



WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCYJI HANDLOWEJ W OPOLU

[Start](#) > [Postępowanie polubowne](#) > [Wyniki postępowania polubownego](#) > **Mediacje i nieprawidłowości w 2014 roku**

Wnioski o mediacje i informacje o nieprawidłowościach załatwione przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Opolu w roku 2014

W 2014 roku do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Opolu wpłynęło **łącznie 748 wniosków o mediacje oraz informacji o nieprawidłowościach**, które dotyczyły sporów kupujących z przedsiębiorcami prowadzącymi działalność handlową, usługową i produkcyjną. W porównaniu z 2013 rokiem nastąpił 11% wzrost interwencji konsumenckich.

Zakres tematyczny skarg od wielu lat nie ulega zmianom. Największą grupę stanowią artykuły przemysłowe 672 skargi, następnie w 71 przypadkach kwestionowano usługi. W 5 sprawach konsumenci kwestionowali jakość artykułów spożywczych.

W grupie artykułów przemysłowych kupujący najczęściej kwestionowali: obuwie - ponad 60% (469 wniosków), odzież - 6,2%, meble - 4,2 %, inne artykuły przemysłowe stanowiły ponad 11% ogółu spraw. Natomiast art. motoryzacyjne, sprzęt komputerowy, sprzęt agd i rtv - 18%.

Wśród skarg na niewłaściwe świadczenie usług dominowały sprawy obejmujące prace remontowo - budowlane - 29, motoryzacyjne - 8, a następnie pralnicze - 5, gastronomiczne - 2, pozostałe w liczbie 26 to m. innymi usługi turystyczne, naprawy sprzętu agd i rtv, stolarskie i inne.

W sprawach dotyczących produktów spożywczych konsumenci sygnalizowali niewłaściwą jakość przetworów mlecznych, wyrobów alkoholowych, nierzetelną obsługę klientów poprzez nieprawidłowe uwidocznienie cen zarówno w sklepach jak i lokalach gastronomicznych, czy też ich brak a także różnice w wysokości cen na towarach i w kasie.

Czynniki i źródła powstawania sporów pomiędzy kupującymi a przedsiębiorcami są bardzo zróżnicowane. Jednak analiza merytoryczna problemu wykazuje, że najczęściej wynikają one z nieznaności oraz nieprzestrzegania przez konsumentów i przedsiębiorców przepisów prawnych wynikających zarówno z tytułu odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jak i gwarancji jakości regulowanych przepisami ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.).

W sprawach odnoszących się do usług konsumenci zarzucali przedsiębiorcom złą ich jakość, nieterminowość realizacji umowy, niezgodne z zamówieniem wykonanie dzieła, brak reakcji wykonawcy na zgłoszenia reklamacyjne. Tu przede wszystkim przyczyną sporu w wielu przypadkach jest brak stosownej pisemnej umowy między zamawiającym a przyjmującym zamówienie, określającej istotne warunki przedmiotowego zamówienia.

Interwencje konsumenckie wpływające do Inspekcji Handlowej załatwiano przede wszystkim w formie mediacji, kontroli i w inny sposób. Skuteczność spraw załatwionych przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Opolu w 2014 roku wyniosła ponad **81%**.

W wyniku podjętych ubiegłym roku podjęto **568** mediacje, w trakcie których rozstrzygano w trybie polubownym zaistniałe spory, mediatorzy przedstawiali propozycje OWIHH zmierzające do ugodowego zakończenia sprawy z uwzględnieniem nowych okoliczności, które powstały po dokonaniu w tut. urzędzie ocen przedmiotów skarg (przede wszystkim dot. to obuwia, odzieży, galanterii) przez rzeczoznawców zatrudnionych w WIHH Opolu oraz znajdujących się na liście rzeczoznawców ds. jakości towarów lub usług przy Wojewódzkim

Inspektorze.

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

W inny sposób załatwiono **183** sprawy. Większość z tych wniosków oddalono z uwagi na negatywną dla konsumenta opinię o towarze wydaną przez rzeczoznawców powołanych w sprawie przez Wojewódzkiego Inspektora. Wobec takiego stanu rzeczy Wojewódzki Inspektor nie wszczynał działań mediacyjnych, albowiem żądania konsumentów nie znajdowały uzasadnienia.

Ilość przyjętych wniosków o mediację, udzielonych porad telefonicznych i osobiście konsumentom, potwierdza iż działalność Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Opolu związana z przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem sporów konsumenckich oraz poradnictwem konsumenckim jest bardzo ważnym zadaniem Inspekcji Handlowej, jako organu powołanego do ochrony interesów konsumenta.

Możliwość poprawy sytuacji w zakresie ochrony interesów konsumentów, likwidowania źródeł skarg należy upatrywać przede wszystkim w równoległe prowadzonych działaniach o charakterze kontrolnym oraz szeroko rozumianym działaniach edukacyjno-informacyjnych poprzez m. in. aktywne poradnictwo konsumenckie. Takie poradnictwo prowadzone jest w formie bezpośredniej, telefonicznej oraz z wykorzystaniem środków masowego przekazu.

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

Data wytworzenia: 2017-06-29 09:03:38
Data publikacji: 2017-06-29 09:21:49
Ostatnio aktualizował(a): Kubiński Dariusz
Data ostatniej zmiany: 2017-06-29 10:08:47

Historia zmian artykułu:
2017-06-29 10:08:47 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .
2017-06-29 10:07:03 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, Edycja na
polecenie naczelnika Wydziału OK - Pani
Anny Lubańskiej