Warszawa, 23 kwietnia 2019 r.

Sprawozdanie
z działalności Inspekcji Handlowej jako podmiotu ADR za rok 2018

Zgodnie z art. 11 ustawy z dnia z dnia 23 września 2016 r. *o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich* (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823) Inspekcja Handlowa ma obowiązek sporządzić sprawozdanie z działalności wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej jako podmiotu ADR.

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 jakim jest Inspekcja Handlowa reprezentowana w każdym województwie przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej (WIIH) wpłynęło łącznie **9 083** wniosków, z czego **8 174** złożonych przez konsumentów i **20** złożonych przez przedsiębiorców. Większość wniosków tj. **8 032** dotyczyło artykułów przemysłowych, w tym **3 999** obuwia. Odzieży dotyczyło **563** wniosków, sprzętu RTV i AGD **964,** mebli **309**, galanterii **255**, artykułów motoryzacyjnych **229**, zabawek **23**, paliw ciekłych i LPG **7** oraz inne nieskategoryzowane sprawy **1 485** wniosków. Usług dotyczyło **979** wniosków. W tym: remontowo-budowlane **226**, motoryzacyjne **49**, pralnicze **46,** fryzjerskie i kosmetyczne **35**, gastronomiczne **13**, usługi edukacyjne **13**, nieskategoryzowane sprawy **557**. Artykułów spożywczych dotyczyło **72** sprawy. W tym przetworów owocowo-warzywnych i napoi **11**, mięsa i przetworów mięsnych **9**, wyrobów alkoholowych **8**, przetworów rybnych **4**, wyrobów i przetworów mlecznych **5**, inne nieskategoryzowane sprawy **35.**

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

Z analizy danych przesyłanych przez Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej wynika, że spory w znacznej części dotyczą niewłaściwie rozpatrzonych reklamacji (w ocenie konsumentów). W społeczeństwie panuje pogląd, że towary pełnowartościowe zakupione w sklepie stacjonarnym można zwracać, jak również konsumenci nie mają świadomości, iż gwarancja nie jest tożsama z rękojmią. Coraz częściej docierają do WIIH sygnały o tym, iż przedsiębiorcy udzielają konsumentom informacji wprowadzających w błąd np. o miesięcznym okresie na złożenie reklamacji. Ponadto często problemy wynikają z braku lub niedostatecznej wiedzy w zakresie przepisów regulujących sprzedaż konsumencką i zarówno wśród przedsiębiorców jak i konsumentów. Po stronie konsumentów w dalszym ciągu występuje: wybiórcza znajomość przepisów związanych z

ochroną praw konsumentów przez kupujących, brak pełnego zrozumienia treści zawieranych umów, zbyt wygórowane roszczenia reklamacyjne wnoszone przez konsumentów w odniesieniu do ujawnionych wad rzeczy, korzystanie z zakupionych towarów bez przestrzegania zaleceń producenta, co do sposobu użytkowania i konserwacji. Zaś po stronie przedsiębiorców: świadome próby cedowania odpowiedzialności za kwestionowaną jakość towaru głownie na producentów lub dostawców, nierzetelne i nieterminowe realizowanie przyjętych usług, nieuczciwe nakłanianie, zwłaszcza starszych, konsumentów do zawierania umów poza lokalem lub na odległość, przekonanie o bezkarności łamania przepisów w kontekście bardzo małej ilości pozwów cywilnych składanych przez konsumentów. Ponadto, jak się wydaje problemy tkwią w niskiej jakości wykonanych usług oraz reklamowanych towarów znajdujących się w obrocie handlowym, odmowy przyjęcia lub braku odpowiedzi na reklamacje, nieterminowym lub negatywnym ich rozpatrywaniu bądź załatwianiu niezgodnie z żądaniami konsumentów, zbyt długiego okresu oczekiwania na realizację zobowiązania reklamacyjnego, niemożności ustalenia adresu przedsiębiorcy (firmy -widma).

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***

W przypadku, gdy wnioskodawcą był konsument na 8 174 wnioski podmiot odmówił zajęcia się sprawą **49** razy, tj. 0,6 procenta. Szczegółowo sytuacja kształtowała się następująco:

- przedmiot sporu wykracza poza kategorię sporów objętych właściwością IH - **33** sprawy,
- wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu - **10** spraw,
- spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwości dla drugiej strony - **3** sprawy,
- sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Inspekcję, stały sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd - **2** sprawy,
- wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu - **1** sprawa.

W przypadku, gdy wnioskodawcą był przedsiębiorca na **20** wniosków organ odmówił zajęcia się sprawą **18** razy, tj. 90 procent przypadków. W **17** przypadkach sytuacje dotyczyły przedmiotu sporu, który wykracza poza kategorię sporów objętych właściwością IH, a w **1** - spór był błahy a wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowodowałyby uciążliwość dla drugiej strony.

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***

W przypadku **1 256** spraw tj. 15,3 proc złożonych wniosków (ogółem **8 194** wniosków) Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej zakończyły postępowania przed osiągnięciem wyniku. W tym:

- **467** spraw przekazano, zgodnie z właściwością do innego WIIH, stanowiło to 5,7 proc. wszystkich wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej,
- w **463** przypadkach druga strona sporu odmówiła wzięcia udziału w postępowaniu (wnioski składane zarówno przez konsumentów jak i przedsiębiorców), stanowiło to 5,6 proc. wszystkich wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej,
- **94** wniosków zawierało braki formalne (składane przez konsumentów, gdyż wnioski składna przez przedsiębiorców nie zawierały braków formalnych), stanowiło to 1,1 proc. wszystkich wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej,
- w **149** przypadkach konsument nie zgodził się na propozycję przedsiębiorcy (nie było takich sytuacji w przypadku wniosków składanych przez przedsiębiorców), stanowiło to 1,8 proc. wszystkich wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej,
- **65** wniosków zostało wycofanych przez konsumenta lub przedsiębiorcę, stanowiło to 0,8 proc. wszystkich wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej,
- **17** sprawy przekazano innym organom, ze względu na brak właściwości rzeczowej, stanowiło to 0,2 proc. wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej.

5. ***Informacje w przedmiocie średniego czasu trwania postępowania***

Średni czas postępowania w sprawie polubownego rozpatrywania sporów konsumenckich wynosił **32,8** dnia.

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***

Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej nie prowadzą takich analiz.

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***

Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej, co do zasady nie są zrzeszone w ramach sieci. Niemniej jednak, w ramach potrzeb, współpracują z Europejskim Centrum Konsumenckim. W roku 2018 było **16** takich przypadków.