

Warszawa, 1 lipca 2019 roku

Informacja prasowa:

Polscy konsumenci coraz częściej walczą o swoje.

41% Polaków w ciągu ostatnich 12-tu miesięcy kupiło produkt lub usługę, które okazały się wadliwe.

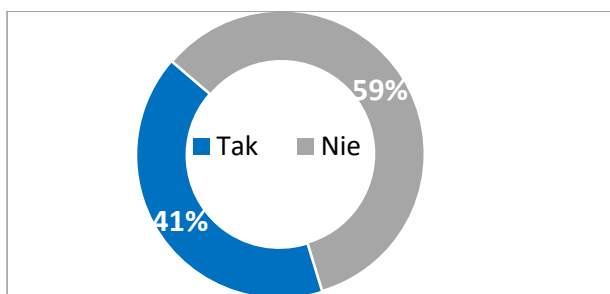
69% z nich złożyło reklamację (najwięcej wśród mieszkańców dużych i wielkich miast).

Konsumenci coraz śmielej składają reklamacje wadliwego produktu lub niesatysfakcjonującej ich usługi. Reklamacje przestają się kojarzyć z trudnym i uciążliwym, formalnym procesem.

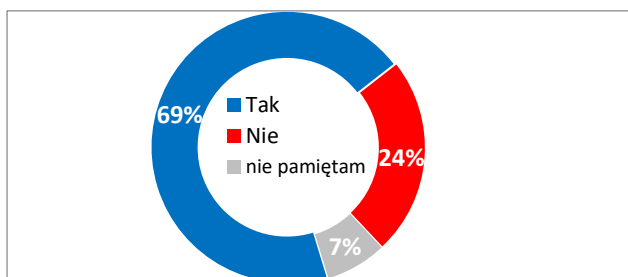
Widocznie informacje w sklepie, które dawniej można było spotkać przy kasach: „reklamacji nie uwzględniamy” też odchodzą do lamusa.

Prawie co drugi Polak kupił w ostatnich 12 miesiącach wadliwy produkt lub usługę. Co ważne, prawie 70% z nich złożyło reklamację.

Czy w ciągu ostatnich 12-tu miesięcy zdarzyło Ci się zakupić produkt lub usługę, które okazały się wadliwe?



Czy zgłaszałeś reklamację wadliwego produktu lub usługi?



*Wadliwe produkty czy usługi niestety zawsze będą się zdarzać jednak kluczowa jest reakcja na taką sytuację: konsument, powinien bezwzględnie składać reklamację- to ruch niezbędny do uzyskania produktu czy usługi na poziomie satysfakcjonującym, ale i wymuszania stałej dbałości o deklarowaną jakość produktu/ usługi. Duża ilość reklamacji nie buduje dobrego wizerunku firmy, a w dobie łatwego dostępu do social mediów złe wiadomości szybko się niosą. Dla producentów i usługodawców to tzw. moment prawdy: szybkość i efektywność rozpatrywania reklamacji to cenne informacje zwrotne na temat marki, z którą mamy do czynienia. Jest to szczególnie istotne między innymi teraz, w okresie wakacyjnym kiedy ruszyły sezonowe wyprzedaże, a w związku z wakacjami biura podróży walczą o klientów chwytliwymi ofertami. Konsumenci to coraz bardziej świadoma siła wpływu i pieniądze dlatego warto, aby swoimi decyzjami budowała jakość, a odrzucała produkty i usługi nie adekwatne do ceny, nie spełniające wymogów uczciwej komunikacji/ informacji- **mówi Agnieszka Plencler, prezes Forum Konsumentów.***

O badaniu:

Badanie na panelu Ariadna. Próba ogólnopolska licząca N=1047 osób w wieku od 18 lat wzwyż. Struktura próby dobrana wg reprezentacji w populacji dla płci, wieku i wielkości miejscowości zamieszkania. Metoda: CAWI. Termin realizacji: 14 – 17 czerwca 2019 roku.

Forum Konsumentów:

www.forumkonsumentow.org

Prezes Fundacji: Agnieszka Plencler, 501 650 187, agnieszkap@forumkonsumentow.org