# GŁÓWNY INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

Warszawa, 2007 r.

BK/ANU-034-10/07/BSz

# INFORMACJA

**o wynikach kontroli przedsiębiorców świadczących usługi dla ludności**

ul. Niedźwiedzia 6E
ul. Niedźwiedzia6 E
02-737 Warszawa
tel. (0-22) 826 23 30
fax: (0-22) 827 22 89
E-mail: sekretariat@giih.gov.pl

## I. WSTĘP

Wzrost dochodów wielu młodych obywateli naszego kraju, brak czasu, a często i umiejętności oraz zwykłe wygodnictwo spowodowały w ostatnich latach istotny wzrost popytu na różnego rodzaju usługi, które jeszcze nie tak dawno wykonywano w gospodarstwach domowych we własnym zakresie (mycie okien, czyszczenie dywanów, sprzątanie, organizowanie przyjęć, itp.). Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów przedsiębiorcy rozszerzyli ich zakres i obecnie obok tradycyjnych usług bytowych dla ludności (fryzjerskie, krawieckie, szklarskie, zegarmistrzowskie, oftalmiczne) oferowane są usługi, które jeszcze niedawno oglądaliśmy na zachodnich filmach.
Sprzątanie kompleksowe mieszkań i rezydencji, konserwacja i pielęgnowanie ogrodów, organizowanie przyjęć urodzinowych dla dzieci, konserwacja i czyszczenie basenów, opieka nad dziećmi, dekoracja i wyposażanie mieszkań to tylko niektóre z nowych usług cieszących się popytem konsumentów.

Długie weekendy powstałe na skutek kumulacji dni wolnych od pracy spowodowały z kolei wzrost okresowego popytu na usługi turystyczne, hotelarskie, a także cateringowe.

Systematyczny wzrost dochodów coraz większej liczby obywateli oraz rozwój turystyki przyjazdowej – zdaniem analityków rynku – powodować będzie przez najbliższe lata stały, dynamiczny rozwój rynku usług w Polsce, a z uwagi na masowe wyjazdy za granicę rodzimych fachowców coraz częściej poszukiwane usługi wykonywać będą cudzoziemcy, głównie zza wschodniej granicy.

Niestety wśród wymienionych wyżej usług, tylko nieliczne regulowane są szczegółowo przez ustawy zwykłe i akty wykonawcze wydane na ich podstawie (m.in.: turystyczne, hotelarskie, pośrednictwa w obrocie nieruchomościami, montażu instalacji gazowej w samochodach).
Zdecydowana większość poszukiwanych usług dla ludności unormowana jest jedynie przez postanowienia Kodeksu cywilnego, który nie nakłada na przedsiębiorców obowiązku: zawierania umów na piśmie, ewidencjonowania usług przyjętych do wykonania, prowadzenia rejestru reklamacji, a także wyspecyfikowania materiałów zużytych do wykonania usługi.

Brak opisanych wyżej obowiązków wielu przedsiębiorców wykorzystuje do stawiania się w pozycji dominującej wobec konsumentów, co potwierdziły kontrole przeprowadzone przez Inspekcję Handlową w poprzednich latach.
Nieprowadzenie przez przedsiębiorców stosownej dokumentacji, w wielu przypadkach w istotny sposób utrudniało lub wręcz uniemożliwiało poszkodowanym konsumentom dochodzenie roszczeń z tytułu niewłaściwie wykonanej usługi bądź nie załatwienia reklamacji, co potwierdziły skargi skierowane do Inspekcji Handlowej.

Z uwagi na powyższe Inspekcja Handlowa w I kw. 2007 roku przeprowadziła kolejną kontrolę przedsiębiorców świadczących usługi dla ludności.

**Celem kontroli** było sprawdzenie legalności i rzetelności działania przedsiębiorców, ze szczególnym zwróceniem uwagi na: sposób zabezpieczania interesów stron w zawieranych umowach, jakość i terminowość wykonywania przyjętych do realizacji prac, prawidłowość naliczania i pobierania opłat oraz sposób załatwiania reklamacji konsumentów, a także uwidacznianie cenników.

