

**Sprawozdanie z działalności Inspekcji Handlowej w Gdańsku
w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich
za rok 2018.**

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 wpłynęły 683 wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wnioski składane były przez konsumentów.

Wnioski dotyczyły przede wszystkim produktów przemysłowych - 614 spraw, w tym:

- obuwia: 346 spraw,
- odzieży: 43 sprawy,
- mebli: 37 spraw,
- sprzętu rtv i agd: 32 sprawy,
- galanterii: 25 spraw,
- artykułów motoryzacyjnych: 18 spraw,
- sprzętu komputerowego: 13 spraw,
- innych towarów: 100 spraw.

Ponadto wnioski dotyczyły usług - 68 spraw, w tym:

- remontowo-budowlanych: 21 spraw,
- pralniczych: 5 spraw,
- motoryzacyjnych: 4 sprawy,
- fryzjerskich i kosmetycznych: 3 sprawy,
- innych: 35 spraw.

1 wniosek dotyczył produktów spożywczych.

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.

Do głównych, powtarzających się problemów, które prowadziły do powstawania sporów konsumenckich należało przede wszystkim, podobnie jak w latach poprzednich nieuwzględnianie roszczeń reklamacyjnych składanych przez konsumentów do sprzedawców

z tytułu rękojmi. Dotyczyło to zarówno transakcji dokonywanych w sklepach stacjonarnych, jak i na odległość. Konsumenci bardzo często wskazywali na niewłaściwą jakość towarów branży przemysłowej i informowali o braku należytej staranności oraz niezachowaniu obiektywizmu przedsiębiorców przy rozpatrywaniu reklamacji. Do pojawiających się problemów należało także nienależyte i nieterminowe wykonywanie umów przez przedsiębiorców.

3. Informacja o procentowym udziale sporów, których rozpatrzenia podmiot uprawniony odmówił, w stosunku do liczby złożonych wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz procentowym udziale poszczególnych rodzajów przesłanek takiej odmowy.

Odmówiono rozpatrzenia sporów w stosunku do liczby złożonych wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w 7 sprawach, (1,02 % wszystkich wniosków) z uwagi na przedmiot wykraczający poza kategorie sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej.

4. Informacja o procentowym 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.

Zakończono przed osiągnięciem wyników 107 spraw, co stanowiło 15,66 % wszystkich wniosków, w tym:

- 66 spraw (9,66% wszystkich wniosków) przekazano zgodnie z właściwością miejscową do innego WIIH;
- 2 sprawy (0,29 % wszystkich wniosków) zostały wycofane przez konsumentów;
- w 39 sprawach (5,71 % wszystkich wniosków) druga strona sporu (przedsiębiorca) odmówiła wzięcia udziału w postępowaniu.

5. Określenie średniego czasu trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Średni czas trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich od dnia wpłynięcia kompletnego wniosku do dnia zakończenia sprawy, tj. dnia sporządzenia protokołu z przebiegu tego postępowania wyniósł 35 dni.

6. Informacja o procentowym udziale przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w stosunku do liczby wszczętych postępowań albo informację, że podmiot uprawniony nie prowadzi takich analiz.

Nie są prowadzone analizy dotyczące procentowego udziału przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w stosunku do liczby wszczętych postępowań. Jednakże z posiadanych danych

wynika, że strony stosowały się do wyników postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Tylko w jednej sprawie strony nie zastosowały się do wyniku postępowania, co stanowi 0,14% spraw.

7. 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.

Podmiot uprawniony nie należy do sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych.

Sprawozdanie sporządzono na podstawie przepisu art. 11 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016, poz. 1823).