

Informacja

o działalności Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Olsztynie w 2013 roku

W 2013 roku do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Olsztynie wpłynęło ogółem 146 wniosków o rozstrzygnięcie sporu pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, dotyczących następujących towarów i usług:

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| - sprzętu rtv agd | - 2 (1,4% ogółu wniosków) |
| - sprzętu elektronicznego | - 4 (2,7%) |
| - odzieży | - 10 (6,8%) |
| - obuwia | - 101 (69,2%) |
| - mebli | - 7 (4,8%) |
| - innych | - 19 (13,0%) |
| - usług rem.bud. | - 1 (0,7%) |
| - usług innych | - 2 (1,4%) |

Łączna wartość zgłoszonych roszczeń wyniosła **66545,00 zł.**

W porównaniu do roku 2012 liczba przyjętych wniosków jest mniejsza jedynie o 4 (rok 2012 – 150; rok 2013 – 146), ale ogólna wartość przedmiotów sporu znacznie niższa, aż o 55644,00 zł. Wynika to z tego, że najwięcej spraw dotyczyło sporu w zakresie jakości obuwia (69,2%), którego ceny są relatywnie niższe.

Konsumenci dochodzili swoich roszczeń z tytułu gwarancji w 1 przypadku, w pozostałych 145 przypadkach wnioski dotyczyły roszczeń z tytułu niezgodności towaru (usługi) z umową.

W 63 zgłoszonych sprawach przedsiębiorcy nie wyrazili zgody na rozstrzygnięcie sporu przez SPSK, ani też nie podjęli działań zmierzających do załagodzenia sporu w postępowaniu wstępnym. Stanowi to 43 % ogółu przyjętych spraw. W porównaniu do roku 2012 wskaźnik ten zmniejszył się o 4 %. W 2 przypadkach Sąd pozostawił wnioski bez rozpatrzenia.

W okresie sprawozdawczym Sąd rozpatrzył 79 spraw, wydając:

- 3 wyroki uznające roszczenia konsumentów (1 – odzież, 1- obuwie, 1- meble),
- 2 wyroki oddalające roszczenia klientów (1 – odzież, 1 – grupa „inne towary”)
- 74 postanowienia o umorzeniu postępowania w związku z zawartymi ugodami, w tym:
 - 73 ugody zawarto w postępowaniu wstępnym,
 - 1 ugodę zawarto przed sądem.

W wyniku podjętych działań przez SPSK w Olsztynie klienci odzyskali łączną kwotę 19790 zł. W 2 sprawach Sąd oddalił roszczenia o wartości 368 zł.

Szczegóły zawarte są w zestawieniu liczbowym stanowiącym załącznik do niniejszej informacji.

W omawianym okresie do sądu powszechnego przekazano jedną sprawę o uchylenie wyroku sądu polubownego.

Ponadto informuję, że w okresie sprawozdawczym działania Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Olsztynie :

- nie zdarzyły się przypadki, aby przedsiębiorca oprócz wyrażenia zgody na rozpatrzenie sprawy przez sąd, jednocześnie składał propozycję ugody,
- w 2013 r. odbyły się 4 posiedzenia Sądu, na których rozpatrzono 6 spraw. Średnio na jednym posiedzeniu rozpatrywano 2 sprawy.
- przeciętnie sprawy rozpatrywane są nie dłużej niż miesiąc od chwili wpłynięcia wniosku.
- w 2013 roku rozprawy odbywały się średnio raz w kwartale.
- każda z rozpatrywanych spraw kończyła się na jednym posiedzeniu.
- tylko dwóch przedsiębiorców zawsze wyraża zgodę na rozpoznanie spraw przez SPSK. Należy jednocześnie dodać, że są też tacy przedsiębiorcy, którzy po otrzymaniu od SPSK propozycji wyrażenia zgody na rozpoznanie sprawy, zawsze zawierają z konsumentem tak zwaną ugodę w postępowaniu wstępnym.
- są firmy, które zawsze odmawiają wyrażenia zgody na rozpoznanie sprawy przez SPSK. Powyższy fakt tłumaczą tym, że ich sposób załatwiania reklamacji jest w 100 procentach właściwy, a w przypadku, gdy konsument jest niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji zawsze może złożyć pozew w sądzie powszechnym.
- w 2013 r. Sąd nie korzystał z opinii rzeczoznawcy.
- SPSK w Olsztynie nie posiada specjalistów do konkretnych rodzajów spraw. Pozyskanie takich arbitrów jest bardzo trudne. Posiada także trudności z uzyskaniem opinii (brak rzeczoznawców) np. dot. telefonów komórkowych, cyfrowych aparatów fotograficznych itp.
- w 2013 r, Sąd nie rozpatrywał spraw szczególnie zawiłych.

Przykłady spraw:

- przedmiot sporu - spodnie jeansowe, wartość roszczenia 109 zł.