Zakładanym efektem tych kontroli było eliminowanie stwierdzonych nieprawidłowości, wymuszenie na przedsiębiorcach pożądanego przez konsumentów poziomu świadczonych usług, a także dokonanie oceny funkcjonowania lokalnego rynku usług, w aspekcie ochrony interesów konsumentów.
Do kontroli wytypowano przedsiębiorców, których usługi na lokalnym rynku cieszyły się znaczącym popytem, a **14 przedsiębiorców wytypowano na podstawie skarg konsumentów.**

**Kontrolą objęto łącznie 262 przedsiębiorców** świadczących następujące usługi: fryzjerskie (52), oftalmiczne (35), szewskie (33), pralnicze (31), fotograficzne (28), krawieckie (17), kosmetyczne (11), motoryzacyjne (11), zegarmistrzowskie (6), szklarskie (5), budowlane (5), wypożyczalni kaset wideo oraz wideofilmowania (5), kuśnierskie (3), solaryczne (3), fryzjersko-kosmetyczne (3), jubilerskie (2), ślusarskie (2), wulkanizacyjne (2), oraz pojedynczych przedsiębiorców wykonujących usługi: kaletnicze, parasolnicze, modniarsko-czapnicze, maglowania, konserwacji systemów gaśniczych, konserwacji zieleni, mycia samochodów i pogrzebowe.
**Nieprawidłowości ujawniono u 108 przedsiębiorców, co stanowiło 41,2% ogółu skontrolowanych.**
Najczęściej kwestionowano:

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

Kontrola potwierdziła zasadność niektórych skarg konsumentów.
Pozytywnym efektem przeprowadzonej kontroli było wyeliminowanie wielu stwierdzonych nieprawidłowości oraz podjęcie skutecznych mediacji z przedsiębiorcami, którzy wyrazili zgodę na spełnienie roszczeń konsumentów.

**Ponadto u 80% skontrolowanych przedsiębiorców ujawniono stosowanie praktyk, które aktualnie nie stanowią naruszenia prawa, ale mogą skutkować zagrożeniem interesów konsumentów.**

## II. SZCZEGÓŁOWE USTALENIA KONTROLI

### 1. Legalność prowadzonej działalności

Z uwagi na to, iż wykonanie wielu usług wymaga stosownych kwalifikacji zawodowych, a także pozyskane sygnały, że część przedsiębiorców omija obowiązek płacenia podatków nie rejestrując działalności – inspektorzy IH w celu zapewnienia bezpieczeństwa konsumentów i ochrony interesów gospodarczych Państwa, u wszystkich przedsiębiorców sprawdzili legalność prowadzonej działalności i kwalifikacje potrzebne do wykonywania niektórych usług.

Ustalono, że 248 przedsiębiorców prowadziło działalność w oparciu o wpis do ewidencji działalności gospodarczej, a 14 na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego.

W wyniku sprawdzenia treści zapisów na drukach zgłoszeń działalności gospodarczej do ewidencji stwierdzono, iż 9 przedsiębiorców nie dopełniło przewidzianych prawem obowiązków w zakresie zgłoszenia danych do organu ewidencyjnego.
I tak:

- **4** nie zgłosiło zmiany adresu miejsca wykonywania działalności,
- **2** rozszerzyło działalność o sprzedaż wyrobów bez zgłoszenia tego faktu organowi ewidencyjnemu,
- **5** nie określiło przedmiotu wykonywanej działalności zgodnie z Polską Klasyfikacją Działalności oraz nie wpisało numeru PESEL.

**O przypadkach rozszerzenia działalności powiadomiono urzędy skarbowe.**
W pozostałych przypadkach zażądano uzupełnienia danych, co zostało wykonane jeszcze w trakcie kontroli.

Ponadto ustalono, że przedsiębiorcy lub pracownicy wykonujący prace przy realizacji zleconych usług posiadali stosowne kwalifikacje, potwierdzone przez dyplomy szkół technicznych bądź Izb Rzemieślniczych.

## 2. Ewidencjonowanie usług przyjętych do wykonania oraz sposoby zawierania umów

Należy podkreślić, że nie istnieje prawny obowiązek prowadzenia przez usługodawcę dokumentacji związanej z przyjmowaniem usług do wykonania.
Dlatego też w toku kontroli ustalono, iż jedynie **19** przedsiębiorców **(7,3 % ogółu skontrolowanych)** prowadziło pełną ewidencję przyjętych do realizacji usług, a dalszych 110 fakt przyjęcia zlecenia dokumentowało w zeszytach lub dowodach przyjęć.
Odnotowano, że tylko 12 przedsiębiorców zawierało z klientami umowy na piśmie.
W **133 zakładach usługowych w ogóle nie prowadzono takiej ewidencji.** Indagowani na tę okoliczność przedsiębiorcy oświadczali, iż nie jest ona potrzebna, gdyż usługi wykonywane są od ręki, a reklamacje załatwiane są na ogół pozytywnie dla konsumentów **(mediacje podjęte z przedsiębiorcami w toku tej kontroli i poprzednich nie potwierdzają tej tezy).**

W **45 zakładach** (17,1% ogółu skontrolowanych - głównie pralniczych) opracowano i udostępniono konsumentom regulaminy korzystania z usług świadczonych przez te zakłady, a w dalszych **12** (4,6%), w których zawierano umowy na piśmie przedsiębiorcy stosowali wzorce umowne.
W wyniku zbadania treści zapisów zawartych w regulaminach lub wzorcach umownych inspektorzy ujawnili, iż w **11 zakładach (19,3% zakładów, w których sprawdzono to zagadnienie) przedsiębiorcy stosowali praktyki naruszające interesy konsumentów poprzez umieszczenie zapisów ograniczających uprawnienia konsumentów.**

**I tak:**

- **9** przedsiębiorców w opracowanych dla konsumentów regulaminach korzystania z usług pralniczych oraz naprawy sprzętu rtv i agd umieściło zapisy ograniczające uprawnienia konsumentów i z tego powodu uznane zostały za niedozwolone i wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Najczęściej kwestionowano zapisy o treści:

- za powierzoną rzecz zakład odpowiada do 10-krotnej wartości usługi,
- zakład nie ponosi odpowiedzialności za guziki, klamry, zamki błyskawiczne,

- odzież bez wszywki informacyjnej producenta przyjmujemy wyłącznie na odpowiedzialność klienta,
- zakład przyjmuje reklamacje wyłącznie w dniu odbioru,
- zakład nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek wad ukrytych lub nieodpowiedniej jakości materiałów,
- zakład nalicza opłaty składowe za nieodebraną odzież, a po upływie 6 miesięcy odzież ulega przepadkowi.

W toku kontroli lub w skierowanych wystąpieniach pokontrolnych zawarto wnioski o zmianę treści zakwestionowanych zapisów. Przedsiębiorcy podjęli dobrowolne działania w tym zakresie i jeszcze w trakcie kontroli zmienili treść zapisów, a nowe regulaminy przesłali do WIIH, które sprawdza w toku kontroli sprawdzających, czy faktycznie przedsiębiorcy stosują w praktyce zmienione regulaminy.

− **2** przedsiębiorców w stosowanych wzorcach umownych zamieściło zapisy niezgodne z wymogami Kodeksu cywilnego.

I tak:

- *w zakładzie naprawy sprzętu rtv i agd w Pruszczu Gdańskim* w treści wzorca umowy zapisano, iż sprzęt nieodebrany w okresie 3 miesięcy podlega likwidacji,
- *w zakładzie wideofilmowania w Lublinie* w opracowanym wzorcu umowy zapisano m. in.:
  - ✓ zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność materialną za mienie i bezpieczeństwo pracowników w trakcie wykonywania dzieła,
  - ✓ zamawiający zobowiązuje się do nie negowania autorskich pomysłów przyjmującego zamówienie co do formy i oprawy muzycznej,
  - ✓ przyjmujący zamówienie zobowiązuje się do oddania gotowego filmu w ciągu 40 dni roboczych od chwili dokonania nagrania. Jednakże w sytuacji, gdy **Przyjmującego** zamówienie dotknęły okoliczności, na które nie miał on wpływu, termin ten może ulec wydłużeniu,
  - ✓ **Przyjmujący** zamówienie nie bierze odpowiedzialności za wady fabryczne materiałów eksploatacyjnych użytych do wykonania usługi.

Wskazani wyżej przedsiębiorcy zobowiązali się do zmiany zapisów, ale dopiero po konsultacjach z prawnikami.

Na podstawie dostarczonej przez, nielicznych, przedsiębiorców dokumentacji nie stwierdzono nieuzasadnionej odmowy wykonania usługi.

## 3. Terminowość świadczenia usług

W związku z niezawieraniem pisemnych umów na wykonanie zleconych usług, a także nieprowadzeniem w wielu zakładach ewidencji przyjętych do wykonania usług, zbadanie tego zagadnienia było utrudnione lub wręcz niemożliwe.
Dlatego też tylko w **103 zakładach** (39,3% ogółu) inspektorzy IH skontrolowali terminowość wykonania 479 zleceń na wykonanie usługi.
Na podstawie okazanej dokumentacji ustalono, iż tylko w **2 zakładach** przekroczono ustalone terminy **3 zleconych usług.**

I tak:

- ✓ *w zakładzie naprawy sprzętu agd* termin wykonania 2 usług został przekroczony o dwa dni, co wynikało z braku części zamiennych,

- ✓ *w zakładzie mechaniki pojazdowej* przekroczono o 10 dni termin wykonania usługi z powodu choroby właściciela.

**4. Jakość świadczonych usług i sposób załatwiania reklamacji**

Zbadanie jakości wykonanych usług możliwe było tylko w **139 zakładach** (53,1%), gdyż jedynie w tych zakładach czekały na klientów gotowe przedmioty do odbioru.
Kontroli organoleptycznej poddano **684 przedmioty** wykonane w ramach zleconych usług. Sprawdzono zgodność wykonanej usługi ze zleceniem konsumenta, staranność i fachowość wykonania.

W wyniku dokonanej oceny ustalono, że w **2 zakładach krawieckich** na terenie woj. lubelskiego **4 usługi naprawy i przeróbek odzieży** wykonano bez zachowania należytej staranności (niewłaściwie wszyta podszewka, zmarszczona tkanina pod szwem, krzywo wszyte zamki błyskawiczne).
W reakcji na uwagi inspektorów przedsiębiorcy dobrowolnie usunęli stwierdzone usterki.

Spośród **262** skontrolowanych przedsiębiorców tylko **9** (3,4 %) prowadziło rejestr reklamacji konsumenckich.
W tej sytuacji nie można było w toku kontroli ustalić faktycznego stanu ilości przyjętych reklamacji i sposobu ich załatwienia.
Z uwagi na powyższe, inspektorzy ograniczyli kontrolę tego zagadnienia tylko do sprawdzenia sposobu załatwiania reklamacji przez **13** przedsiębiorców, na których działalność wpłynęły skargi konsumentów.
Przedmiotem kontroli było sprawdzenie zasadności wniesionych skarg oraz sposobu ich załatwienia.
W wyniku tych czynności ustalono, że w **4 przypadkach roszczenia konsumentów były zasadne**, a odmowa ich uznania przez przedsiębiorców była **nieuzasadniona.** Stąd też w toku kontroli podjęto skuteczne mediacje z przedsiębiorcami.
I tak:

- *W pralni chemicznej w Namysłowie* reklamacja dotyczyła zwrotu kwoty 350 zl jako rekompensaty za zniszczenie kożucha. Przedsiębiorca w obowiązującym 14-to dniowym terminie nie ustosunkował się do reklamacji i odmówił spełnienia roszczeń konsumentki. Pouczony przez inspektorów o naruszeniu przepisów dobrowolnie podjął decyzję o zwrocie poszkodowanej konsumentce żądanej kwoty.
- *W zakładzie kosmetycznym w Opolu* skarga dotyczyła nie uznania przez przedsiębiorcę reklamacji niewłaściwie wykonanego makijażu długotrwałego (kontur ust). W wyniku polubownego rozstrzygnięcia sporu klientka otrzymała zwrot żądanej kwoty 300zł.
- *W zakładzie szewskim w Olsztynie* reklamacja dotyczyła niewłaściwej jakości wymienionego materiału wyścielającego wewnętrzną część obuwia. Przedsiębiorca zgodził się zwrócić klientce pobraną kwotę 50 zł.

Niepokojący jest fakt, iż dopiero po wskazaniu przez inspektorów braku przesłanek do odmowy uznania reklamacji – przedsiębiorcy uznali i zrealizowali roszczenia konsumentów.

**5. Uwidacznianie cenników na oferowane usługi oraz prawidłowość naliczania opłat**

W toku kontroli, we wszystkich zakładach inspektorzy sprawdzili, czy zgodnie z § 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.) – przedsiębiorcy w miejscu widocznym i ogólnodostępnym umieścili cenniki oferowanych usług.

Ustalono, że:

- **63 przedsiębiorców (24 % skontrolowanych) nie opracowało i nie uwidoczniło obowiązujących cenników na wykonywane usługi,**
- **w jednym zakładzie cennik znajdował się w miejscu niewidocznym i niedostępnym dla konsumentów (w szufladzie),**
- **w 3 zakładach opracowane cenniki nie zawierały istotnych danych dla klientów (np.: kosztów robocizny).**

**Na żądanie inspektorów przedsiębiorcy, jeszcze w trakcie kontroli, opracowali i uwidocznili cenniki usług.**

W **158** zakładach sprawdzono rzetelność naliczania i pobierania opłat za wykonane usługi. Na podstawie konfrontacji wystawionych faktur i paragonów z danymi zawartymi w cennikach, dokonano rozliczenia **807** zleceń na wykonanie usług o wartości **95,3 tys. zł.** W wyniku tych czynności zakwestionowano rozliczenie jednego zlecenia na skrócenie rękawów kożucha. Za te usługę właścicielka zakładu krawieckiego w Poznaniu pobrała opłatę w wysokości 36 złotych, zamiast opłaty wynoszącej wg cennika 12 złotych, przez co pobraną opłatę zawyżono o 24 złote. Na zawyżanie opłat w tej placówce do WIIH w Poznaniu wpłynęła skarga konsumenta.

Ponadto ujawniono, iż w **5** zakładach stosowano ceny niższe, aniżeli figurujące w cennikach. Przedsiębiorcy oświadczyli, iż wynika to z faktu, że na niektóre usługi, w określone dni tygodnia stosowane są rabaty.

**6. Oznakowanie produktów oferowanych do sprzedaży**

W **77** kontrolowanych zakładach (29,4%) przedsiębiorcy prowadzili sprzedaż własnych wyrobów gotowych (odzież, parasolki, torebki), a przede wszystkim artykułów uzupełniających, jak np.: oprawki do okularów, ściereczki do szkieł optycznych, etui na okulary, łańcuszki, zegarki, paski i bransolety do zegarków, kosmetyki, farby do włosów, lokówki, ramki do zdjęć, aparaty i błony fotograficzne. Biorąc pod uwagę ochronę interesu konsumentów sprawdzono prawidłowość oznakowania i jakość oferowanych produktów.

**Sprawdzeniem objęto ogółem 591 partii towarów o wartości 184,6 tys. złotych.**
W **31 zakładach** (40,3%) z uwagi na brak lub niewłaściwe oznakowanie **zakwestionowano 127 partii** wyrobów (21,5% zbadanych partii) o **wartości 31,5 tys. złotych** (17,1% wartości zbadanych).

Ponadto w **18 zakładach** (23,4%) **zakwestionowano brak oznaczenia ceną 55 partii** oferowanych produktów (9,3% zbadanych).

W toku kontroli zażądano oznaczenia towarów ceną, a do dostawców towarów niewłaściwie oznakowanych wystosowano wystąpienia pokontrolne zwracające uwagę na konieczność właściwego, tj. zgodnego z obowiązującymi przepisami oznakowania towarów przeznaczonych do obrotu w Polsce.

Oględziny oferowanych produktów nie ujawniły wad jakościowych.

**7. Inne ustalenia kontroli**

1. *W salonie fryzjerskim w Ślesinie* stwierdzono używanie do wykonania usług 2 partii kosmetyków o przekroczonym terminie trwałości o 4 i 8 miesięcy.
2. W **2** salonach fryzjerskich ujawniono niewłaściwy stan sanitarno-porządkowy oraz nie zmienianie peleryn ochronnych po wykonaniu usługi (o ustaleniach powiadomiono organy sanitarne).
3. W **6** zakładach odnotowano brak książek kontroli.

## III. WYKORZYSTANIE USTALEŃ KONTROLI

Ustalenia kontroli stanowiły podstawę do:

- postawienia **95 żądań** dotyczących usunięcia w toku kontroli stwierdzonych nieprawidłowości takich jak np.: opracowania i uwidocznienia cenników,
- skierowania **24 wystąpień pokontrolnych** zawierających wnioski odnośnie wyeliminowania ujawnionych nieprawidłowości,
- nałożenia **89 mandatów** karnych o łącznej **wartości 11,9 tys. złotych** za popełnione wykroczenia z art. art. 136 § 2, 137 § 1 oraz $60^1$ § 2 kw,
- skierowania **2 informacji** do urzędów skarbowych,
- przesłania **2 informacji** do organów sanitarnych,
- skierowania informacji do Sądu Rejonowego.

## IV. PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Analizując wyniki kontroli należy stwierdzić, że najczęściej ujawnianymi nieprawidłowościami, mogącymi godzić w interes konsumentów, były: brak cenników na oferowane usługi, a także wprowadzenie do obrotu towarów niewłaściwie oznakowanych.

Wyniki przeprowadzonej kontroli wskazują, iż w dalszym ciągu wielu przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w sektorze usług pralniczych i naprawy sprzętu rtv i agd, w opracowanych regulaminach oraz wzorcach umownych umieszcza zapisy ograniczające uprawnienia konsumentów, w tym uznane przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za klauzule niedozwolone.

Większość skontrolowanych usług stanowiły te, których pożądaną jakość konsument może monitorować, w trakcie jej wykonywania, przy pomocy lustra (np.: fryzjerskie, kosmetyczne, optyczne), a usługi pralnicze, krawieckie, szewskie, jubilerskie, fotograficzne, kaletnicze, szklarskie – konsumenci mogą ocenić organoleptycznie przy ich odbiorze. Stąd też większość przedsiębiorców, świadomych tego faktu i w obawie o utratę dobrego wizerunku firmy zadbała o właściwa jakość wykonania tych usług.

Niemniej jednak ujawnione nieprawidłowości w przypadku **41,2% przedsiębiorców**, w tym zagrażające interesom ekonomicznym konsumentów pozwalają na negatywną ocenę wielu skontrolowanych zakładów usługowych.

Przedstawiając wyniki kontroli należy zaznaczyć, iż ustalenia te nie pozwalają na pełną ocenę funkcjonowania rynku usług w Polsce, bowiem aktualne uregulowania prawne w tym obszarze rynku – oparte wyłącznie na postanowieniach zawartych w Kodeksie cywilnym – nie zabezpieczają w wystarczającym stopniu interesów konsumentów i gospodarczych Państwa, a także pozbawiają organy kontroli i ochrony konsumentów możliwości walki z nieuczciwymi praktykami przedsiębiorców.
W Kodeksie cywilnym brak jest określenia m.in.: wymogu prowadzenia rejestru reklamacji konsumenckich, zawierania umów na piśmie dla transakcji o wartości poniżej 2 tys. złotych, prowadzenia ewidencji przyjętych do wykonania usług, co w istotny sposób utrudnia lub wręcz uniemożliwia (wobec braku stosownych dowodów) poszkodowanym konsumentom dochodzenie roszczeń z tytułu niewłaściwie wykonanej usługi i nie pozwalają na ich właściwą ochronę przez powołane do tego instytucje.

Z uwagi na powyższe, prezentując wyniki przeprowadzonej kontroli informujemy, iż inspektorzy IH nie byli w stanie ustalić faktycznej liczby poszkodowanych konsumentów, a także ujawnić ewentualnych praktyk przedsiębiorców godzących w interes ekonomiczny Państwa jak np.: ukrywanie dochodów poprzez niewykazywanie wszystkich przyjętych do realizacji usług lub zaniżanie kwot pobranych od konsumentów.

Należy przypomnieć, że w toku poprzednich kontroli przedsiębiorców działających w sektorze usług motoryzacyjnych oraz naprawy sprzętu rtv i agd, przeprowadzonych przez Inspekcję Handlową w latach 2002-2006 r. inspektorzy ustalili, że w autoryzowanych serwisach naprawy samochodów oraz sprzętu rtv i agd działających w sieci zagranicznych koncernów – przedsiębiorcy prowadzili pełną, komputerową ewidencję usług przyjętych do wykonania. Dlatego też poszkodowanych konsumentów dziwi fakt, że polscy przedsiębiorcy nie są obligowani do tego obowiązku przez stosowne przepisy prawa.

Stąd też od czasu transformacji gospodarczej w Polsce, to przedsiębiorcy działający w sektorze usług dyktują konsumentom swoje warunki, a poszkodowani klienci - najczęściej z powodu braku dowodów - przegrywają sprawy w sądach.

Analitycy rynku prognozują w najbliższych latach dalszy, dynamiczny rozwój rynku usług dla ludności, a także zatrudnianie coraz większej liczby cudzoziemców, głównie zza wschodniej granicy. Dlatego też – zdaniem Inspekcji Handlowej - należy podjąć działania zmierzające do uregulowania funkcjonowania tego rynku, gdyż ustalenia przeprowadzonych dotychczas kontroli wskazują, iż obecne rozwiązania nie chronią w należyty sposób interesów konsumentów i nie pozwalają na ich skuteczną ochronę przez powołane do tego instytucje.

Zdaniem Inspekcji uzdrowi to sytuację na rynku usług poprzez zagwarantowanie konsumentom instrumentów prawnych do dochodzenia roszczeń, zwłaszcza w przypadku kosztownych usług, w których wady wykonania mogą ujawnić się nawet po kilku miesiącach od daty ich wykonania. Wprowadzenie ustawowego uregulowania sektora usług lub wprowadzenie zmian w zapisach Kodeksu cywilnego, obligujące przedsiębiorców do prowadzenia stosownej dokumentacji nie ograniczą przecież swobody działalności gospodarczej, co uwidoczniły odnotowane, w toku tej kontroli, przypadki dobrowolnie

prowadzonej ewidencji i rejestru reklamacji przez niektórych, kontrolowanych przedsiębiorców.

Regulacje te powinny w przyszłości doprowadzić do pożądanego wyrównania pozycji konsumenta i przedsiębiorcy na rynku usług i wyeliminowania wielu ujawnianych

nieprawidłowości, zwłaszcza, że wiele niewłaściwie wykonanych usług może stwarzać zagrożenie dla bezpieczeństwa konsumentów (rem-budowlane, elektryczne, gazowe, motoryzacyjne, itp.).

Opracował:
Bohdan Szamota
Główny specjalista

Zatwierdził: