



[Start](#) > [Stały Polubowny Sąd Konsumentcki](#) > [Sprawozdania SPSK](#) > [działalność w 2014r.](#)

## **INFORMACJA Z DZIAŁALNOŚCI STAŁEGO POLUBOWNEGO SĄDU KONSUMENCKIEGO**

### **DZIAŁAJĄCEGO PRZY WOJEWÓDZKIM INSPEKTORZE INSPEKCJI HANDLOWEJ W OPOLU**

**ZA 2014 R.**

W analizowanym okresie sprawozdawczym do tut. Sądu wpłynęło 46 wniosków konsumentów o rozpoznanie sporów pomiędzy konsumentami, a przedsiębiorcami w zakresie niezgodności towarów z umową, niewłaściwej jakości świadczonych usług, jak również z zakresu prawa energetycznego.

W zarejestrowanych w 2014 roku wnioskach przedmiot sporu obejmował następujące grupy towarowe:

- sprzęt elektroniczny - 4
- sprzęt RTV i AGD - 2
- obuwie - 9
- odzież - 2
- meble - 4
- inne - 9
- usługi remontowo -budowlane - 2
- usługi inne - 7
- prąd - 7

Łączna wartość podnoszonych roszczeń wyniosła **166 716,00 zł.**

W opisywanym okresie sprawozdawczym:

- wydano 2 wyroki oddalające powództwo w całości;
- w 9 sprawach została zawarta ugoda przedsądowa;
- w 6 przypadkach wniosek został zwrócony z uwagi na bezskuteczny upływ 7 - dniowego terminu do wyrażenia zgody przez stronę pozwaną na rozstrzygnięcie sporu przed sądem konsumenckim;
- 16 wnioski zostały zwrócone, ponieważ przedsiębiorcy nie wyrazili zgody na rozpatrzenie zaistniałego sporu przed SPSK;
- 12 wniosków zostało pozostawionych bez dalszego biegu na podstawie § 14.2 Regulaminu organizacji i działania SPSK (2 wnioski przekazano według właściwości do SPSK w Warszawie, jeden Delegaturze Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Opolu);
- w 1 przypadku prowadzone są działania zgodnie z obowiązującą procedurą.

Z inicjatywy rzeczników konsumentów skierowano 6 wniosków do rozpatrzenia przed SPSK. Przedmiotowe sprawy toczyły się zgodnie z procedurą bez żadnych wyjątkowych przypadków.

W roku 2014 przeprowadzono 2 rozprawy sądowe, w których zapadł wyrok oddalający powództwo w całości.

Wyrokowano w sprawach z zakresu prawa energetycznego oraz usługi remontowo - budowlanej. 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.

Sprawy z zakresu prawa energetycznego, dotyczyły zawyżonych rachunków za energię elektryczną. Dwa wnioski pozostawiono bez dalszego biegu, z uwagi na niedotrzymanie przez powodów 14 dniowego terminu na złożenie sprawy przed tut. sądem w oparciu art. 6c ust. 3 ustawy Prawo energetyczne, w kolejnych dwóch przypadkach wartość przedmiotu sporu wyniosła ponad 10 tysięcy złotych. Dwa wnioski zwrócono z uwagi na brak zgody strony pozwanej oraz upływ 7 dniowego terminu na wyrażenia zgody przez pozwanego na rozstrzygnięcie sporu przed sądem konsumenckim.

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 wyrażają zgodę na SPSK i chętnie współpracują doceniając prostotę i szybkość polubownego postępowania.

W omawianym okresie, w przypadku spraw dotyczących obuwia lub odzieży konsumenci mogli skorzystać z bezpłatnej pomocy rzeczoznawcy zatrudnionego w WIIH w Opolu 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.

Reasumując zebrany materiał wynika, iż liczba zaistniałych sporów między konsumentami, a przedsiębiorcami będących przedmiotem rozpatrywania przez SPSK znacząco wzrosła, biorąc pod uwagę analogiczny okres roku ubiegłego (na dzień 31.12.2013r. - 15 wniosków).

Duża liczba wniosków została pozostawionych bez dalszego biegu na podstawie § 14.2 Regulaminu organizacji i działania SPSK, z uwagi na brak kompetencji tut. sądu. Sprawy dotyczyły przeważnie umów zawieranych pomiędzy przedsiębiorcami, umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych. W trzech przypadkach wnioski zwrócono z uwagi na wartość przedmiotu sporu przekraczającą 10 tysięcy złotych.

Świadomość konsumentów odnośnie istnienia sądu wzrosła, natomiast wiedza na temat zakresu kompetencji jak i funkcjonowania sądu w dalszym ciągu pozostaje na niskim poziomie.

Podkreślenia należy fakt, 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 (np. CCC S.A., TK MAXX, EURO-net. Sp. z o.o.), zniechęcają konsumentów do dochodzenia swoich roszczeń przed SPSK.

Informację przygotowała Dominika Piszczalka - Przewodnicząca SPSK przy WIIH w Opolu

---

Wytworzył(a): Dominika Piszczałka  
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał  
Opublikował(a): Sierpiński Rafał

Data wytworzenia: 2015-05-13 13:53:26  
Data publikacji: 2015-05-13 13:53:29  
Ostatnio aktualizował(a): Kubiński Dariusz  
Data ostatniej zmiany: 2016-09-27 13:47:06

Historia zmian artykułu:

2016-09-27 13:47:06 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .  
2016-09-27 12:18:33 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .  
2016-04-07 11:12:26 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .  
2016-04-07 11:02:39 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .  
2015-10-06 13:06:27 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, .  
2015-09-24 11:55:33 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, korekta  
2015-09-16 09:47:23 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał,  
Przeniesienie z sekcji "Działalność w 2014r."  
do sekcji "Sprawozdania SPSK"