

# Załatwianie spraw

## Załatwianie spraw

Przyjmowanie i załatwianie spraw w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Kielcach odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U.2018.2096 t.j. z dnia 2018.11.05 ze zm.) oraz w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków ( Dz.U.2002.5.46 z dnia 2002.01.22).

## Sposób przyjmowania i załatwiania spraw. Tryb działania WIIH w Kielcach

### WNIOSEK/PODANIE KONSUMENTA I SPOSOBY ZAŁATWIENIA

Obowiązek ochrony konsumentów jaki ciąży na organach władzy publicznej wynika z aktu najwyższej rangi - a mianowicie z konstytucji RP. Ochrona ta dotyczy wszystkich aspektów życia, albowiem powinnością państwa jest zapewnienie bezpieczeństwa swoich obywateli. Pominiemy w tym miejscu szereg organów które działania te realizują w oparciu o pewne środki przymusu ( Policja). Zajmiemy się natomiast problematyką zagrożeń jakie mogą spotkać każdego z nas - konsumenta, związanych głównie z tematyką nabywania przez nas produktów lub usług. Oczywistym jest fakt, że codziennie wykonując szereg pospolitych czynności nabywamy produkty lub usługi narażając się , ryzykując iż te zwykłe czynności życia codziennego okażą się dla nas utrapieniem z powodu nieuczciwości, nierzetelności przedsiębiorcy. Aby móc walczyć, przeciwstawić się z takim praktykom każdy z nas - konsumentów może skorzystać z pomocy organizacji rządowych ( Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcja Handlowa ) pozarządowych ( Federacja Konsumentów ), samorządowych (Powiatowy, Miejski Rzecznik Praw Konsumentów). Konsument który uważa, że jego dobro chronione prawem zostało naruszone może zwrócić się do jednej z tych instytucji lub bezpośrednio dowodzić swych roszczeń bezpośrednio przed sądem powszechnym lub konsumenckim. W tym miejscu zajmiemy się omówieniem procedur obowiązujących w Inspekcji Handlowej a mających na celu ochronę praw konsumentów.

### Sposób działania Inspekcji Handlowej:

Inspekcja Handlowa jest organem kontroli powołanym m.in. do ochrony interesów i praw konsumentów.

Zadanie to realizowane jest przez :

1. Działania, akcje o charakterze planowym, realizowane w całym kraju – ogólnopolskie.
2. Podejmowanie interwencji w celu ochrony indywidualnych interesów i praw konsumentów.

### Uprawnienia Inspekcji Handlowej do rozpatrywania wniosków i podań konsumentów:

Konsument który stoi na stanowisku, że naruszono jego prawa może złożyć w Inspekcji Handlowej skargę na sprzedawcę, usługodawcę, właściciela lokalu gastronomicznego jako na podmioty które dopuściły się takiego naruszenia.

### Przedmiotem wniosku/podania może być :

- 1) odmowa przyjęcia reklamacji;
- 2) niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową;
- 3) niezałatwienie reklamacji w terminie;
- 4) niewłaściwa jakość usługi;
- 5) zła jakość produktów spożywczych;
- 6) niewidoczność cen;

- 7) oszustwa na wadze, mierze i cenie;
- 8) nieuczciwa, wprowadzająca w błąd reklama;
- 9) zwłoka w dostarczeniu towaru bądź świadczenia usługi;
- 10) niedostarczenie produktu, brak świadczenia usługi.

Inspekcja Handlowa ma obowiązek przyjąć skargę i w oparciu o przepisy postępowania administracyjnego w ciągu miesiąca udzielić skarżącemu odpowiedzi co do sposobu jej załatwienia. Tak jak wszystkie organy administracji IH działa w oparciu o zasadę właściwości rzeczowej i miejscowej wyznaczonej obowiązującymi przepisami prawa. Należy jednak zaznaczyć, że nie we wszystkich aspektach działalności przedsiębiorczej IH jest kompetentnym organem.

**Zakres działania Inspekcji Handlowej nie dotyczy :**

- 1) przedsiębiorców działających na terenach zamkniętych, podlegających ministrowi właściwemu do spraw wewnętrznych, Ministrowi Obrony Narodowej i Ministrowi Sprawiedliwości;
- 2) przedsiębiorców wytwarzających energię elektryczną lub ciepło, lub prowadzących hurtowy lub detaliczny handel energią elektryczną, paliwami gazowymi lub ciepłem, lub wykonujących działalność w zakresie przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej lub gazu ziemnego lub przesyłania i dystrybucji ciepła;
- 3) przedsiębiorców produkujących paliwa;
- 4) banków oraz prowadzonej przez nie działalności bankowej;
- 5) ubezpieczeń oraz działalności ubezpieczeniowej;
- 6) usług pocztowych i telekomunikacyjnych;
- 7) usług pośrednictwa finansowego;
- 8) usług informatycznych;
- 9) usług naukowo-badawczych;
- 10) usług w zakresie edukacji świadczonych przez podmioty publiczne;
- 11) usług w zakresie ochrony zdrowia i opieki społecznej;
- 12) nawozów i środków wspomagających uprawę roślin.

**Części składowe wniosku/podania/ :**

Skarga powinna określać :

- imię, nazwisko i adres korespondencyjny wnioskodawcy (chyba że jest to informacja anonimowa o nieprawidłowościach zachodzących na rynku);
- nazwę i adres sklepu, zakładu usługowego, gastronomicznego;
- opis okoliczności uzasadniających złożenie skargi, stan faktyczny (datę zakupu lub wykonania usługi, opis przedmiotu sporu, cenę towaru lub usługi, zdefiniowanie w jaki sposób prawa konsumenta zostały naruszone);
- roszczenia wobec przedsiębiorcy;
- oczekiwania w stosunku do Inspekcji Handlowej

**Forma wniosku/podania**

Wniosek/ skarga powinna być wniesiona do IH w formie pisemnej. Może być sporządzona na miejscu, doręczona

osobiście bądź dostarczona drogą pocztową, faksem dopuszcza się także złożenie skargi za pomocą telefonu oraz drogą elektroniczną (e.mail) konieczne jest jednak wówczas przedstawienie danych osobowych skarżącego. Należy w tym miejscu nadmienić, że nie są traktowane jak skargi anonimowe, telefoniczne bądź zgłoszone drogą elektroniczną sygnały konsumentów o nieprawidłowościach stwierdzonych w handlu.

### **Postępowanie wnioskowe**

Inspekcja Handlowa rozpatruje wnioski/podania w zakresie swej właściwości miejscowej i rzeczowej. Wniesiony do IH wniosek/podanie musi być załatwione w ciągu 1 miesiąca. W sytuacji nie załatwienia wniosku/podania w terminie IH zobowiązana jest zawiadomić skarżącego, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin (nie przekraczający jednak 2 miesięcy). Procedura rozpatrzenia wniosku/podania może odbywać się dwojako. Jeżeli przedmiotem wniosku/podania jest nieprawidłowość właściwa rzeczowo dla wydziałów branżowych, to wówczas Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej przekazuje skargę do załatwienia we właściwym branżowo wydziale. Wtedy to zadanie będące przedmiotem wniosku/podania analizowane jest w toku postępowania kontrolnego. Jeżeli natomiast przemawia za tym charakter sprawy, Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej podejmuje działania mediacyjne w celu polubownego zakończenia sporu cywilno-prawnego między konsumentem a przedsiębiorcą. Postępowanie mediacyjne, bo o nim tutaj mowa, wszczynane jest na wniosek konsumenta, jeżeli wymaga tego ochrona jego interesu. W toku postępowania mediacyjnego Wojewódzki Inspektor zapoznaje przedsiębiorcę z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje zakończenia sporu. Jest możliwe aby w toku postępowania mediacyjnego został wyznaczony stronom termin do polubownego załatwienia sprawy. Jako, że mediacja jest postępowaniem polubownym to w sytuacji bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa wyżej, lub jeżeli nie można rokować o polubownym zakończeniu sporu wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej odstępuje od postępowania mediacyjnego - udzielając jednocześnie pouczenia stronom o przysługujących im uprawnieniach i sposobach zakończenia sporu.

Wniosek o pozasądowe postępowanie polubowne : plik w formacie [MSWord](#) - więcej informacji na stronie [www.wiihkielce.pl](http://www.wiihkielce.pl) w dziale [KONSUMENCI](#).