SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI WOJEWÓDZKIEGO INSPEKTORATU INSPEKCJI HANDLOWEJ W BYDGOSZCZY W ZAKRESIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH W 2017 ROKU

Wśród ustawowych zadań Inspekcji Handlowej znajdują się szeroko rozumiane działania związane z ochroną konsumentów. Przede wszystkim jest to prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

W 2017 r. do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy wpłynęło ogółem 406 wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, spośród których przeważały te dotyczące artykułów przemysłowych (obuwie, odzież, meble, sprzęt komputerowy, sprzęt AGD i RTV, galanteria, zabawki, motoryzacyjne, inne). Kolejną kategorię spraw stanowią wnioski w zakresie usług lub innych zjawisk towarzyszących ich świadczeniu (motoryzacyjne, pralnicze, remontowo-budowlane, gastronomiczne, inne).

Powtarzające się lub istotne problemy, prowadzące do sporów konsumenckich to przede wszystkim:

- niska jakość towarów i wykonanych usług,
- nieuwzględnienie reklamacji konsumenta, często argumentowane mechanicznym uszkodzeniem rzeczy,
- nieterminowe rozpatrywanie reklamacji konsumenckich,
- przerzucanie przez sprzedawcę odpowiedzialności za wadę rzeczy na gwaranta,
- odmowa przyjęcia reklamacji,
- nieznajomość przepisów prawa przez konsumentów i przedsiębiorców,
- interpretowanie przepisów prawa przez przedsiębiorców na swoją korzyść,
- nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców przepisów obowiązujących w obrocie towarowym,
- niedotrzymywanie terminów wykonania usługi,
- brak realizacji zleconych robót w ustalonym zakresie,
- uchylanie się od odpowiedzialności za wady ukryte wykonanej usługi.

Jako jedną z przyczyn sporów konsumenckich należy wskazać nieznajomość przepisów. Podkreślenia wymaga fakt, że część konsumentów rzeczywiście nie posiada podstawowej wiedzy z zakresu przepisów regulujących kwestie reklamacji. Stąd zwracanie się o pomoc do Inspekcji Handlowej na najwcześniejszym etapie sprawy – przed złożeniem reklamacji. Jednak coraz liczniejszą grupę stanowią interesanci, którzy posiadają wiedzę na temat przepisów, które mają zastosowanie w ich sprawach oraz którzy mają wystarczająco dużo determinacji, by skutecznie egzekwować swoje uprawnienia, a tym samym przyczyniać się do wyeliminowania nieprawidłowości z rynku.

Elementem koniecznym do wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest zaistnienie sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Inspekcja Handlowa może odmówić rozpatrzenia sporu, w sytuacjach wskazanych w regulaminie, które mogą obejmować wyłącznie następujące przypadki[1]:

1) wnioskodawca przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich nie podjął próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
2) spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwości dla drugiej strony;
3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez podmiot uprawniony, inny właściwy podmiot albo sąd;
4) wartość przedmiotu sporu jest wyższa albo niższa od ustalonych w regulaminie progów finansowych[2];
5) wnioskodawca uchybił określonemu w regulaminie terminowi do złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
6) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania podmiotu uprawnionego.

Ponadto Inspekcja odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Inspekcji[3].

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy nie odmówił rozpatrzenia żadnego sporu w oparciu o wyżej wymienione przesłanki.

Średni czas trwania postępowania w 2017 r. wyniósł około 60 dni. Zgodnie z obowiązującymi przepisami całe postępowanie powinno trwać maksymalnie 90 dni kalendarzowych od dnia złożenia kompletnego wniosku.

W 2017 r. trzy postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, co stanowi 0,74 % ogółu, zakończono przed osiągnięciem wyniku. W tych przypadkach strony ponownie podjęły próbę bezpośredniego rozwiązania sporu i osiągnęły porozumienie przed dokonaniem pierwszej czynności w sprawie przez Inspekcję Handlową.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy nie prowadzi analiz mających na celu ustalenie procentowego udziału przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w stosunku do liczby wszczętych postępowań.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy nie należy do sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych.

---

[1] Art. 34 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823).
[2] Aktualnie regulamin nie określa progów finansowych.
[3] Art. 36 ust. 7 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1063 ze zm.).