

ANALIZA

przyjmowania i załatwiania informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o mediację w 2014 r.

1. Ogólna charakterystyka ilościowa

W 2014 r. do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Olsztynie wpłynęły 783 informacje o nieprawidłowościach i wnioski o mediację.

W siedzibie Inspektoratu w Olsztynie przyjęto 336 informacji oraz wniosków i odpowiednio w Delegaturach: Elbląg - 396; Ełk – 51.

W omawianym okresie sprawozdawczym we własnym zakresie załatwiono 750 informacji i wniosków, w tym 23 z II półrocza 2013 r., zaś 31 pozostało do załatwienia w następnym okresie.

Spośród 750 wniosków i informacji rozpatrzonych we własnym zakresie najwięcej dotyczyło artykułów przemysłowych - 673 (89,73 %), a następnie usług – 43 (5,73 %) i artykułów spożywczych – 34 (4,53 %).

Konsumenci najczęściej kwestionowali obuwie – 574 wnioski i informacje, odzież - 36, sprzęt AGD i RTV – 13, artykuły motoryzacyjne – 10, meble – 8, sprzęt komputerowy – 4, mięso i przetwory mięsne – 8, wyroby i przetwory mleczne – 5, usługi gastronomiczne – 7, usługi pralnicze - 4. Ponadto złożone wnioski dotyczyły zabawek, przetworów rybnych, przetworów owocowo-warzywnych i napoi, wyrobów alkoholowych, usług motoryzacyjnych, usług fryzjerskich i kosmetycznych, a także usług remontowo- budowlanych.

2. Przyczyny powstawania nieprawidłowości oraz sporów cywilnoprawnych.

W złożonych wnioskach o mediację 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 cywilnoprawnych 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 470 (63 %) spraw. Negatywne rozstrzygnięcia nastąpiły w 254 (34 %) sprawach, głównie z powodu niemożności zawarcia ugody między stronami lub bezzasadności zarzutów konsumentów.

Razem przeprowadzono 672 mediacje, z których 452 (67,26 %) zakończyło się pozytywnie dla konsumentów.

Na 57 spraw załatwionych w formie kontroli stawiane zarzuty potwierdzono w 18 przypadkach i częściowo potwierdzono w 5.

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

W porównaniu do ubiegłego roku konsumenci złożyli o 29 % więcej 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 2014 r. tut. Inspektorat udzielił łącznie 5696 takich porad, z tego 4329 konsumentom i 1367 przedsiębiorcom.

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