

Skargi konsumenckie

W lipcu 2008 r. Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej (WIIH) podsumował informacje o nieprawidłowościach i wnioski o mediację, czyli tzw. skargi konsumenckie, rozpatrzone i załatwione w pierwszym półroczu br.

Łącznie do WIIH wpłynęły 203 skargi konsumenckie tj. o 8 % mniej niż w drugim półroczu 2007 roku. We własnym zakresie rozpatrzono 200 spraw, w tym 10 z drugiego półroczu 2007 roku. Cztery sprawy przekazano innym organom, natomiast dziewięć pozostało do załatwienia.

Konsumenci najczęściej kwestionowali obuwie (127 razy), i odpowiednio: meble (7), usługi remontowo-budowlane (6), sprzęt RTV AGD (4), sprzęt komputerowy (4), mięso i przetwory mięsne (4), przetwory mleczne (4) i usługi turystyczne (3). Pojedyncze informacje i wnioski dotyczyły m.in. artykułów motoryzacyjnych, przetworów rybnych, stolarki budowlanej, materiałów budowlanych, telefonów komórkowych, odzieży i usług tapicerskich.

Zarzuty konsumentów dotyczyły nie tylko złej jakości towarów (niezgodności towarów z umową) i usług, lecz również przejawów złej woli oraz braku obiektywizmu przedsiębiorców w rozpatrywaniu zgłaszanych reklamacji. Handlowcy załatwiając odmownie reklamację często argumentują swoje stanowisko brakiem należytej konserwacji lub zniszczeniem towaru albo jego mechanicznym uszkodzeniem przez użytkownika.

Przyczyną sporów z konsumentami jest również dokonywanie przez sprzedawców wielokrotnych napraw, podczas gdy konsumenci żądają wydania nowego towaru, lub zwrotu gotówki, oraz także brak porozumienia konsumentów i sprzedawców co do terminu ostatecznego załatwienia reklamacji, co w efekcie skutkuje długotrwałym oczekiwaniem na naprawę lub wymianę towaru. Innymi przyczynami skarg konsumentów były: nieterminowość wykonania usług bądź niezgodność ich zakresu ze zleceniem. Źródłem sporów bywa też brak potwierdzenia postanowień umowy w formie pisemnej.

Ze skutkiem pozytywnym dla konsumentów załatwiono 110 spraw (55 %), natomiast w 73 (36,5 %) nie doszło do ugody między stronami albo zarzuty konsumentów nie potwierdziły się.

Najbardziej efektywną formą załatwiania skarg okazuje się być postępowanie mediacyjne, które w 98. przypadkach na 158 (efektywność – 62 %) doprowadziło do polubownego załatwienia sporu. Natomiast spośród 26 spraw załatwionych w formie kontroli zarzuty konsumentów potwierdziły się w 12 przypadkach (46 %), z tego w jednym tylko częściowo.

Jednocześnie inspektorzy Inspekcji Handlowej w opisywanym okresie udzielili łącznie 3021 porad prawnych, z tego 2605 konsumentom i 416 przedsiębiorcom.