# GŁÓWNY INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

**BK/ANU–034–15/08/MK**

# INFORMACJA

## o wynikach kontroli przedsiębiorców świadczących usługi dla ludności

WARSZAWA LIPIEC 2008 R.

# I. WSTĘP

Inspekcja Handlowa w I i II kwartale 2008 roku przeprowadziła ogólnokrajową kontrolę przedsiębiorców świadczących usługi dla ludności.

Celem kontroli była ocena rzetelności i legalności działania przedsiębiorców świadczących usługi dla ludności, w tym szczególnie sprawdzenie: jakości i terminowości wykonywania usług, prawidłowości naliczania i pobierania opłat, formy i sposobów zabezpieczania interesów stron w zawieranych umowach, sposobu rozpatrywania reklamacji konsumentów.

Kontrolą objęto łącznie 362 przedsiębiorców świadczących następujące usługi: fryzjerskie (89), krawieckie (41), optyczne (32), szewskie (31), fotograficzne (29), pralnicze (25), kosmetyczne (18), motoryzacyjne (11), zegarmistrzowskie (10), szklarskie (9), magiel (6), naprawy AGD i RTV (5), ślusarskie (4), solarium (4), szewsko-tapicerskie (4), wulkanizacyjne (4), telefoniczne (4), dorabiania kluczy (4), naprawy telefonów komórkowych (3), ramiarskie (3), złotnicze (3), poligraficzne (2), komputerowe (2), wyrobu pieczątek (2), wypożyczania kostiumów (1), studia tatuażu (1), naprawy aparatów cyfrowych (1), modniarskie (1), grawerskie (1), siłowni (1), fitness (1), montażu okien i rolet (1), serwisowe (1), pogrzebowe (1), kaletnicze (1), poprawy kondycji fizycznej (1), parasolnicze (1), montażu i naprawy instalacji gazowych (1), montażu autoalarmów (1), introligatorskie (1), taxi (1).

Nieprawidłowości stwierdzono w 186 podmiotach, tj.: 51,4% skontrolowanych kwestionując najczęściej:

- stosowanie w regulaminach i wzorcach umownych zapisów ograniczających prawa konsumentów,
- niewłaściwe oznakowanie wyrobów przeznaczonych do sprzedaży,
- brak cenników na oferowane usługi,
- niedopełnienie określonych obowiązków przy zgłoszeniu działalności do ewidencji.

# II. SZCZEGÓŁOWE USTALENIA KONTROLI

## 1. Legalność prowadzonej działalności gospodarczej

Wszyscy kontrolowani przedsiębiorcy prowadzili działalność gospodarczą po dokonaniu wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego lub Ewidencji Działalności Gospodarczej we właściwych miejscowo urzędach miast i gmin.

W 19 przypadkach stwierdzono (co stanowi 5,2% skontrolowanych) niezgodności w zakresie danych zgłaszanych do ewidencji lub rejestru, tj.:

- niezgłoszenie organowi ewidencyjnemu rozszerzenia działalności gospodarczej o wykonywanie usług, produkcję lub sprzedaż wyrobów (13 przypadków),
- niezgłoszenie zmiany miejsca wykonywania działalności (2 przypadki),
- nieokreślenie przedmiotu wykonywanej działalności zgodnie z Polską Klasyfikacją Działalności (3 przypadki),

- niezgłoszenie zmiany nazwiska w związku ze zmianą stanu cywilnego (1 przypadek).

W toku kontroli przedsiębiorcy podjęli działania zmierzające do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.

## 2. Ewidencja i zakres zleconych usług

W toku kontroli ustalono, iż 26 przedsiębiorców prowadziło pełną ewidencję przyjmowanych do realizacji usług. Należy jednak zaznaczyć, iż brak jest prawnego obowiązku prowadzenia tego typu dokumentacji.

Prowadzona ewidencja zawierała m.in. następujące dane: nr ewidencyjny, datę przyjęcia zlecenia, dane zleceniodawcy, zakres i termin wykonania usługi, koszt usługi oraz inne dane w zależności od rodzaju usługi. Sporadycznie odnotowano stosowanie druków ścisłego zarachowania z paskiem kreskowym.

Duża część, tj. 125 kontrolowanych, przyjęcie zleceń dokumentowało m.in. w formie zapisów w notatnikach lub stosowało wydawanie kwitów, potwierdzeń przyjęcia wyrobów, paragonów lub opieczętowanych kartek zwierających głównie datę odbioru i cenę.

W pozostałych przypadkach przyjmowanie usług odbywało się „na bieżąco". Podczas rozmowy telefonicznej lub bezpośrednio uzgadniano zakres, cenę oraz termin realizacji zlecenia.

Ustalono również, że 14 przedsiębiorców stosowało regulaminy, 23 natomiast wzorce umowne, podpisując umowy z klientami na piśmie. Umowy dotyczyły głównie wykonywania profesjonalnych sesji zdjęciowych, videofilmowania, usług optycznych. Sporadycznie również przekazywano klientom instrukcję obsługi wyrobów lub informacje na temat obowiązków i odpowiedzialności przyjmującego zlecenie.

Kontroli poddano sprawdzenie zapisów umieszczanych w umowach, regulaminach lub innych dokumentach (np. „warunki przekazania sprzętu do naprawy"), czy nie ograniczają praw konsumentów. W wyniku przeprowadzonej analizy zakwestionowano stosowanie przez 15 przedsiębiorców m.in. następujących zapisów:

- „jeżeli wyrób nie zostanie odebrany z naprawy w ciągu 50 dni przechodzi na własność firmy X",
- „po upływie 90 dni od daty zakończenia naprawy sprzęt nieodebrany serwis traktuje jako porzucony",
- „uwaga usługi nie odebrane w ciągu 3 miesięcy ulegają likwidacji",
- „termin wykonania mebli opiewający w umowie, może być wydłużony do 3 miesięcy w ramach awarii lub nieprzewidzianej sytuacji losowej, w przypadku niedotrzymania umowy przez zamawiającego zadatek przepada na rzecz wykonawcy",
- „w przypadku zaginięcia lub zniszczenia garderoby odszkodowanie dla klienta stanowi kwota odpowiadająca jej wartości, nie więcej jednak niż równowartość 10-krotnej ceny za wykonaną usługę",

- „w razie braku należytej staranności z naszej strony, powodującej trwałe zniszczenie rzeczy, klientowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 5-krotnej wartości opłaty za usługę”,
- „rzeczy odebrane nie podlegają reklamacji”,
- „klient nie może żądać pieniędzy za wadliwie wykonaną usługę, dopóki jest możliwa naprawa”,
- „garderoba nieodebrana w ciągu jednego miesiąca po wyznaczonym terminie nie podlega reklamacji jakościowej”,
- „nieodebranie ww. terminie sprzętu traktowane będzie jako wyzbycie się przez klienta jego własności zgodnie z brzmieniem art. 180 KC, na co klient wyraża zgodę. Powyższe uprawnia wykonawcę do dowolnego zadysponowania porzuconym przez klienta sprzętem…”,
- „w przypadku nieodebrania sprzętu przez klienta ….to firma X naliczy karę umowną za nieodebranie sprzętu w wysokości 10 PLN dziennie”.

Dodatkowo w 1 przypadku stwierdzono w karcie gwarancyjnej brak zapisu wymaganego przez art. 13 ust. 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. nr 141, 1176 ze zm.) tj.: „gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikającego z niezgodności towaru z umową”.

Cześć przedsiębiorców z własnej inicjatywy usunęła kwestionowane zapisy, część zobowiązała się do ich zmiany. Ponadto do kontrolowanych skierowano wystąpienia z wnioskami o usunięcie zapisów mogących ograniczać prawa konsumentów.

W toku kontroli sprawdzono, czy przedsiębiorcy nie odmawiają wykonania zleconej usługi a jeśli tak to z jakich powodów.
Inspektorzy wskazywali pojedyncze przypadki odmowy wykonania usługi:
- klient zlecający wykonanie pieczątki nie okazał odpowiedniego dokumentu potwierdzającego treść pieczątki (zakład wytwarzający pieczątki),
- koszt usługi przewyższał wartość faktyczną obuwia, wyrób nienaprawialny, zbyt zniszczony (zakład szewski),
- odmowa wykonania usługi w zakresie czyszczenia odzieży z uwagi na brak informacji o sposobie konserwacji, lub gdy materiał z którego wykonany jest wyrób nie nadaję się do czyszczenia chemicznego (zakład pralniczy),
- niewłaściwy stan higieniczny włosów klienta – wszawica (zakład fryzjerski),
- odmowa wykonania pedicure lub manicure w razie podejrzenia wystąpienia u klienta chorób skóry (zakład kosmetyczny),
- brak części zamiennych lub odpowiednich urządzeń do naprawy wyrobu (sprzęt starszej generacji).

