



[Start](#) > [Postępowanie mediacyjne](#) > [Wyniki postępowania mediacyjnego](#) > **Mediacje i nieprawidłowości - drugie półrocze 2011**

Informacja dotycząca sposobu załatwiania przez Opolskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Opolu wniosków o mediacje oraz informacji o nieprawidłowościach zgłoszonych przez konsumentów w drugim półroczu 2011 r.

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 (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 2011 roku do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Opolu wpłynęło od konsumentów - 340 spraw. Były to zarówno informacje o nieprawidłowościach oraz wnioski o mediacje. Jednocześnie w analizowanym okresie załatwiono 40 spraw z poprzedniego okresu sprawozdawczego / I półrocze 2011r. / 6 spraw przekazano wg właściwości miejscowej bądź rzeczowej innym organom.

Zakres tematyczny podejmowanych przez OWIHH mediacji i działań 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 odnotowano wpływ informacji i wniosków o mediacje wg poniższej tematyki:

- artykuły przemysłowe - 281,
- artykuły spożywcze - 8,
- usługi - 71.

Szczegółowy zakres tematyczny spraw przedstawiał się następująco:

- w grupie towarowej dot. artykułów przemysłowych najczęściej kwestionowano jakość obuwia, mebli, sprzętu AGD, RTV, sprzętu komputerowego, motoryzacyjnego, oraz zabawek;
- w grupie art. spożywczych konsumenci głównie kwestionowali nieprawidłowe uwidacznianie cen, wprowadzanie do obrotu handlowego towarów przeterminowanych.
- 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, pralniczych.

Przyczyny i źródła powstawania skarg

Przeprowadzona analiza spraw konsumenckich podobnie jak w latach ubiegłych pozwala stwierdzić, że głównymi przyczynami wynikłych sporów jest niedostateczna znajomość przez kupujących stanu prawnego regulującego ochronę interesów nabywców towarów i usług oraz odpowiedzialność przedsiębiorców za wprowadzany do obrotu handlowego towar czy wykonaną usługę. Mnogość aktów prawnych w tym zakresie, mało zrozumiały język dla przeciętnego konsumenta powoduje trudności w odnalezieniu przez kupującego właściwej drogi dochodzenia swoich żądań reklamacyjnych.

Kupujący mają trudności w zrozumieniu terminologii prawniczej zawartej w obowiązujących przepisach. Najczęściej mylonymi pojęciami są pojęcia „niezgodności towaru z umową” oraz „gwarancja”. Ponadto w

świadomości konsumentów bardzo mocno zakorzenione są informacje o możliwości swobodnego zwrotu zakupionego towaru, co również sprzyja powstaniu sytuacji konfliktowych. Jednocześnie brak ustalonego ustawowo terminu na całkowite załatwienie reklamacji (konsumenci uważają 14 dni za maksymalny czas zakończenia reklamacji) jest okolicznością wykorzystywaną przez sprzedawców ze szkodą dla kupujących. Ponadto konsumenci bezkrytycznie zawierają i poddają się reklamie oraz zapewnieniom przedsiębiorców co również w dużym stopniu jest powodem powstawania skarg konsumenckich. W wielu przypadkach przyczyną sporu jest brak pisemnej umowy między zamawiającym a przyjmującym zamówienie, określającej istotne warunki przedmiotowego zamówienia.

W trakcie rozpatrywania spraw konsumenckich upoważnieni mediatorzy z ramienia OWIIH spotykają się z postawami przedsiębiorców, którzy świadomie cedują odpowiedzialność za niezgodność towaru z umową na swoich dostawców czy producentów, unikają odpowiedzialności za wynik reklamacji i oferowany do sprzedaży towar (w wielu przypadkach bardzo niskiej jakości). Nieuczciwe i nierzetelne informacje o towarach oraz nakłanianie wszystkimi sposobami do zawierania umów poza lokalami przedsiębiorstwa (prezentacje z udziałem starszych osób). Nadto na niewłaściwą postawę przedsiębiorców wobec kupujących ma ich przekonanie o bezkarności łamania przepisów z uwagi na niewielką ilość pozwów cywilnych wnoszonych przez poszkodowanych konsumentów.

W omawianym okresie sprawozdawczym przeprowadzono 274 mediacji, w trakcie których rozstrzygano w trybie polubownym spory pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, przedstawiając propozycje OWIIH w Opolu 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.

Skuteczność załatwiania wniosków o mediacje i informacji o nieprawidłowościach przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Opolu w II półroczu 2011r.

Zamyka się 65 % spraw pozytywnie rozstrzygniętych na korzyść konsumentów.

Negatywnie załatwiono 87 sprawy. 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.

Przeciętny czas załatwiania wniosków o mediacje to 17 dni. Na powyższy okres składają się różne czynniki, takie jak: - wykonanie przez rzeczoznawców ds. jakości towarów oględzin organoleptycznych przedmiotów sporów konsumenckich (dot. to przede wszystkim obuwia), przeprowadzenie działań mediacyjnych z przedsiębiorcą, po uzyskaniu jego zgody. Opracowanie materiałów w sprawie.

Podczas prowadzonych działań mediacyjnych Wojewódzki Inspektor napotyka na problemy związane z uzyskaniem zgody ze strony przedsiębiorców na udział w procedurze mediacyjnej. Odnotowujemy przypadki nie udzielania przez przedsiębiorców odpowiedzi na kierowaną z urzędu Inspekcji Handlowej korespondencję, co tym samym uważa się za odmowę udziału w mediacjach. W takim przypadku mediator zobligowany jest do odstąpienia od prowadzenia mediacji.

Ponadto zaznaczyć należy, iż uzgodnione w trakcie postępowań mediacyjnych rozwiązania sporów są dotrzymywane ze strony przedsiębiorców.

Wnioski

Analiza zarejestrowanych w II półroczu 2011r. wniosków o mediacje i informacji o nieprawidłowościach wskazuje, że możliwość poprawy sytuacji w zakresie ochrony interesów konsumentów, likwidowania źródeł skarg należy upatrywać przede wszystkim w równolegle prowadzonych działaniach o charakterze kontrolnym oraz szeroko rozumianym działaniom edukacyjno-informacyjnym poprzez m. in. aktywne poradnictwo konsumenckie. Takie poradnictwo prowadzone jest w formie bezpośredniej, telefonicznej oraz z wykorzystaniem środków masowego przekazu.

Wytworzył(a): Dominika Piszczka

Wprowadził(a): Czech Rafal

Opublikował(a): Czech Rafal

Data utworzenia: 2014-11-14 10:00:31

Data publikacji: 2014-11-14 10:00:35

Ostatnio aktualizował(a): Kubiński Dariusz

Data ostatniej zmiany: 2016-09-27 13:50:49

Historia zmian artykułu:

2016-09-27 13:50:49 [Modyfikowano],

Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .

2016-09-27 12:49:21 [Modyfikowano],

Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .

2016-04-07 11:06:47 [Modyfikowano],

Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .

2015-10-05 11:49:41 [Modyfikowano],

Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, .

2015-09-24 11:56:49 [Modyfikowano],

Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, korekta

2015-09-16 09:37:45 [Modyfikowano],

Wprowadził(a): Sierpiński Rafał,

Przeniesienie z sekcji "Mediacje i
nieprawidłowości - drugie półrocze 2011" do
sekcji "Wyniki postępowania mediacyjnego"