

Sprawozdanie za rok 2020

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 wpłynęło 419 wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wnioski składane były przez konsumentów.

Większość wniosków - 349 dotyczyło produktów przemysłowych, w tym: obuwia - 143, odzieży - 37, mebli - 21, sprzętu rtv i agd - 49, galanterii - 7, artykułów motoryzacyjnych - 7, sprzętu komputerowego - 7, zabawek - 4, innych towarów nieskategoryzowanych - 74.

Ponadto wnioski dotyczyły usług - 68 spraw, w tym: remontowo-budowlanych - 18, pralniczych - 2, motoryzacyjnych - 8, fryzjerskich i kosmetycznych - 6, gastronomicznych - 1, innych - 33.

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 powtarzających się problemów, które prowadziły do powstawania sporów należało przede wszystkim nieuwzględnianie roszczeń reklamacyjnych składanych przez konsumentów do sprzedawców z tytułu 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. Spory wynikały często z niewystarczającej wiedzy i znajomości przepisów prawa dotyczących sprzedaży konsumenckiej, zarówno pośród przedsiębiorców, jak i konsumentów oraz brak pełnej znajomości i zrozumienia treści zawieranych umów. Do pojawiających się problemów należało także nienależyte i nieterminowe wykonywanie umów przez przedsiębiorców. Odnotowano także wnioski o wszczęcie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dotyczące sporów powstałych w związku z ograniczeniami spowodowanymi pandemią koronawirusa (odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej, odstąpienie od umów rezerwacji noclegów i inne).

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 17 sprawach (4,05 % wszystkich wniosków) z uwagi na: przedmiot sporu wykraczający poza kategorie sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej (16), brak podjęcia przez wnioskodawcę przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu (1).

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 78 spraw, co stanowiło 18,61% wszystkich wniosków, w tym:

- 44 sprawy (10,50 % wszystkich wniosków) przekazano zgodnie z właściwością miejscową do innego WIIH;
- 1 sprawa (0,23% wszystkich wniosków) została przekazana do innego organu;
- 4 sprawy (0,95% wszystkich wniosków) zostały wycofane przez konsumentów;
- 1 sprawa (0,23% wszystkich wniosków) zawierała braki formalne;
- w 28 sprawach (6,68% 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.

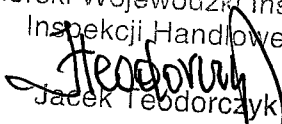
Nie są prowadzone analizy dotyczące procentowego udziału przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w stosunku do liczby wszczętych postępowań. Jednakże z posiadanych danych wynika, że strony stosowały się do wyników postępowań 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 i 2 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