

## **Sprawozdanie**

**z działalności Inspekcji Handlowej jako 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**

**za lata 2019 – 2020.**

### **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 1043 wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wnioski składane były przez konsumentów.

Większość wniosków - 899 dotyczyło produktów przemysłowych, w tym: obuwia - 466, odzieży - 73, mebli - 47, sprzętu rtv i agd - 78, galanterii - 27, artykułów motoryzacyjnych - 15, sprzętu komputerowego - 21, zabawek - 4, paliw -1, innych towarów nieskategoryzowanych - 167.

Ponadto wnioski dotyczyły usług - 140 spraw, w tym: remontowo-budowlanych - 36, pralniczych - 7, motoryzacyjnych - 24, fryzjerskich i kosmetycznych - 8, gastronomicznych - 1, innych - 64.

4 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 nieuwzględnianie roszczeń reklamacyjnych składanych przez konsumentów do sprzedawców z tytułu rękojmi. Dotyczyło to transakcji dokonywanych w sklepach stacjonarnych, jak i na odległość. Konsumenti 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 z braku pełnej znajomości i zrozumienia treści zawieranych umów. Do pojawiających się problemów należało także nienależyte i nieterminowe wykonywanie umów przez przedsiębiorców. W roku 2020 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, odstąpienia od umów rezerwacji noclegów i inne).

### **3. 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 163 sprawy, co stanowiło 15,62 % wszystkich wniosków, w tym:

- 90 spraw (8,62 % wszystkich wniosków) przekazano zgodnie z właściwością miejscową do innego WIIH;
- 1 sprawa (0,09 % wszystkich wniosków) została przekazana do innego organu;
- 4 sprawy (0,38 % wszystkich wniosków) zostały wycofane przez konsumentów;
- 2 sprawy (0,19 % wszystkich wniosków) zawierały braki formalne;
- w 66 sprawach (6,32 % wszystkich wniosków) druga strona sporu (przedsiębiorca) odmówiła wzięcia udziału w postępowaniu.

#### **4.Określenie średniego czasu trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.**

Średni czas trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wyniósł 31 dni.

#### **5.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.

#### **6.Ocena skuteczności współpracy podmiotu uprawnionego w ramach sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych, o ile współpraca taka miała miejsce.**

Podmiot uprawniony nie należy do sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych. Niemniej jednak podmiot uprawniony prowadzi bieżącą współpracę z Europejskim Centrum Konsumenckim Polska, polegającą między innymi na konsultacjach dotyczących problematyki konsumenckiej. Ponadto w 2020 roku wspólnie z Europejskim Centrum Konsumenckim Polska zorganizowane zostało spotkanie w celu wymiany wiedzy i doświadczeń; tematem narady była w szczególności analiza spraw konsumenckich w kontekście kryzysu spowodowanego pandemią koronawirusa (ruch turystyczny i lotniczy)

oraz omówienie sytuacji konsumentów w poszczególnych krajach Unii Europejskiej oraz Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii.

#### **7. Informacje o szkoleniach odbytych przez osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o ile szkolenia miały miejsce.**

Osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich regularnie brały udział w spotkaniach przedstawicieli Wojewódzkich Inspektorów Inspekcji Handlowej, jak też innych podmiotów ADR, które miały na celu wymianę wiedzy fachowej i posiadanych doświadczeń w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Ponadto osoba przystępująca do podejmowania zadań obejmujących prowadzenie postępowań ADR odbyła kurs bazowy z zakresu mediacji, jak też szkolenie dotyczące reklamacji, rękojmi i gwarancji przy sprzedaży w obrocie handlowym i konsumenckim.

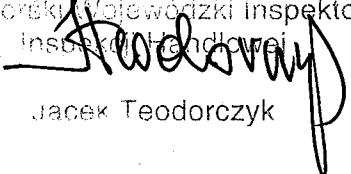
#### **8. Ocena skuteczności postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez dany podmiot uprawniony i wskazanie przewidywanych sposobów jej poprawy.**

Skuteczność postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez tut. podmiot uprawniony była stosunkowo wysoka: 65,3% sporów zostało zakończonych polubownie.

W celu zwiększenia ilości sporów zakończonych polubownie należy zintensyfikować działania promujące pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich, przede wszystkim poprzez prowadzenie akcji edukacyjnych. W szczególności istnieje potrzeba skierowania działań informacyjnych do przedsiębiorców.

Należy również zwiększyć liczbę postępowań prowadzonych w drodze bezpośredniego kontaktu, gdyż - jak wynika z doświadczeń podmiotu uprawnionego, ta forma postępowania umożliwia skuteczniejsze zapoznanie stron sporu zarówno z regulacjami dotyczącymi procedury oraz przepisami prawa mającymi zastosowanie w danej sprawie, jak i wzajemnymi argumentami.

Sprawozdanie sporządzono na podstawie przepisu art. 13 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823).

Samorządowy Wojewódzki Inspektor  
Inspekcji Handlowej  
  
Jacek Teodorczyk