**Ochrona konsumenta i działalność edukacyjna Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Białymstoku w 2013r.**

Ochrona interesów konsumentów jako stron umów cywilno-prawnych realizowana była w 2013r. poprzez załatwianie wystąpień konsumentów w formie mediacji, udzielanie porad prawnych oraz rozpatrywanie wniosków wpływających do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego.

Do Inspektoratu wpłynęło **896** wniosków i informacji konsumentów, których przedmiotem były w większości sprawy związane z postępowaniem reklamacyjnym dotyczącym towarów lub usług. Liczba wniosków konsumentów uległa zmniejszeniu o 8% w stosunku do liczby wniosków w roku 2012.

Rys. 1 Liczba wniosków konsumentów 2011-2013.

W formie mediacji rozpatrzono **659** wystąpień. Pozytywnie dla konsumentów załatwiono **520** wystąpień (79% ogółem załatwionych). Do załatwienia pozostało **14** wniosków.

Rys. 2 Wyniki postępowań mediacyjnych w 2013 r.

Wystąpienia w przedmiocie roszczeń z tytułu gwarancji i niezgodności towaru z umową oraz innych nieprawidłowości dotyczyły przede wszystkim reklamacji obuwia - 474 wniosków, odzieży – 44, sprzętu rtv i agd – 34 oraz mebli - 14 wniosków. Szczegółowe zestawienie liczbowe informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o mediację zawiera Tabela nr 3. *Zestawienie informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o mediację złożonych przez konsumentów w 2013 r*. (str. 30).

Udzielono również **7426** porad prawnych konsumentom i przedsiębiorcom. Przedmiotem porad były w większości problemy związane z postępowaniem reklamacyjnym (gwarancja lub niezgodność towaru z umową) – 5145 porad oraz dotyczące innych przepisów regulujących obrót towarowy – 2281 porad.

Ponadto prowadzone były spotkania z młodzieżą szkolną dotyczące praw konsumentów.

Do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego wpłynęło **18** **wniosków** na łączną kwotę **9574 zł**.

Wydano **3** wyroki oddalające roszczenie konsumenta. Strony zawarły **3** ugody w postępowaniu wstępnym. W **6** przypadkach przedsiębiorcy odmówili podpisania zapisu na sąd polubowny, natomiast w **3** nie udzielono odpowiedzi, w związku z tym wnioski zwrócono.

W toku załatwiania znajdują się **3** sprawy (w których strony podpisały zapis).

Szczegółowe informacje dotyczące działalności WIIH w Białymstoku dostępne są w **Sprawozdaniu rocznym z działalności WIIH w Białymstoku za 2013r**. http://www.bialystok.wiih.gov.pl/sprawozdania/WIIH\_2013.pdf

Informacji w powyższym zakresie udziela **Leszek Mironiuk** Rzecznik prasowy WIIH w Białymstoku tel**. (85) 742-80-52**.