

MEDIACJA – SPOSÓB NA ROZWIĄZANIE SPORU

Po co drzeć koty? – jeśli można rozwiązać konflikt polubownie. W Dniu Mediacji UOKiK wraz z Wojewódzkimi Inspektoratami Inspekcji Handlowej przypomina o bezpłatnych możliwościach rozwiązania sporu konsument-przedsiębiorca

[Warszawa, 15 października 2009 r.] Mediacja – to podstawowy sposób na rozwiązanie sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. W 2008 roku do wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej wpłynęło 10 tys. wniosków o mediację – to 71 proc. wszystkich skarg skierowanych do IH. Najwięcej problemów konsumenci mieli z artykułami przemysłowymi (9 tys. wniosków) – przede wszystkim z obuwem. Na dalszych miejscach znalazł się sprzęt AGD i RTV, meble i sprzęt komputerowy. Wśród usług dominowały usługi remontowo-budowlane i pralnicze. Niemal 7 tys. mediacji zakończyło się pozytywnie dla konsumentów – strony zawarły porozumienia kończące ich spory.

Przykład? Konsumentka postanowiła wymienić w mieszkaniu okna. Niestety, fachowcy wadliwie zamontowali parapet zewnętrzny – w czasie deszczu woda przedostawała się do mieszkania. To spowodowało uszkodzenie parapetu wewnętrznego i ramy okna. Konsumentce nie udało się samodzielnie rozwiązać tego problemu i zwróciła się o mediację do IH. Przedsiębiorca początkowo nie chciał się zgodzić na taką formę załatwienia sprawy, ale w końcu zmienił zdanie dzięki osobom prowadzącym mediację. Ostatecznie zgodził się naprawić okno oraz parapety.

Czym jest mediacja? To postępowanie zmierzające do polubownego rozwiązania sprawy. W postępowaniach prowadzonych przez Inspekcję Handlową biorą udział: konsument i przedsiębiorca – jako strony oraz mediator – jego zadaniem jest jedynie ułatwienie rzeczowej dyskusji, nie przedstawia propozycji rozwiązań i nie rozstrzyga sporu. Ostateczne rozwiązanie problemu zależy tylko i wyłącznie od stron.

Mediację IH wszczyna na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego interes słabszego uczestnika rynku. Na taki sposób bezpłatnego załatwienia sporu muszą zgodzić się wszyscy uczestnicy. Muszą liczyć się jedynie z koniecznością poniesienia kosztów opinii o jakości produktu lub usługi, sporządzonej na swoje zlecenie.

Na każdym etapie sporu z przedsiębiorcą konsument może zgłosić się po bezpłatną pomoc do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów, a także organizacji konsumenckich. Ich adresy znajdują się na stronie internetowej Urzędu. Bezpłatne porady udzielane są również przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod numerem telefonu 0 800 800 008. Poradnictwo konsumenckie w Polsce jest finansowane między innymi z budżetu UOKiK.

Dodatkowe informacje:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK

Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

Tel. (22) 827 28 92, 55 60 106, 55 60 430

Fax (22) 826 11 86

E-mail malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl