

## ANALIZA

### **przyjmowania i załatwianie informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o mediację w 2012 r.**

#### **1. Ogólna charakterystyka ilościowa**

W 2012 r. do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Olsztynie wpłynęło 659 informacji o nieprawidłowościach i wniosków o mediację ( w tym 1 przekazany z Europejskiego Centrum Konsumentckiego ).

W siedzibie Inspektoratu w Olsztynie przyjęto 197 informacji oraz wniosków i odpowiednio w Delegaturach: Elbląg - 339; Ełk - 123.

W omawianym okresie sprawozdawczym we własnym zakresie załatwiono 656 informacji i wniosków, w tym 27 z II półrocza 2011r., zaś 30 pozostało do załatwienia w następnym okresie.

Spośród 659 wniosków i informacji rozpatrzonych we własnym zakresie najwięcej dotyczyło artykułów przemysłowych - 565 ( 85,74 % ), a następnie artykułów spożywczych - 60 ( 9,1% ) i usług - 34 ( 5,16 % ).

Konsumenci najczęściej kwestionowali obuwie – 411 wniosków i informacji, odzież 35, meble 20, sprzęt AGD i RTV – 7, sprzęt komputerowy – 6, wyroby i przetwory mleczne – 6, sprzęt komputerowy – 6, usługi remontowo-budowlane – 6. Ponadto złożone wnioski dotyczyły usług gastronomicznych, usług pralniczych, usług fryzjerskich i kosmetycznych, mięsa i przetworów mięsnych, przetworów warzywnych i napoi, wyrobów alkoholowych, zabawek czy motoryzacji.

#### **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.

W dalszym ciągu sprzedawcy wykorzystują swoją silniejszą pozycję, uzależniają przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji od przedłożenia przez konsumenta ekspertyzy wykonanej przez autoryzowany serwis, bądź dostarczenie opinii rzeczoznawcy.

Innymi przyczynami „ skarg konsumenckich ” były niewłaściwe pod względem jakościowym wykonanie 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 371 ( 59 % ) spraw. Negatywne rozstrzygnięcia nastąpiły w 190 ( 30 % ) sprawach, głównie z powodu niemożności zawarcia ugody między stronami lub bezzasadności zarzutów konsumentów.

Razem przeprowadzono 490 mediacji, z których 332 ( 67,8 % ) zakończyło się pozytywnie dla konsumentów.

Na 105 spraw załatwionych w formie kontroli stawiane zarzuty potwierdzono w 39 przypadkach i częściowo potwierdzono w 34.

Sprawy załatwiane były z reguły bez zbędnej zwłoki w terminie 1 miesiąca, z 4 wyjątkami. W jednym z tych 4 przypadków sprawa zakończyła się z przekroczeniem miesięcznego terminu o 14 dni. Natomiast w dwóch przypadkach przekroczone termin o jeden dzień oraz w jednym przypadku o 2 dni.

W porównaniu do ubiegłego roku nastąpił wzrost składanych przez konsumentów wniosków o 20 %. Powyższe znajduje uzasadnienie w rosnącej wiedzy konsumentów w zakresie swoich praw, oraz w słabszej jakości towarów oferowanych do sprzedaży.

### **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 2012 r. tu. Inspektorat udzielał łącznie 5294 takich porad, z tego 4576 konsumentom i 718 przedsiębiorcom.

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