



# WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ W OPOLU

[Start](#) > [Postępowanie polubowne](#) > [Wyniki postępowania polubownego](#) > **Mediacje i nieprawidłowości w 2015 roku**

## **Wnioski o mediacje i informacje o nieprawidłowościach załatwione przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Opolu w roku 2015**

Inspekcja Handlowa jest wyspecjalizowanym organem powołanym do ochrony interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa. Do zadań Inspekcji należy m. innymi podejmowanie mediacji, prowadzenie poradnictwa konsumenckiego, które prowadzone są na podstawie ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o Inspekcji Handlowej (tekst jednolity: Dz. U. z 2014 r., poz. 148 ze zm.).

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w roku 2015 rozpatrzył 775 wniosków o wszczęcie procedury mediacji i informacji o nieprawidłowościach, które dotyczyły sporów kupujących z przedsiębiorcami prowadzącymi działalność handlową, usługową i produkcyjną. Z tej liczby 23 sprawy pozostały do rozpatrzenia po zamknięciu okresu rozliczeniowego 31.12.2015 r., a 17 spraw przekazano do załatwienia innym organom.

Zakres tematyczny wniosków i informacji kształtował się następująco:

- artykuły przemysłowe - 625,
- usługi - 92,
- artykuły spożywcze - 58,
- w grupie art. przemysłowych - najczęściej kwestionowano jakość obuwia, odzieży, mebli, sprzętu komputerowego,
- w grupie art. spożywczych - konsumenci najczęściej sygnalizowali niewłaściwą jakość przetworów mlecznych, nierzetelną obsługę klientów poprzez nieprawidłowe uwidocznienie cen lub ich brak a także niewłaściwe oznakowanie oraz wprowadzenie do obrotu handlowego towarów przeterminowanych,
- w grupie usług składane wnioski przede wszystkim dotyczyły niewłaściwej jakości wykonanych usług, nieterminowości ich wykonania. Wśród skarg dominowały sprawy obejmujące prace remontowo - budowlane, a następnie motoryzacyjne, gastronomiczne, usługi turystyczne, naprawy sprzętu agd i rtv.

Przeprowadzona analiza skarg i zapytań konsumenckich oraz informacji udzielanych konsumentom w formie porad pozwala stwierdzić, że głównymi przyczynami ich powstawania są:

- po stronie konsumentów: nieznajomość lub świadoma błędna interpretacja przepisów, brak pełnego zrozumienia treści zawieranych umów, często zlecanych ustnie bez analizy jej zapisów, brak rozwagi przy zakupach dokonywanych w sklepach stacjonarnych, korzystanie z zakupionych towarów bez przestrzegania zaleceń producenta, co niejednokrotnie prowadzi do nieumyślnego zniszczenia towaru, nie czytanie informacji o towarze i dokumentów gwarancyjnych,
- po stronie przedsiębiorców: ignorowanie przepisów lub ich celowa błędna interpretacja, nierzetelne i nieuczciwe nakłanianie do zawierania umów poza lokalem i na odległość, naruszanie uprawnień konsumentów związanych z odstąpieniem od umowy, unikanie ustawowej odpowiedzialności za wynik reklamacji i oferowany do sprzedaży towar.

Sprawy wpływające do tut. inspektoratu rozpatrywane były w formie :

- mediacji /z udziałem stron sporu, bezpośrednio z przedsiębiorcą lub jego przedstawicielem, drogą pisemną/,
- kontroli,
- porady i informacji prawnej,

- przekazania wg. właściwości.

Forma załatwienia sprawy zależy od treści wniosku, informacji, rodzaju zgłoszonych nieprawidłowości w funkcjonowaniu przedsiębiorców jak również od przedłożonych w sprawie dokumentów i posiadanych przez urząd kompetencji.

Wszczytanie przez Wojewódzkiego Inspektora postępowania mediacyjnego następowało na wniosek konsumentów.

W ubiegłym roku uwzględniając powyższy zakres podjęto 492 mediacje, w trakcie których rozstrzygano w trybie polubownym zaistniałe spory. Mediatorzy reprezentujący OWIIH przedstawiali propozycje zmierzające do ugodowego zakończenia sprawy. W bardzo wielu sprawach Wojewódzki Inspektor zlecał wykonanie ocen przedmiotów sporu rzeczoznawcom zatrudnionym w WIIH Opole, znajdujących się również na liście rzeczoznawców ds. jakości towarów lub usług przy Wojewódzkim Inspektorze. Wykonane opinie stanowiły dodatkowe argumenty dla mediatorów proponujących przedsiębiorcom pozytywne zakończenie sporu.

Skuteczność spraw załatwionych przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Opolu w 2015 roku wyniosła 79,9% . Podjęte działania mediacyjne w 393 sprawach zakończyły się pozytywnie dla konsumentów.

Negatywnym wynikiem zakończyły się 99 mediacje. Najczęstszymi przyczynami niekorzystnych rozstrzygnięć dla konsumentów było podtrzymanie przez sprzedawców, wykonawców usług i gwarantów towarów decyzji o nieuwzględnieniu reklamacji z uwagi na nieuzasadnione roszczenia wnoszone przez konsumentów oraz niemożność uzyskania kompromisu przez strony sporu.

Działania kontrolne, po otrzymanych od konsumentów informacjach, podjęto w przypadku 94 spraw które przede wszystkim dotyczyły artykułów żywnościowych, nierzetelnej obsługi klientów i naruszenia przepisów regulujących obrót towarowy. W toku prowadzonych kontroli w 25 przypadkach potwierdzono zarzuty wnoszone przez konsumentów.

W inny sposób załatwiono 149 sprawy. W tym zakresie w większości przypadków Wojewódzki Inspektor nie wszczytał działań mediacyjnych, albowiem żądania konsumentów nie znajdowały uzasadnienia w opiniach rzeczoznawców powołanych w sprawie przez Wojewódzkiego Inspektora.

Podsumowując, w roku 2015 Opolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej zrealizował swoje ustawowe zadania, stojąc na straży interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa. Mając na uwadze relacje organu na ujawnione w toku kontroli nieprawidłowości, uzasadnione jest twierdzenie, że działalność tutejszego Inspektoratu przyczyniła się do poprawy sytuacji konsumentów względem działalności przedsiębiorców, m.in. poprzez eliminowanie z obrotu wyrobów niespełniających ustawowych zaleceń oraz polubowne rozstrzygnięcie sporów reklamacyjnych.

Jednocześnie obowiązywanie nowych przepisów o prawach konsumenta (25.12.2014r.) stwarzają możliwości poprawy sytuacji w zakresie ochrony interesów konsumentów. W przypadku występowania istotnych wad towarów - sprzedawca nie może odmówić uznania żądań konsumenta, jeżeli rzecz była już naprawiana lub wymieniana. Ponadto ustalone mocą ustawy zachowania sprzedawców internetowych, czy przedsiębiorców zawierających umowy poza lokalem przedsiębiorstwa czy na odległość - stanowią zwiększoną ochronę interesów i praw konsumentów.

---

Wytworzył(a): Kubiński Dariusz  
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz  
Opublikował(a): Kubiński Dariusz

Data wytworzenia: 2017-06-29 09:33:22  
Data publikacji: 2017-06-29 09:33:37  
Ostatnio aktualizował(a): Kubiński Dariusz  
Data ostatniej zmiany: 2017-06-29 10:09:06

Historia zmian artykułu:  
2017-06-29 10:09:06 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .  
2017-06-29 09:43:35 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .

