

SPRAWOZDANIE

za rok 2019

z działalności podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań z zakresu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wpisanego do Rejestru podmiotów uprawnionych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod numerem wpisu 6, numer dodatkowy 11.

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

Wnioski dotyczyły przede wszystkim produktów przemysłowych - 550 spraw, w tym:

- obuwia: 323 sprawy,
- odzieży: 36 spraw,
- mebli: 26 spraw,
- sprzętu rtv i agd: 29 spraw,
- sprzętu komputerowego: 14 spraw,
- galanterii: 20 spraw,
- artykułów motoryzacyjnych: 8 spraw,
- innych towarów: 93 sprawy.

Ponadto wnioski dotyczyły usług - 72 sprawy, w tym:

- remontowo-budowlanych: 18 spraw,
- motoryzacyjnych: 16 spraw,
- pralniczych: 5 spraw,
- fryzjerskich i kosmetycznych: 2 sprawy,
- innych: 31 spraw.

2 wnioski dotyczyły 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 nieuwzględnianie roszczeń reklamacyjnych

składanych przez konsumentów do sprzedawców w trybie rękojmi. Dotyczyło to zarówno transakcji dokonywanych w sklepach stacjonarnych, jak i na odległość. Konsumentów bardzo często wskazywali na niewłaściwą jakość towarów branży przemysłowej i informowali o braku należytej staranności oraz niezachowaniu obiektywizmu przedsiębiorców przy rozpatrywaniu reklamacji. Istotny problem stanowił brak rozróżnienia pomiędzy reklamacjami składanymi w trybie rękojmi, a reklamacjami składanymi w trybie gwarancji. Do pojawiających się problemów należało także nienależyte 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 4 sprawach, (0,64 % wszystkich wniosków) z uwagi na przedmiot wykraczający poza kategorie sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej. We wszystkich 4 przypadkach odmowy rozpatrzenia sporu jako przesłankę odmowy wskazano, że przedmiot sporu wykracza poza kategorie sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej (100 %).

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 85 postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, co stanowiło 13,62 % wszystkich postępowań, w tym:

- 46 spraw (7,37 % wszystkich wniosków) przekazano zgodnie z właściwością miejscową do innego WIIH,
- 1 wniosek (0,16 % wszystkich wniosków) zawierał braki formalne,
- w 38 sprawach (6,09 % 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 31 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.

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 ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016, poz. 1823).

*Pomorski Wojewódzki Inspektor
Inspekcji Handlowej
/-/ Jacek Teodorczyk*