.2013r., po 3 miesiącach użytkowania, w obuwiu ujawniła się wada polegająca na odklejeniu podeszew w obu półparach, w związku z czym skarżąca złożyła w dniu 27.08.2013r. reklamację. Sprzedawca zaproponował konsumentce wykonanie nieodpłatnej naprawy obuwia, na którą konsumentka nie wyraziła zgody, odwołując się od powyższej decyzji, podtrzymując swoje żądanie wymiany obuwia na nowe lub odstąpienia od umowy kupna -sprzedaży. Odwołanie nie przyczyniło się do zmiany stanowiska sprzedawcy. Powyższe skłoniło konsumentkę do

złożenia wniosku o rozpatrzenie sporu przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim w Opolu. W wyniku czego pozwany w ramach ugody przesądowej zobowiązał się do uznania jednego roszczeń konsumentki, określonych w treści wniosku o rozpatrzenia sprawy przed sądem.

W omawianym okresie sprawozdawczym do tut. Sądu nie wpłynęła sprawa z zakresu prawa energetycznego. Reasumując zebrany materiał wynika, iż liczba zaistniałych sporów między konsumentami, a przedsiębiorcami będących przedmiotem rozpatrywania przez SPSK znacząco zmalała, biorąc pod uwagę analogiczny okres roku ubiegłego (na dzień 31.12.2012r. - 31 wniosków). Wiąże się to z małą świadomością konsumentów, odnośnie istnienia i funkcjonowania sądu, jak i z tym, iż przedsiębiorcy nie poczuwają się do tego aby dobrowolnie wyrażać zgodę na zapis na sąd polubowny, w celu załatwienia sporu między nimi a konsumentami. Biorąc pod uwagę nie tylko omawiany okres ale i poprzednie lata, Przewodnicząca SPK w Opolu zauważa, iż liczne odmowy ze strony przedsiębiorców, zwłaszcza dużych sieci handlowych, zniechęcają konsumentów do dochodzenia swoich roszczeń przed SPSK.

Informację przygotowała Dominika Piszczalka - Przewodnicząca SPSK przy WIIH w Opolu

---

Wytworzył(a): Dominika Piszczalka

Wprowadził(a): Czech Rafal

Opublikował(a): Czech Rafal

Data wytworzenia: 2014-11-13 14:43:53

Data publikacji: 2014-11-13 14:43:57

Ostatnio aktualizował(a): Kubiński Dariusz

Data ostatniej zmiany: 2016-09-27 13:49:54

Historia zmian artykułu:

2016-09-27 13:49:54 [Modyfikowano],

Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .

2016-09-27 12:19:01 [Modyfikowano],

Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .

2016-04-07 11:11:31 [Modyfikowano],

Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .

2015-10-05 11:43:27 [Modyfikowano],

Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, .

2015-09-24 11:55:49 [Modyfikowano],

Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, korekta

2015-09-16 09:45:29 [Modyfikowano],

Wprowadził(a): Sierpiński Rafał,

Przeniesienie z sekcji "Działalność w 2013 roku" do sekcji "Sprawozdania SPSK"