

ANALIZA

przyjmowania i załatwianie informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o mediację w 2013 r.

1. Ogólna charakterystyka ilościowa

W 2013 r. do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Olsztynie wpłynęło 607 informacji o nieprawidłowościach i wniosków o mediację.

W siedzibie Inspektoratu w Olsztynie przyjęto 222 informacje oraz wnioski i odpowiednio w Delegaturach: Elbląg - 323; Ełk – 62.

W omawianym okresie sprawozdawczym we własnym zakresie załatwiono 566 informacji i wniosków, w tym 25 z II półrocza 2012r., zaś 22 pozostało do załatwienia w następnym okresie.

Spośród 566 wniosków i informacji rozpatrzonych we własnym zakresie najwięcej dotyczyło artykułów przemysłowych - 520 (91,87 %), a następnie usług – 28 (4,94 %) i artykułów spożywczych – 18 (3,18 %).

Konsumenci najczęściej kwestionowali obuwie – 458 wniosków i informacji, odzież - 22, sprzęt AGD i RTV – 13, meble – 7, artykuły motoryzacyjne – 4, sprzęt komputerowy – 2, mięso i przetwory mięsne – 7, wyroby alkoholowe – 2, usługi remontowo-budowlane – 3. Ponadto złożone wnioski dotyczyły usług gastronomicznych, usług pralniczych, usług motoryzacyjnych, wyrobów i przetworów mlecznych, przetworów owocowo-warzywnych i napoi czy przetworów rybnych.

2. Przyczyny powstawania nieprawidłowości oraz sporów cywilnoprawnych.

W złożonych wnioskach o mediacje konsumenci najczęściej podnosili złą jakość towarów, a zwłaszcza obuwia, stanowiącą podstawę do zgłoszenia reklamacji. W dalszym ciągu konsumenci spotykają się ze złą wolą i brakiem obiektywizmu przedsiębiorców w rozpatrywaniu zgłoszonych reklamacji. Z dostarczonej do Inspektoratu dokumentacji reklamacyjnej wynika, iż handlowcy załatwiając odmownie reklamacje przyjmują dogodną dla siebie argumentację zarzucając brak należytej konserwacji lub zniszczenie towaru albo mechaniczne uszkodzenie przez użytkownika.

Częstą przyczyną sporów cywilno-prawnych jest również dokonywanie przez sprzedawców wielokrotnych napraw , podczas gdy konsumenci żądają wydania nowego towaru. Przyczyną sporów bywa także brak porozumienia konsumentów i sprzedawców co do terminu ostatecznego załatwienia reklamacji, co w efekcie skutkuje długotrwałym oczekiwaniem na naprawę lub wymianę towaru.

Sprzedawcy często uzależniają przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji od przedłożenia przez konsumenta paragonu.

Innymi przyczynami „ skarg konsumenckich ” były niewłaściwe pod względem jakościowym wykonane usługi, nieterminowość i niezgodność wykonania z zamówionym zakresem.

Źródłem sporów bywa brak potwierdzenia postanowień umowy w formie pisemnej.

3. Sposób, skuteczność i terminowość załatwiania spraw.

Z ogólnej ilości informacji i wniosków załatwianych we własnym zakresie pozytywnie zakończono 311 (55 %) spraw. Negatywne rozstrzygnięcia nastąpiły w 231 (41 %) sprawach, głównie z powodu niemożności zawarcia ugody między stronami lub bezzasadności zarzutów konsumentów.

Razem przeprowadzono 516 mediacji, z których 306 (59,3 %) zakończyło się pozytywnie dla konsumentów.

Na 33 sprawy załatwione w formie kontroli stawiane zarzuty potwierdzono w 5 przypadkach i częściowo potwierdzono w 7.

Sprawy załatwiane były z reguły bez zbędnej zwłoki w terminie 1 miesiąca.

W porównaniu do ubiegłego roku konsumenci złożyli o 8 % mniej wniosków i informacji.

4. Wnioski.

W celu eliminacji źródeł powstawania nieprawidłowości oraz sporów cywilnoprawnych kontynuowane będą takie działania jak:

- instruktaże (zarówno w trakcie mediacji jak i kontroli), podczas których przedstawione są stronom ich obowiązki i uprawnienia,
- edukacja konsumentów i przedsiębiorców poprzez porady udzielane w formie telefonicznej, pisemnej oraz bezpośrednio.

Nadmienia się, że w roku 2013 r. tut. Inspektorat udzielał łącznie 4945 takich porad, z tego 4198 konsumentom i 747 przedsiębiorcom.

Ponadto przy udziale lokalnych i regionalnych mediów (prasa, radio, telewizja) prowadzona była działalność popularyzująca prawa konsumentów oraz obowiązki sprzedawców.