Również sami klienci rezygnowali z usługi, gdy naprawa była nieopłacalna lub koszt usługi przewyższał wartość faktyczną wyrobu.

## 3. Terminowość świadczonych usług

W oparciu o prowadzoną w zakładach dokumentację oraz złożone przez właścicieli wyjaśnienia ustalono, że terminowość świadczonych usług nie budziła większych zastrzeżeń.

Należy podkreślić, iż niejednokrotnie trudno było sprawdzić to zagadnienie ze względu na brak odpowiedniej dokumentacji, z wyłączeniem usług gdzie zwyczajowo nie sporządza się zamówień, ponieważ usługi wykonywane są na bieżąco, w ciągu kilku godzin lub w terminie kilkudniowym w zależności od stopnia pracochłonności.

Stwierdzono 3 przypadki niedotrzymania terminów realizowanych usług:
- w zakładzie optycznym opóźnienie w realizacji usługi wyniosło 1 dzień ze względu na oczekiwanie na dostawę odpowiednich soczewek zamówionych dla zleceniodawcy (o czym klient został poinformowany telefonicznie),
- w zakładzie optyczno-zegarmistrzowskim ze względu na brak specjalistycznej uszczelki przesunięto w uzgodnieniu z klientem termin realizacji naprawy zegarka o 1 miesiąc,
- w zakładzie optycznym (sprawa dotyczyła skargi konsumenta) nie zrealizowano usługi dotyczącej wykonania okularów korekcyjnych. Jak ustalono usługi nie wykonano ze względu na trudności z dostarczeniem odpowiednich soczewek. W wyniku przeprowadzonej mediacji przedsiębiorca w celu polubownego załatwienia sprawy w ramach rekompensaty wypłacił klientowi 50 zł za ponowne badanie wzroku.

## 4. Jakość świadczonych usług oraz prawidłowość przyjmowania i załatwiania reklamacji oraz dokonywania napraw gwarancyjnych

Ocenę jakości realizowanych usług dokonano we wszystkich skontrolowanych zakładach usługowych. Oceny dokonano poprzez przeprowadzenie oględzin przedmiotów gotowych do odbioru wykonanych przez usługodawcę w zależności od rodzaju wykonanej usługi (np. wywołanych filmów, wykonanych odbitek zdjęć, czyszczonej odzieży, skróconych spodni, wszycia zamka, wymiany fleków), jak również na podstawie rozmów przeprowadzonych z klientami zakładów usługowych (np. zakładów fryzjerskich, kosmetycznych).

Jak ustalono, zakres wykonywanych przez przedsiębiorców usług był zgodny z zakresem zleconym przez klientów, a jakość wykonywanych usług, według oceny kontrolujących, nie budziła zastrzeżeń.

W toku przeprowadzonej kontroli nie stwierdzono również nieprawidłowości w zakresie przyjmowania i załatwiania reklamacji. Według informacji uzyskanych od kontrolowanych reklamacje zgłaszane były sporadycznie i załatwiane zwykle na bieżąco, zgodnie z uzasadnionymi oczekiwaniami konsumentów.

Należy podkreślić, iż reklamacje zwykle nie były ewidencjonowane, w związku z brakiem takiej dokumentacji dokonanie pełnej oceny było utrudnione lub niemożliwe.

Jak ustalono jedynie 11 usługodawców prowadziło rejestr składanych reklamacji. Ich analiza wykazała m.in.:
- w salonie fotograficznym oraz optycznym w okresie od 02.02.2008 do 24.04.2008 zgłoszono łącznie 16 reklamacji, z czego 12 rozpatrzono zgodnie

z wolą konsumenta natomiast 4 rozpatrzono negatywnie ze względu na uszkodzenia mechaniczne nie podlegające reklamacji (pęknięcie fleksa w oprawie okularowej oraz uszkodzenie zausznika oprawy okularowej),
- w zakładzie optycznym (sieć 8 zakładów) w 2007r. na około 18 000 zleceń odnotowano 1 130 reklamacji (w tym 800 na oprawy okularowe, 100 na szkła, 170 ze względu na uszkodzenia mechaniczne, 60 z winy niewłaściwego montażu) – reklamacje załatwiano na korzyść klienta nawet te powstałe z winy klienta,
- w salonie pralniczym w 2007r. złożono 14 reklamacji dotyczących niewłaściwie wykonanych usług pralniczych, z których 4 rozpatrzono pozytywnie, a 10 uznano za niezasadne,
- w punkcie pralniczym w bieżącym roku złożono 1 reklamację dotyczącą odbarwienia żakietu po wyczyszczeniu - w uzasadnieniu odmownego rozpatrzenia reklamacji usługodawca obarczył winą producenta żakietu, który użył nietrwałych barwników do tkaniny lub określił niewłaściwy sposób konserwacji. Klient przyznał rację usługodawcy i nie wniósł innych roszczeń,
- w zakładzie świadczącym usługi motoryzacyjne w bieżącym roku wpłynęła 1 reklamacja dotycząca niewłaściwie wykonanej naprawy samochodu (klient żądał m.in. zwrotu kosztów zniszczonej części (rzepa) przegubu zewnętrznego) – reklamacje rozpatrzono na korzyść klienta (dokonano zwrotu części kosztów poniesionych na naprawę),
- w zakładzie naprawy AGD i RTV prowadzona była komputerowa ewidencja składanych reklamacji dotycząca prowadzonych napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych – jak ustalono na przestrzeni roku składanych jest około 1% reklamacji w stosunku do wykonanych usług.

Należy podkreślić, iż większość reklamacji rozpatrywana była zgodnie z wolą klienta, bez pobierania dodatkowych opłat. Nie wniesiono uwag do sposobu rozpatrywania reklamacji.

W toku kontroli inspektorzy również sami obserwowali sposób rozpatrywania reklamacji przez usługodawców, jak również uzyskiwali informacje od przedsiębiorcy o innych przykładach rozpatrywania nie ewidencjonowanych reklamacji, np.:
- w zakładzie optycznym po dokonaniu usługi klientce nie spodobały się oprawki do okularów. Spór rozstrzygnął sąd na korzyść przedsiębiorcy po uzyskaniu opinii biegłego sądowego,
- w zakładzie optycznym (w trakcie trwania kontroli IH) klientka złożyła reklamację dotyczącą wykonania i dopasowania okularów. Reklamacja została uwzględniona, a usunięcie nieprawidłowości polegało na przygięciu zauszników okularów i ponownym dopasowaniu ich do wymagań klientki. Naprawa reklamacyjna została wykonana od razu i była bezpłatna.

## 5. Uwidacznianie cenników oferowanych usług

U wszystkich objętych kontrolą przedsiębiorców dokonano oceny prawidłowości uwidaczniania cenników zgodnie z wymaganiami § 11 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu

oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz. U. Nr 99, poz. 894, ze zm.).

Ustalono, iż w miejscach przyjmowania zleceń oraz świadczenia usług u 115 przedsiębiorców (co stanowi 31,8 % skontrolowanych) nie sporządzono cennika usług lub znajdował się on w miejscu niedostępnym dla klientów (przechowywano cenniki na zapleczu lub w szufladzie biurka usługodawcy).

Ponadto, u 13 przedsiębiorców cenniki nie zawierały pełnej i niebudzącej wątpliwości informacji przeznaczonej dla klienta dotyczącej rodzaju i zakresu usług.

Przedsiębiorcy podjęli dobrowolne działania naprawcze uwidaczniając cenniki w miejscu widocznym i łatwo dostępnym dla konsumentów.

## 6. Prawidłowość naliczania i pobierania opłat za świadczone usługi

W 192 zakładach usługowych poddano kontroli prawidłowość naliczania i pobierania opłat za wykonane usługi na podstawie przedstawionych rachunków, faktur, dowodów przyjęć, paragonów oraz obowiązujących cenników. Łącznie kontroli poddano 873 rachunki.

W wyniku tych czynności zakwestionowano rozliczenie 1 rachunku dotyczącego prania dywanu. Za tę usługę zakład pralniczy pobrał zawyżoną opłatę o kwotę 5,74 zł. Pobrana wyższa kwota, tj. 5,74 zł wynikała z różnicy pomiarów powierzchni dywanu dokonanej pomiędzy kontrolowanym a inspektorami IH.

Odnotowano również przypadki pobierania cen niższych za wykonane usługi, niż wskazane w cennikach.

## 7. Oznakowanie wyrobów oferowanych przez niektóre zakłady usługowe do sprzedaży dla konsumentów

U 138 przedsiębiorców, w oparciu o odpowiednie przepisy prawa dotyczące, m.in.: kosmetyków, chemii gospodarczej, wyrobów włókienniczych i innych, przeprowadzono kontrolę prawidłowości oznakowania wyrobów oferowanych do sprzedaży detalicznej własnej produkcji lub związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą.
Ponadto sprawdzono przestrzeganie przepisów:

- ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity Dz. U. z 2007r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.)[1],
- ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (Dz. U. Nr 90, poz. 999 ze zm.)[2],
- ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach (Dz. U. Nr 97, poz. 1050 ze zm.),

[1] Zgodnie z art. 20 przedsiębiorca wprowadzający towar do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej obowiązany jest do zamieszczenia na towarze, jego opakowaniu, etykiecie lub instrukcji informacji w języku polskim zawierających: firmę przedsiębiorcy i jego adres, nazwę towaru, oraz inne oznaczenia i informacje wymagane na podstawie odrębnych przepisów.
[2] Art. 7 i 7a stanowią, iż na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej w obrocie z udziałem konsumentów używa się języka polskiego.

- rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz. U. Nr 99, poz. 894 ze. zm.).

Kontrolą objęto 1586 partii wyrobów oferowanych do sprzedaży detalicznej, z których zakwestionowano oznakowanie 613 partii (38,7%), głównie ze względu na brak nazwy wyrobu oraz danych przedsiębiorcy wprowadzającego wyrób na teren RP (art. 20 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej).

Dodatkowo w przypadku niżej wymienionych grup produktów kwestionowano:
- kosmetyki: brak informacji o terminie trwałości, brak numeru partii lub innych danych pozwalających na identyfikację partii oraz przeterminowane produkty,
- wyroby włókiennicze: brak składu surowcowego lub sposobu konserwacji, podawanie nazw włókien niezgodnych z wymaganymi (w języku obcym).

Wskazano również pojedyncze przypadki braku oznaczeń w języku polskim.

Przedsiębiorcy zobowiązali się do podjęcia działań mających na celu uzupełnienie brakującego oznakowania. Jak również do dostawców i producentów kwestionowanych wyrobów skierowano wystąpienia pokontrolne zwracające uwagę na konieczność właściwego, tj. zgodnego z obowiązującymi przepisami prawa znakowania towarów przeznaczonych do obrotu.

Ponadto w 39 placówkach (28,3% zbadanych) stwierdzono nieprawidłowości polegające na braku:
- wywieszek cenowych,
- oznaczenia ceną bezpośrednio na towarze

oraz
- informacji na wywieszkach cenowych dotyczących:
  - nazwy handlowej wyrobu,
  - ceny,
  - jednostki miary, do której odnosi się uwidoczniona cena.

## 8. Inne zagadnienia

W toku przeprowadzonych kontroli wskazano również inne nieprawidłowości, tj.:
- w 14 przypadkach stwierdzono brak książki kontroli,
- w 3 zakładach usługowych stwierdzono, iż w stanie gotowości do użycia znajdowały się wagi bez ważnego dowodu legalizacji,

ponadto:
- w 2 zakładach fryzjerskich stwierdzono niewłaściwe warunki sanitarno-higieniczne, tj.: brak mycia i dezynfekcji narzędzi po każdym ich użyciu, przeterminowany preparat do sporządzania roztworu do dezynfekcji, jak również brak części wymaganych informacji na preparacie, zakurzone

próbki i kosmetyki, brudny fotel, umywalkę oraz sufit i ściany pokryte pajęczyną i „grzybem”,
- w 1 przypadku producent luksusowej maski do włosów nie dopełnił obowiązku zgłoszenia kosmetyku do krajowego systemu informowania o kosmetykach. Zgłoszenia dokonano jeszcze w trakcie kontroli, jak również stosowną informację przekazano do Powiatowego Inspektora Sanitarnego.

## III. WYKORZYSTANIE USTALEŃ KONTROLI

Ustalenia kontroli stanowiły podstawę do:
- nałożenia 159 mandatów karnych o łącznej wartości 21,4 tys. zł,
- postawienia 101 żądań dotyczących usunięcia w toku kontroli stwierdzonych nieprawidłowości, takich jak np.: opracowania i uwidocznienia cenników,
- skierowania 38 wystąpień pokontrolnych zawierających wnioski odnośnie wyeliminowania ujawnionych nieprawidłowości,
- skierowania 3 wniosków do sądów,
- przesłania 2 informacji do organów sanitarnych,
- wydania 1 decyzji zarządzającą usunięcie stwierdzonej nieprawidłowości poprzez zalegalizowanie wagi,
- przekazania 1 sprawy do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- przekazania 1 informacji do Obwodowego Urzędu Miar.

## IV. PODSUMOWANIE

Podsumowując wyniki przeprowadzonej kontroli należy podkreślić, iż większość świadczonych usług dla ludności podlega regulacjom kodeksu cywilnego, natomiast brak jest szczegółowych przepisów dotyczących m.in. ewidencjonowania usług przyjętych do wykonania, prowadzenia rejestru reklamacji, zawierania umów na piśmie, co w znacznej mierze utrudnia dokonanie pełnej oceny funkcjonowania przedsiębiorców świadczących usługi oraz ogranicza zakres i obraz uzyskanych wyniki.

W toku kontroli stwierdzono różnego rodzaju nieprawidłowości u 51,4% skontrolowanych usługodawców.

Jak wynika z przeprowadzonych kontroli tylko nieliczni przedsiębiorcy (26) prowadzili pełną dokumentację związaną z rejestracją świadczonych usług. Zdecydowana jednak większość przedsiębiorców ustalała z klientami w formie ustnej wszystkie warunki dotyczące danej usługi.
Część przedsiębiorców wydawała paragony, druki typu „zlecenie usługi” lub „dowód sprzedaży”, lub inne rachunki z wyszczególnieniem rodzaju i zakresu usług.

Stosowanie regulaminów oraz umów zwieranych z klientami na piśmie stwierdzono u zaledwie 37 przedsiębiorców i w 40,5% odnotowano przypadki zapisów, które mogły ograniczać prawa konsumentów.

U 138 skontrolowanych sprawdzono prawidłowość znakowania wyrobów przeznaczonych do sprzedaży, kwestionując 38,6% partii wyrobów, głównie ze

względu na brak nazwy wyrobu oraz danych wprowadzającego wyrób na teren RP. Ponadto w prawie co trzeciej placówce stwierdzono brak wywieszek cenowych.

Równie dużo nieprawidłowości stwierdzono w zakresie uwidocznienia cenników na oferowane usługi, jego brak stwierdzono u 31,8 % skontrolowanych usługodawców.

Jakość świadczonych usług nie budziła zastrzeżeń – objęte kontrolą usługi były wykonywane z należytą starannością oraz terminowo. Wskazano jedynie pojedyncze przypadki przedłużania terminów oraz odmowy wykonania usług wynikające głównie z przyczyn obiektywnych.

Kontrolowani w większości nie prowadzili rejestrów składanych reklamacji – stąd zbadanie tego zagadnienia było znacznie utrudnione. Jednak jak ustalono reklamacje rozpatrywano były niezwłocznie i bezpłatnie.

Jak wykazano należności za wykonane usługi naliczono i pobrano zgodnie z cenami uwidocznionymi w cennikach.

Ponadto, u 5,2% kontrolowanych ujawniono niedopełnienie określonych obowiązków przy zgłoszeniu działalności do ewidencji.

Porównując wyniki obecnej kontroli z przeprowadzoną w I kwartale 2007r. należy odnotować wzrost stwierdzonych wskaźników nieprawidłowości w zakresie stosowania w regulaminach i wzorcach umownych zapisów ograniczających prawa konsumentów (z 19,3% w 2007r do 40,5% obecnie), prawidłowości oznakowania wyrobów przeznaczonych do sprzedaży (z 21,5% do 38,7%) oraz braku cenników na oferowane usługi (z 24% do 31,8%). W pozostałych obszarach uzyskane wyniki utrzymują się na podobnym poziomie.

Z uwagi na stwierdzone nieprawidłowości oraz ich rodzaj zasadne będzie okresowe podejmowanie kontroli u przedsiębiorców świadczących usługi o charakterze powszechnym zwłaszcza tych, gdzie istnieje ryzyko narażenia na zawieranie umów ograniczających prawa konsumentów oraz w obszarach, gdzie informacje o cenach są szczególnie istotne przy wyborze usługobiorcy.

Opracowała:
St. Specjalista Monika Kozieł
Wydział Kontroli Artykułów
Nieżywnościowych i Usług

Zatwierdził:

Akceptował: