



WYNIKI BADANIA ZNAJOMOŚCI I KORZYSTANIA Z PRAW KONSUMENCKICH

Nota metodologiczna

TERMIN REALIZACJI BADAŃ:

GRUDZEŃ 2004 r.

PRÓBA

REPREZENTATYWNA PRÓBA DOROSŁYCH POLAKÓW WIEKU
POWYŻEJ 15 LAT

LICZBA ZREALIZOWANYCH
WYWIADÓW

N=1007

METODOLOGIA BADANIA:

INDYWIDUALNY WYWIAD KWESTIONARIUSZOWY

REALIZACJA:

INSTYTUT BADAWCZY IPSOS

OPRACOWANIE WYNIKÓW:

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Wstęp

Poziom znajomości i umiejętność korzystania z praw konsumenckich były regularnie¹ kontrolowane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów począwszy od czerwca 2004 roku.

Z badań wynika, że poziom znajomości praw konsumenckich oraz umiejętność i skłonność do dochodzenia roszczeń przysługujących konsumentom zgodnie z prawem, nie ulega zasadniczym zmianom. Niezbędne jest zatem kontynuowanie i intensyfikacja działań edukacyjnych i informacyjnych Urzędu adresowanych do ogółu polskich konsumentów, zgodnie z przyjętą *Strategią polityki konsumenckiej* UOKiK na 2004-2006 rok.

¹ Regularnie, czyli raz na kwartał, począwszy od czerwca 2004r. w sumie badanie zostało zrealizowane 3-krotnie: w czerwcu, wrześniu i grudniu 2004r.



1. Znajomość praw konsumenckich

84% konsumentów zna prawo do **gwarancji** (żądanie naprawy na podstawie gwarancji na warunkach określonych w karcie gwarancyjnej **od serwisu** wskazanego **w karcie gwarancyjnej**).

Jednak 6% ogółu dorosłych polskich konsumentów, nie jest świadomym tego prawa, a 10% ma wątpliwości („trudno powiedzieć”)

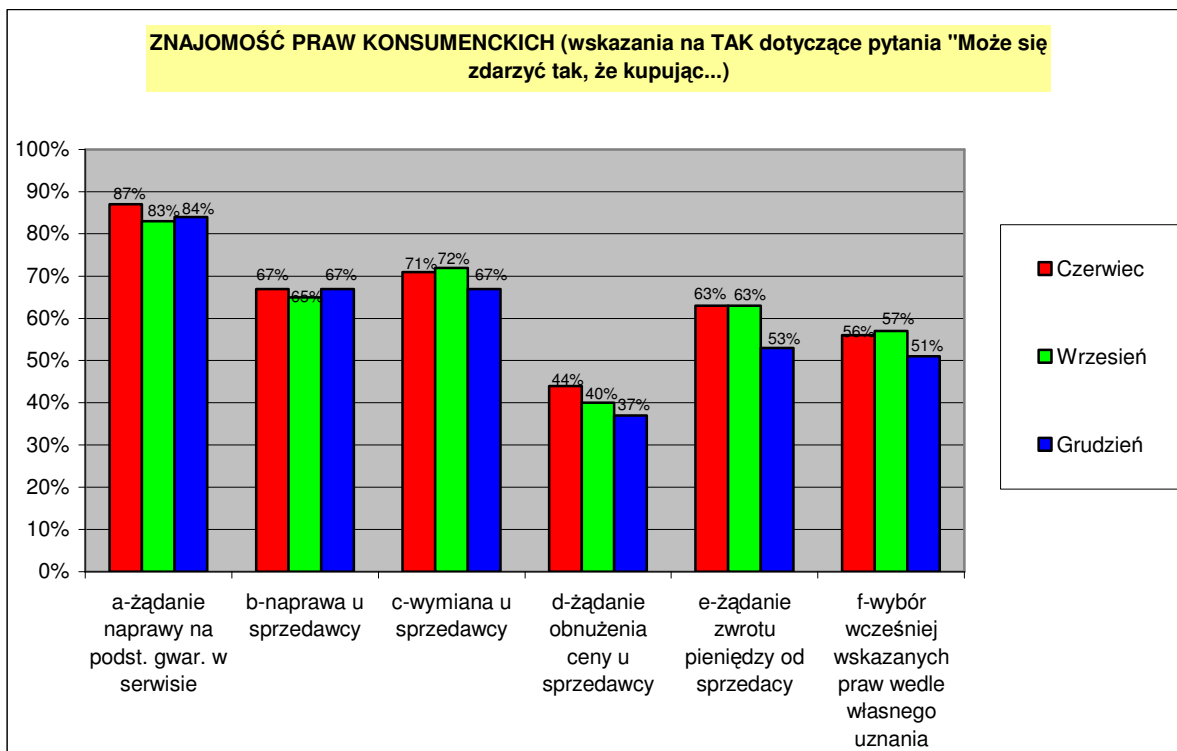
67% zdaje sobie sprawę z możliwości zgłoszenia się **do sprzedawcy** z wadliwym lub złej jakości produktem/usługą i **zażądać naprawy**. Natomiast 18% uważa, że polskie prawo nie daje takich możliwości, a kolejne 15% nie jest pewne swoich praw w tym względzie.

Identycznie rzecz się ma ze znajomością prawa do żądania od sprzedawcy wymiany wadliwego lub złej jakości produktu/usługi. 67% zdaje sobie sprawę z możliwości zgłoszenia się **do sprzedawcy** z wadliwym lub złej jakości produktem/usługą i **zażądać wymiany**. Natomiast 18% uważa, że polskie prawo nie daje takich możliwości, a kolejne 15% nie jest pewne swoich praw w tym względzie.

Okolo połowy (53%) polskich konsumentów zdaje sobie sprawę z możliwości **zwrotu** zakupionego, a wadliwego lub złej jakości produktu/usługi i **odzyskania poniesionych kosztów** (100% ceny towaru/usługi). Natomiast 26% nie zdaje sobie sprawy z istnienia takiej regulacji, a kolejne 21% powątpiewa w jej istnienie.

Zdecydowanie mniejsza jest wśród polskich konsumentów wiedza o możliwości **zażądania obniżenia ceny od sprzedawcy** w przypadku nabycia wadliwego produktu/ usługi złej jakości. Tylko 37% ogółu konsumentów zna tę regulację prawną. 41% uważa, że polskie prawo nie daje takiej możliwości, a kolejne 22% nie jest pewne („trudno powiedzieć”).

Generalnie połowa polskich konsumentów (51%) jest świadoma, że może skorzystać z kilku możliwości dochodzenia roszczeń - według własnego wyboru. Konsumenti z tej grupy dopatrują się jednak możliwości wyboru spośród 4 pierwszych opisanych wyżej uprawnień w dochodzeniu roszczeń. Znajomość prawa do żądania obniżenia ceny u sprzedawcy nie znajduje się w tej grupie.



Poziom znajomości praw konsumenckich wśród polskich konsumentów, diagnozowano w pytaniu o następującej treści:

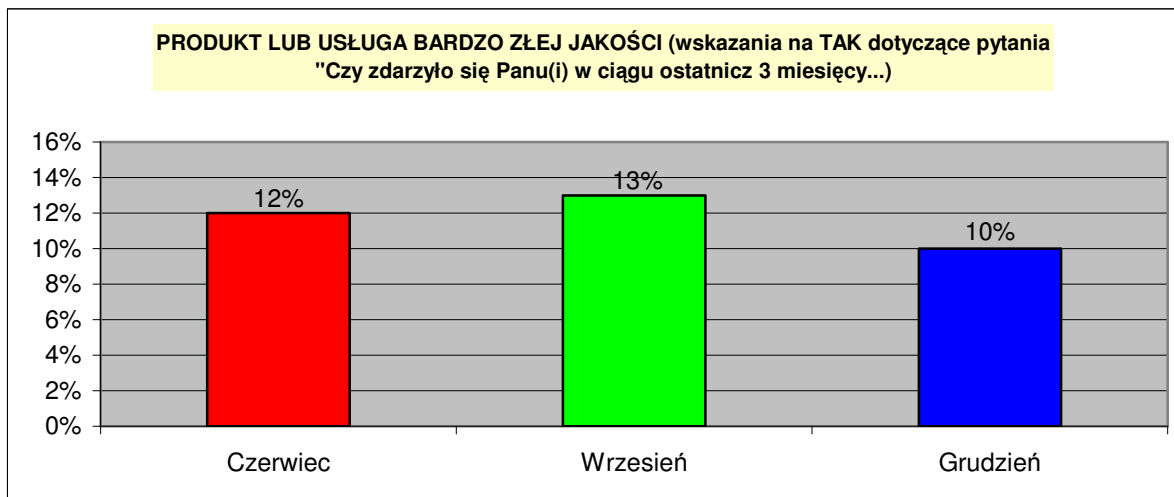
Może się zdarzyć, że kupując różnego rodzaju produkty lub usługi konsument kupi produkt/usługę wadliwą lub złej jakości. Jak Pan(i) sądzi, czy w takiej sytuacji na podstawie obecnych regulacji prawnych, można:

1. zgłosić żądanie naprawy na podstawie gwarancji, na warunkach określonych w karcie gwarancyjnej, do serwisu wskazanego w karcie gwarancyjnej
2. zgłosić się bezpośrednio do sprzedawcy i żądać naprawy
3. zgłosić się bezpośrednio do sprzedawcy i żądać wymiany
4. zgłosić się bezpośrednio do sprzedawcy i żądać obniżenia ceny
5. zgłosić się bezpośrednio do sprzedawcy i żądać zwrotu pieniędzy za zwrotem produktu
6. skorzystać z praw wskazanych w poprzednich punktach - według własnego wyboru



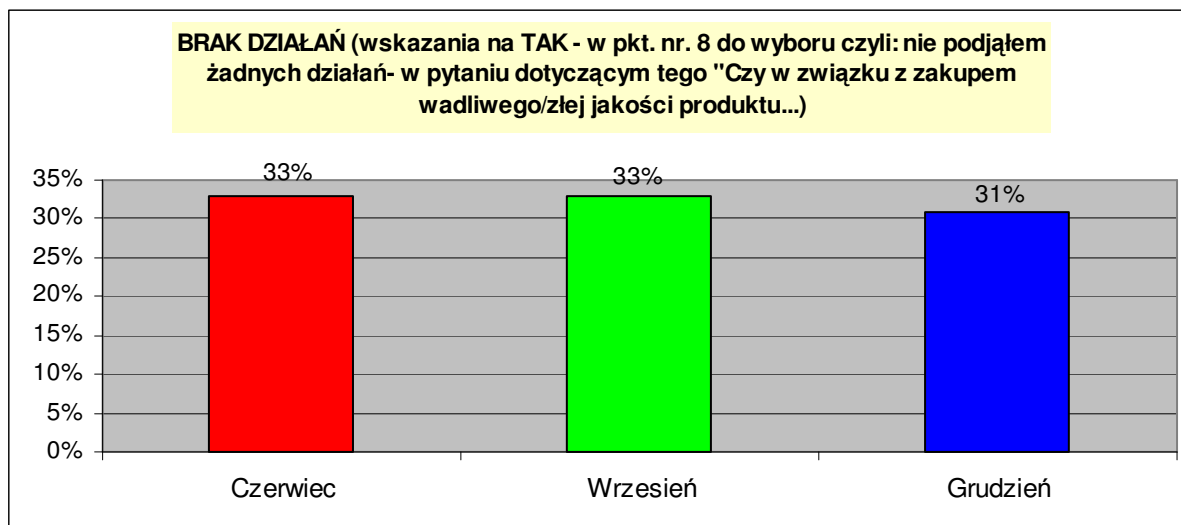
2. Korzystanie z przysługujących praw.

W okresie od września do grudnia 2005 - **10% ogółu polskich konsumentów zakupiło produkt lub usługę wadliwą lub złej jakości.**



Spośród nich 31% nie podjęło żadnych działań, czyli nie zdecydowało się na dochodzenie roszczeń od sprzedawcy lub serwisu. Głównymi powodami rezygnacji z dochodzenia roszczeń były:

- brak czasu na podejmowanie takich działań (38)
- ogólnie niski koszt poniesionej starty (34%)
- brak dowodu zakupu (paragonu lub rachunku, faktury) (15%)



Natomiast konsumenci (około 70% spośród tych, którzy nabyli wadliwy produkt/usługę), którzy zdecydowali się dochodzić swoich praw konsumenckich wybierali następujące formy:

- 29% - żądanie wymiany od sprzedawcy
- 20% - żądanie naprawy na podstawie prawa do gwarancji w serwisie wskazanym w karcie gwarancyjnej

Sporadycznie korzystano także z innych uprawnień:

- 11% - żądanie zwrotu pieniędzy od sprzedawcy przy jednoczesnym zwrocie towaru
- 10% - prawo do żądania naprawy u sprzedawcy
- 3% - prawo do zażądania obniżenia ceny
- 1% - zgłoszenie skargi do rzecznika konsumentów

Generalnie większość konsumentów, którzy zdecydowali się dochodzić swoich praw jest zadowolona ze sposobu w jaki zajęto się ich problemem przez sprzedawcę lub serwis (61%, w tym 15% „zdecydowanie zadowolona”).

25% konsumentów dochodzących swoich praw jest nie usatysfakcjonowana rozwiązaniem sprawy, a 14% nie ma jednoznacznej opinii.

Niezadowoleni konsumenci podają następujące powody braku satysfakcji

(cytaty z wypowiedzi uczestników badania):

- to była bardzo uciążliwa sytuacja
- bardzo niemiła obsługa, wymyślanie problemów i przeszkód



- bo zbyt mnie niczym, nic nie załatwiłam
- długi czas oczekiwania, nieprzychylność w stosunku do mojej osoby
- moja reklamacja nie została przyjęta
- musiałem długo dochodzić swoich praw, sprzedawca mnie ignorował
- nie uznano mojej reklamacji, to chodziło o buty, poinformowano mnie, że źle użytkowałem obuwie
- olewający stosunek do klienta
- produkt był reklamowany 6 razy, do tej pory sytuacja nie została załatwiona
- reklamacja nie została pozytywnie załatwiona
- sprzedawca ociągał się, ale po delikatnej wymianie zdań zgodził się
- to było mięso i nie można było już zwrócić
- towar zakupiony na bazarze bez żadnej gwarancji
- ukryta wada fabryczna, niska jakość produktu (telefon komórkowy)
- z obsługi, sposobu zwracania się do klienta, brak szacunku
- za długo i bez pozytywnego rezultatu
- zostałem załatwiony odmownie, nie dokonano wymiany wadliwego towaru
- źle naprawili wiertarkę