

ANALIZA

przyjmowania i załatwiania informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o mediację w 2011 roku

1. Ogólna charakterystyka ilościowa.

W 2011 roku do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej wpłynęło 548 informacji o nieprawidłowościach i wniosków o mediację (w tym 1 przekazany z Europejskiego Centrum Konsumenckiego).

W siedzibie Inspektoratu w Olsztynie przyjęto 164 informacje oraz wnioski i odpowiednio w Delegaturach: Elbląg –290; Ełk – 94.

Spośród 514 wniosków i informacji rozpatrzonych we własnym zakresie najwięcej dotyczyło artykułów przemysłowych – 436 (85%), a następnie artykułów spożywczych – 47 (9%) i usług – 31(6%).

Konsumenci najczęściej kwestionowali obuwie –344 wnioski i informacje, meble – 15, odzież – 10, sprzęt RTV AGD –6, artykuły motoryzacyjne – 4, sprzęt komputerowy –4, mięso i przetwory mięsne – 6, przetwory rybne –5, wyroby alkoholowe –3, usługi fryzjerskie i kosmetyczne – 4, usługi gastronomiczne –4. Ponadto złożone wnioski dotyczyły usług hotelarskich, krawieckich, tapicerskich, remontowo-budowlanych, pralniczych oraz takich rodzajów towarów jak telefony komórkowe, kosmetyki, aparaty fotograficzne, torebki, stolarka budowlana i materiały budowlane, aparaty do masażu, artykuły wyposażenia mieszkań.

2. Sposób, skuteczność i terminowość załatwiania spraw.

Z ogólnej ilości informacji i wniosków załatwionych we własnym zakresie pozytywnie zakończono 299 (58%) spraw. Negatywne rozstrzygnięcia nastąpiły w 174 (34%) wnioskach, głównie z powodu niemożności zawarcia ugody między stronami lub bezzasadności zarzutów konsumentów.

Razem przeprowadzono 398 mediacji, z których 266 (66,8%) zakończyło się pozytywnie dla konsumentów.

Na 98 spraw załatwionych w formie kontroli stawiane zarzuty potwierdzono w 33 przypadkach i częściowo potwierdzono w 23.

Sprawy załatwiane były bez zbędnej zwłoki w terminie 1 miesiąca.

W porównaniu do ubiegłego roku nastąpił wzrost składanych przez konsumentów wniosków aż o 29 %. Powyższe znajduje uzasadnienie w rosnącej wiedzy konsumentów w zakresie swoich praw, lecz także w słabszej jakości towarów oferowanych do sprzedaży.