

Sprawozdanie z działalności Inspekcji Handlowej jako podmiotu ADR za rok 2019

Zgodnie z art. 11 ustawy z dnia z dnia 23 września 2016 r. o *pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich* (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823) Inspekcja Handlowa ma obowiązek sporządzić sprawozdanie z działalności wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej jako podmiotu ADR.

1. Informacja o liczbie wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które wpłynęły do podmiotu uprawnionego oraz wskazanie ich przedmiotu

Do podmiotu uprawnionego jakim jest Inspekcja Handlowa reprezentowana w każdym województwie przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej (WIIH) wpłynęło łącznie **7122** wniosków złożonych przez konsumentów. Większość wniosków tj. **7 065** dotyczyło artykułów przemysłowych, w tym **3273** obuwia. Sprzętu RTV i AGD dotyczyło **751** wniosków, odzieży **593**, mebli **324**, artykułów motoryzacyjnych **207**, galanterii **192**, sprzętu komputerowego **181**, zabawek **22**, paliw ciekłych i LPG **10**. Pozostałe to nieskategoryzowane sprawy. Usług dotyczyło **1 006** wniosków, w tym: remontowo-budowlanych **242**, motoryzacyjnych **74**, pralniczych **41**, fryzjerskich i kosmetycznych **24**, gastronomicznych **10**, usługi edukacyjnych **13**, nieskategoryzowane sprawy to **603**. Artykułów spożywczych dotyczyło **23** sprawy, w tym przetworów owocowo-warzywnych i napoi **2**, wyrobów alkoholowych **4**, przetworów rybnych **3**, wyrobów i przetworów mlecznych **2**, inne nieskategoryzowane sprawy **12**.

2. Informacja o powtarzających się lub istotnych problemach, które prowadzą do sporów konsumenckich, do której mogą być dołączone zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania takich problemów

Z analizy danych przesyłanych przez wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej wynika, że spory w znacznej części dotyczą problemów z realizacją ustawowego prawa odstąpienia od umowy, niewłaściwą jakością produktów, nienależytym wykonaniem umów o dzieło albo wykonaniem innych usług, niezgodnością towaru z umową, różnicą w ocenie

merytorycznej zasadności decyzji przedsiębiorców o oddaleniu reklamacji lub odmowy uwzględnienia konkretnego roszczenia konsumenta, zawieranie umów pod wpływem technik manipulacji (wywierania wpływu) stosowanych przez sprzedawców/prezenterów, w szczególności w przypadku umów zawartych poza lokalem przedsiębiorcy, brak znajomości treści obowiązujących przepisów prawa (częściej po stronie konsumentów, ale również po stronie przedsiębiorców), spór co do właściwego zastosowania (interpretacji) przepisów prawa przez jedną ze stron, brak chęci stron, aby polubownie zakończyć powstały spór, tj. trwanie za wszelką ceną przy swoim pierwotnie zajęтым stanowisku. Często jest przeprowadzanie przez sprzedawców kolejnych napraw towaru, pomimo złożonego przez konsumenta żądania zwrotu gotówki lub brak zachowania przez sprzedawców warunku niezwłoczności dla naprawy lub wymiany towaru.

3. Informacja o sporach, których rozpatrzenia podmiot uprawniony odmówił, w stosunku do liczby złożonych wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

W przypadku, gdy wnioskodawcą był konsument na **7 122** wnioski podmiot odmówił zajęcia się sprawą **71** razy, tj. w przypadku 0,99 procenta spraw. Szczegółowo sytuacja kształtowała się następująco:

- przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej - **61** spraw,
- wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu - **4** sprawy,
- spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwość dla drugiej strony - **2** sprawy,
- sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Inspekcję, stały sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd - **3** sprawy,
- wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu - **1** sprawa.

W przypadku, gdy wnioskodawcą był przedsiębiorca, na **9** wniosków organ odmówił zajęcia się wszystkimi sprawami, tj. 100% spraw, ponieważ przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością IH.

4. Informacja o udziale postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które zakończono przed osiągnięciem wyniku, w stosunku do liczby wszczętych postępowań, a także powody takiego zakończenia, o ile są znane

W przypadku 1153 spraw tj. 16,1 proc. złożonych wniosków ogółem, Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej zakończyły postępowania przed osiągnięciem wyniku, w tym:

- sprawy przekazane zgodnie z właściwością do innego WIIH - 414 spraw,
- wnioski w których druga strona sporu odmówiła wzięcia udziału w postępowaniu (wnioski składane zarówno przez konsumentów jak i przedsiębiorców) - 544 przypadki,
- sprawy, gdy konsument nie zgodził się na propozycję przedsiębiorcy - 141 przypadki,
- wnioski wycofane przez konsumenta lub przedsiębiorcę - 45 wniosków,
- sprawy przekazane innym organom, ze względu na brak właściwości rzeczowej - 9 spraw.

5. Informacje w przedmiocie średniego czasu trwania postępowania

Średni czas postępowania w sprawie polubownego rozpatrywania sporów konsumenckich wynosił 31,6 dnia.

6. Informacja o współpracy podmiotów w ramach sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych, jeżeli podmiot uprawniony należy do takiej sieci

Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej w ramach współpracy z Europejskim Centrum Konsumenckim rozpatrzyły 20 wniosków.