

Liczba skarg rośnie

Data publikacji: 22.08.2011 7:30

Buty, ubrania, sprzęt RTV i AGD – te rzeczy psują się nam najczęściej. Problemy sprawiają nam również usługi telekomunikacyjne, finansowe i remontowo-budowlane.

Z każdym rokiem wzrasta ilość skarg. W 2008 roku było ich ponad 300 tysięcy, w 2009 prawie 350 tysięcy, w minionym roku liczba wzrosła do 416 tys. Ze skarg i sytuacji z jakimi spotykali się rzecznicy konsumentów wynika, że nieznanomość praw konsumenta dotyczy nie tylko klientów, ale też sprzedawców.

- Pracowałam w sklepie, który wymagał ode mnie, żeby reklamacji odsyłanych do biura firmy było jak najmniej. Rozumiałam klientów, którzy reklamowali wadliwy towar na który wydawali często spore pieniądze, jednak sama niewiele miałam do powiedzenia (uroki pracy w "sieciówce"). Często winą za wadę towaru obarczano samego klienta, co według mnie było totalną bzdurą... Efekt – reklamacje rozpatrywane było w większości przypadków na niekorzyść kupującego. Ci bardziej uparci – reklamujący ten sam towar kolejny raz, raczej w końcu wygrywali, ale co z tego skoro na przykład nabywca zimowej kurtki nie miał w ogóle okazji jej założyć, bo przeleżała w magazynie naszej firmy kilka miesięcy czekając na opinię rzeczoznawcy, któryś raz z kolei – mówi Danuta Nowak z Cieszyzna - przyznając, nasza "sieciówka" przed reklamacjami broniła się jak przed ogniem.

Gdy sklep odrzuca reklamację powołując się na opinię własnych rzeczoznawców, nie przestrzega 14-dniowego terminu na jej rozpatrzenie lub uzależnia otrzymanie odpowiedzi od osobistej wizyty konsumenta w sklepie interweniować zaczynają rzecznicy praw konsumenta. - **Najczęściej mieliśmy problem z reklamacją produktów, które okazały się wadliwe czyli niezgodne z umową. Najwięcej porad dotyczyło słabej jakości obuwia i odzieży (63 102 - niejednokrotnie sprzedawca odrzucał reklamację zepsutych butów, obwiniając za wadę samego konsumenta), sprzętu RTV i AGD (37 405), elementów wyposażenia mieszkania (23 766), komputerów (14 400)** – informuje UOKiK.

Powody do narzekań mamy również w przypadku usług telekomunikacyjnych. Tu prym wiodą wady telefonów komórkowych kupione w promocji, uruchomienie dodatkowej usługi niezgodnie z umową, przerwy w dostępie do Internetu, zawyżone rachunki... Tylko w zeszłym roku rzecznicy udzielili aż 37 330 porad związanych z telekomunikacją.

W przypadku usług budowlanych konsumenci interweniowali u rzeczników konsumentów między innymi w sprawie nie zawarcia umowy w formie pisemnej, niskiej jakości stosowanych materiałów oraz żądania zapłaty wyższej ceny niż umówiona (16 tysięcy porad). A latem... Lato to z pewnością okres wzmożonych skarg na usługi turystyczne. Nic w tym dziwnego w końcu na upragniony urlop czekamy cały rok, więc chcielibyśmy go spędzić tak, jak zaplanowaliśmy. Na co najczęściej narzekamy? Na środek transportu, gorszy standard zakwaterowania, niekorzystną zmianę programu wycieczki, niską jakość żywienia, skrócenie imprezy.

Masz problem z wadliwym towarem? Problem sprawiają Ci również inne usługi ? skorzystaj z porady. UOKiK przypomina, że oprócz miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów, bezpłatne porady udzielane są również pod numerem infolinii 0 800 007 707.