Przyjmowanie i załatwianie spraw konsumenckich w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Opolu odbywa się na zasadach określonych ustawą z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) oraz ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o Inspekcji Handlowej (tekst jednolity: Dz. U. z 2009 r. Nr 151, poz. 1219 ze zm.).

W II półroczu 2012 roku do Opolskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej /zwanym dalej OWIIH/ wpłynęło od konsumentów - 294 spraw, były to wnioski o mediacje oraz informacje o nieprawidłowościach. W analizowanym okresie przekazano wg właściwości miejscowej bądź rzeczowej innym organom 13 spraw.

Zakres tematyczny podejmowanych przez OWIIH działań mediacyjnych i kontrolnych związany jest z ustawowymi zadaniami Inspekcji Handlowej w zakresie działań interwencyjnych, mających na celu ochronę interesów i praw konsumentów oraz kontrolę jakości, oznaczeń handlowych i bezpieczeństwa towarów i usług.

W analizowanym okresie załatwiono we własnym zakresie 281 spraw, które obejmowały następujące grupy towarowe:

- artykuły przemysłowe – 248,
- artykuły spożywcze – 5
- usługi – 28.

Szczegółowy zakres tematyczny spraw przedstawiał się następująco:

- w grupie artykułów przemysłowych najczęściej kwestionowano jakość obuwia, odzieży, mebli, sprzętu AGD, RTV, sprzętu komputerowego, motoryzacyjnego,
- w grupie art. spożywczych konsumenci głównie kwestionowali nieprawidłowe uwidacznianie cen, wprowadzanie do obrotu handlowego towarów przeterminowanych. jakość mięsa i przetworów mięsnych;
- wnioski z grupy usług składano najczęściej z powodu niewłaściwej jakości wykonywanych usług, nieterminowej realizacji zawartych umów oraz przewlekłego trybu załatwiania reklamacji składanych przez zleceniodawców. Większość nieprawidłowości dotyczyło usług remontowo-budowlanych, motoryzacyjnych, turystycznych, pralniczych.

Sposób i skuteczność załatwiania wniosków o mediacje oraz informacji o nieprawidłowościach przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w II półroczu 2012 r.

W omawianym okresie sprawozdawczym postępowanie mediacyjne wszczęto w 237 sprawach, w trakcie których rozstrzygano w trybie polubownym spory pomiędzy konsumentami, a przedsiębiorcami, przedstawiając propozycje OWIIH zmierzające do ugodowego zakończenia sprawy z uwzględnieniem nowych okoliczności, które powstały po dokonaniu w tut. urzędzie ocen jakościowych przedmiotów sporów (przede wszystkim dot. to obuwia i odzieży) przez rzeczoznawców znajdujących się na liście rzeczoznawców ds. jakości towarów lub usług przy WIIH w Opolu.

Ilość spraw pozytywnie rozstrzygniętych w postępowaniu mediacyjnym to ponad 74% .

Negatywnie załatwiono 55 spraw. Najczęstszymi przyczynami niekorzystnych rozstrzygnięć dla konsumentów było podtrzymanie przez sprzedawców, wykonawców zamówienia i gwarantów decyzji o nieuwzględnieniu reklamacji z uwagi na nieuzasadnione roszczenia wnoszone przez nabywców oraz niemożność uzyskania kompromisu przez strony sporu.

Istotnym powodem braku pozytywnego załatwienia sporu jest również odmowa uczestniczenia przedsiębiorców w działaniach mediacyjnych.

Niezależnie od powyższego 31 wniosków konsumenckich uznano za niezasadne w oparciu o opinie rzeczoznawców powołanych w sprawie przez OWIIH.

Wnioski

Analiza napływających w II półroczu 2012 r. do tut. Inspektoratu wniosków o mediacje i informacji o nieprawidłowościach wskazuje na możliwość poprawy sytuacji w zakresie ochrony interesów konsumentów. Likwidowania źródeł skarg należy upatrywać przede wszystkim w równolegle prowadzonych działaniach o charakterze kontrolnym oraz szeroko rozumianych działaniach edukacyjno-informacyjnych poprzez m. in. aktywne poradnictwo konsumenckie. Takie poradnictwo prowadzone jest w formie bezpośredniej, telefonicznej lub poprzez publikacje w prasie.

W opisywanym okresie udzielono ponad 2 tysiące porad zarówno konsumentom jak i przedsiębiorcom dotyczących gwarancji i niezgodności towaru z umową oraz innych zagadnień obejmujących umowy o dzieło, kredyt konsumencki etc.

Prowadzone działania edukacyjno-doradcze miały istotny wpływ na kształtowanie świadomości konsumentów, co do przysługujących im praw oraz możliwości ich dochodzenia. Przedsiębiorcy natomiast uzyskali rzetelne informacje w zakresie przepisów regulujących obrót towarowy oraz ponoszenia odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru z umową.

Informację sporządziła: Dominika Piszczałka – inspektor Wydziału Ochrony Konsumentów.

Zaakceptowała: Anna Lubańska – Naczelnik Wydziału OK

Wytworzył(a): Anna Lubańska
Wprowadził(a): Czech Rafal
Opublikował(a): Czech Rafal

Data wytworzenia: 2014-11-14 09:53:39
Data publikacji: 2014-11-14 09:53:43
Ostatnio aktualizował(a): Kubiński Dariusz
Data ostatniej zmiany: 2016-09-27 13:51:42

Historia zmian artykułu:
2016-09-27 13:51:42 [Modyfikowano], Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .
2016-09-27 12:50:01 [Modyfikowano], Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .
2016-04-07 11:07:41 [Modyfikowano], Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .
2015-10-05 11:49:54 [Modyfikowano], Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, .
2015-09-24 11:56:35 [Modyfikowano], Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, korekta
2015-09-16 09:38:32 [Modyfikowano], Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, Przeniesienie z sekcji "Mediacje i nieprawidłowości - drugie półrocze 2012" do

sekcji "Wyniki postępowania mediacyjnego"

© Opolski Urząd Wojewódzki