

dnia 2021.06.24

Inspekcja Jakości Handlowej Artykułów
Rolno-Spożywczych oddział Karowice

Szanowni Państwo

W dniu wczorajszym kupiłem winogrona ciemne bezpestkowe w
. Moje zażalenie polega na tym, że w regale sklepowym nie pisało, że są to winogrona bezpestkowe. Jako klient nie toleruje spożywania owoców bezpestkowych. Uważam że klient powinien być o tym informowany co kupuje tym bardziej, że trudno sobie skojarzyć bezpestkowe owoce ze spożywaniem naturalnego wytwóru przyrody.
Kupując często w lub w innych marketach zauważyłem, że wspomniane wyżej kartki informujące o towarach umieszczonych w regale mają dla swoje uniwersalności wpisane kilka krajów pochodzenia danego towaru spożywczego jednak nie zawsze którykolwiek z tych krajów jest podkreślany tym samy nie jest w ten sposób podawany faktyczny stan pochodzenia towaru.
Dodatkowo do Państwa trafiłem przez rzecznika praw konsumenta, rozumiem, że każda z instytucji zajmuje się swoją profesją i tak jest w Państwa przypadku. Jednak ma to wpływ na to, że ilość faktycznych nieprawidłowości, które dzieją się w relacji z konsumentem kupującym w szeroko rozumianym handlu - jak przypuszczam - ogranicza się w ten sposób do niewielkiej części jakie trafiają do Państwa. Zgłaszanie tych nieprawidłowości pisemnie stanowi dodatkowe utrudnienie obniżające wskaźnik realnych zgłoszeń. Myślę, że infolinia w której klient może być zweryfikowanych po telefonie i danych z nim związanych przy jednoczesnym nagrywaniu zgłoszeń, byłoby realną pomocą w poprawie tego na co pozwalają sobie obecnie sieci handlowe.
Przykładem tego o czym piszę może być również moja wizyta w gdzie kupując elektronarzędzie nie wydano mi faktury a zobligowano mnie do tego abym sam sobie ją wypisał na automatach, które stoją w holu tego sklepu. Nie wiedząc jak obsługuje się te automaty musiałem tracić czas ostatecznie zobligowałem obsługę techniczną do wykonania ich prawnego obowiązku wydania mi dokumentu na towar który kupiłem.

Podsumowując:

- Uważam, że na obecny stan wymogów obsługi konsumenta (patrz: banki) powinna być utworzona centralna infolinia przyjmująca wszelkie pretensje konsumenta do wszelakich instytucji następnie operatorzy tej infolinii przekierowują przyjęte zgłoszenia do kompetentnych instytucji w formie elektronicznej.
- Powinien istnieć obowiązek umieszczania numeru Centralnej infolinii na każdej etykiecie która opisuje towary na regałach tak by klient w każdej chwili mógł odwołać się do instytucji patronującej nad jego konsumentckimi prawami. Oczywiście w każdym sklepi powinien być plakat / tablica informująca gdzie i w jaki sposób klient może zgłosić swoje spostrzeżenia w tym podziękowania.

Z wyrazami szacunku

Do wiadomości:

1. kancelaria@minrol.gov.pl
2. sekretariatBM@mgm.gov.pl
3. uokik@uokik.gov.pl
4. info@arimr.gov.pl
5. kontakt@kowr.gov.pl