Powód zakupił w sklepie pozwanej Spółki spodnie 30 maja 2012 r. W grudniu zauważył wady towaru. W dniu 1 marca 2013 r. złożył reklamację z powodu przetarc i pęknięć w materiale. Reklamacja nie została uznana. W opinii pozwanego przetarcia w spodniach powstały w trakcie użytkowania, a materiał nie posiadał żadnych wad. Pozwany dodatkowo zaznaczył, iż reklamacja została złożona dopiero po dwóch miesiącach od zauważenia uszkodzeń. Powód żądał wymiany towaru na nowy.

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Sąd powództwo oddalił w całości. Powód nie przedstawił żadnych dowodów potwierdzających, że o wadzie poinformował sprzedawcę wcześniej niż 1 marca 2013 r. W ocenie Sądu brak było przesłanek potwierdzających dotrzymanie przez powoda ustawowego terminu zawartego w art. 9 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.

W uzasadnieniu wyroku Sąd przywołał:

- art. 10 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.), sprzedawca odpowiada wobec kupującego za niezgodność towaru z umową przez dwa lata od chwili jego wydania kupującemu

- art. 8 w/w ustawy, kupujący ma prawo żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową przez jego nieodpłatną naprawę lub wymianę na nowy. Jeśli kupujący nie może żądać naprawy lub wymiany albo sprzedawca nie usunie niezgodności towaru z umową w odpowiednim czasie, bądź narażałoby to kupującego na znaczne niedogodności, może on żądać odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny

- art. 9 w/w ustawy, kupujący traci uprawnienia wymienione w art. 8, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru z umową nie zawiadomi o tym sprzedawcy.

- przedmiot sporu - spodnie, wartość roszczenia 159 zł.

Powód zakupił w sklepie pozwanej Spółki spodnie w dniu 13 czerwca 2012 r. W dniu 17 października 2012 r. złożył reklamację z powodu pęknięcia materiału na prawej nogawce spodni, zgłaszając żądanie odstąpienia od umowy. 27 października 2012 r. z powodzeniem skontaktował się pracownik Spółki, informując go, że reklamacja została uznana. Powód zgłosił się do sklepu 4 listopada 2012 r., gdzie otrzymał informację o nieuznaniu reklamacji. Do wglądu otrzymał opinię sprzedawcy, z której wynikało, że zaistniała wada to efekt zbyt obcisłych spodni narażonych na bardzo częste i silne tarcie. W dniu 20 listopada 2012 r. powód skierował pismo do sklepu Spółki żądając odstąpienia od umowy z uwagi na przekroczenie 14-dniowego terminu w jakim sprzedawca zobowiązany jest udzielić odpowiedzi na reklamację. Żądanie powoda nie zostało spełnione.

Z przedstawionych dowodów i wyjaśnień wynikało, że pozwana Spółka przekroczyła ustawowy 14-dniowy termin ustosunkowania się do żądania kupującego. Informacje o sposobie rozpatrzenia reklamacji konsument otrzymał 4 listopada 2012 r., natomiast reklamację złożył 17 października 2012 r. Z wyjaśnień powoda i pozwanej jasno wynikało, że podczas rozmowy telefonicznej konsumenta z pracownikiem sklepu, nie została przekazana konsumentowi właściwa informacja o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Sąd uznał powództwo w całości i zasądził od pozwanej Spółki na rzecz powoda kwotę 159 zł. W tej sytuacji to na pozwanej Spółce spoczywał ciężar udowodnienia faktu, że dotrzymała ustawowego terminu. Pozwana Spółka żadnych dowodów w tym zakresie nie przedstawiła.

W uzasadnieniu wyroku Sąd przywołał:

- art. 10 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (DZ. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.), sprzedawca odpowiada wobec kupującego za niezgodność towaru z umową przez dwa lata od chwili jego wydania

- art. 8 ust. 1 i 4 w/w ustawy, kupujący ma prawo żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową przez jego nieodpłatną naprawę lub wymianę na nowy. Jeśli kupujący nie może żądać naprawy lub wymiany albo sprzedawca nie usunie niezgodności towaru z umową w odpowiednim czasie, bądź narażałoby to kupującego na znaczne niedogodności, może on żądać odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny

- art. 8 ust. 3 w/w ustawy, sprzedawca ma obowiązek ustosunkowania się do żądania kupującego, o którym mowa w art. 8 ust. 1, w terminie 14 dni od jego otrzymania.

W 2013 r. do Sądu wpłynął jeden wniosek z zakresu prawa energetycznego, przeciwko „Energa-Obrót” S.A. w Gdańsku. Nie uzyskano zgody na rozstrzygnięcie sporu przez Sąd.

Załącznik – 1

Zestawienie liczbowe.

Sporządziła:

