polub polubowne
rozwiązywanie sporów konsumenckich

INSPEKCJA HANDLOWA

Sprawozdanie
z działalności Inspekcji Handlowej jako podmiotu ADR za rok 2021

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, którym jest Inspekcja Handlowa reprezentowana w każdym województwie przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej (WIIH) wpłynęło łącznie **4260** wniosków.

   Większość wniosków, tj. **3455** dotyczyło artykułów przemysłowych, w tym **1043** obuwia. Sprzętu RTV i AGD dotyczyło **511** wniosków, odzieży **272,** mebli **313**, artykułów motoryzacyjnych **128**, galanterii **68**, sprzętu komputerowego **120**, zabawek 1**8**, paliw ciekłych i LPG **9.** Pozostałe to nieskategoryzowane sprawy, tj. **973** wnioski.

   Usług dotyczyło **805** wniosków, w tym: remontowo-budowlanych **214**, motoryzacyjnych **44**, pralniczych **15,** fryzjerskich i kosmetycznych **25**, gastronomicznych **19,** usługi edukacyjnych **18**. Nieskategoryzowane sprawy to **470**.

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 problemów z realizacją ustawowego prawa odstąpienia od umowy, umów zawartych pod wpływem błędu podstępnie wywołanego przez druga stronę, nienależytym wykonaniem umów o dzieło albo wykonaniem innych usług, niezgodnością towaru z umową, różnicą w ocenie

merytorycznej zasadności decyzji przedsiębiorców o oddaleniu reklamacji lub odmowy uwzględnienia konkretnego roszczenia konsumenta (w znacznej części przypadków do sporu dochodziło z powodu nieuznanej lub niewłaściwie rozpatrzonej reklamacji). Część problemów wynikało z niedostatecznej znajomości przepisów regulujących sprzedaż konsumencką oraz braku świadomości, że gwarancja nie jest tożsama z rękojmią. Odmowa przyjęcia reklamacji, nieterminowe jej rozpatrzenie, bądź zbyt długie oczekiwanie na realizację uzgodnień reklamacyjnych były częstym problemem, prowadzącym do sporów na tle konsument - przedsiębiorca.

Po stronie konsumentów w dalszym ciągu występuje: wybiórcza znajomość przepisów związanych z ochroną praw konsumentów, brak pełnego zrozumienia treści zawieranych umów, zbyt wygórowane roszczenia reklamacyjne wnoszone przez konsumentów w odniesieniu do ujawnionych wad rzeczy. Do częstych należą przypadki odmowy uznania roszczeń uzasadniane nieprzestrzeganiem zaleceń co do sposobu użytkowania i konserwacji. Zaś po stronie przedsiębiorców: świadome próby cedowania odpowiedzialności za kwestionowaną jakość towaru na producentów lub dostawców, nierzetelne i nieterminowe realizowanie przyjętych usług.

Częstym przypadkiem jest przeprowadzanie przez sprzedawców kolejnych napraw towaru, pomimo złożonego przez konsumenta żądania zwrotu gotówki lub brak zachowania przez sprzedawców warunku niezwłoczności dla naprawy lub wymiany towaru. Kolejną grupą problemową są meble, reklamowane z uwagi na ujawnianie się wad jakościowych. W zakresie usług bytowych dla ludności najwięcej zastrzeżeń konsumentów dotyczy wykonania usługach remontowo-budowlanych.

Reasumując, należy stwierdzić, że głównym problemem jest nadal jakość wykonania produktów, poprzez stosowanie często tanich, zastępczych materiałów, które się nie sprawdzają w użyciu. Należy zauważyć, że te same problemy występują corocznie, od wielu lat.

Podkreślić należy, iż sytuacja związana z epidemią Covid-19 spowodowała znaczny spadek liczby wniosków ADR składanych przez konsumentów. Wiązało się to w szczególności z zakazem i ograniczeniami prowadzenia działalności przez istotną część sektorów gospodarki. Spory z przedsiębiorcami prowadzącymi sprzedaż w galeriach handlowych oraz sklepach wielkopowierzchniowych były powodem większości składanych wniosków ADR.

3. *Informacja o sporach, których rozpatrzenia podmiot uprawniony odmówił, w stosunku do liczby złożonych wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich*

W przypadku, gdy wnioskodawcą był konsument na **4194** wniosków podmiot odmówił zajęcia się sprawą **88** razy, tj. w przypadku 2,09 proc. spraw. Szczegółowo sytuacja kształtowała się następująco:

- przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej - **69** spraw,
- wnioskodawca nie podjął, przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu - **1** sprawa,
- spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwości dla drugiej strony - **8** spraw,
- 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 - **6** spraw,
- wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu - **4** sprawy.

W przypadku, gdy wnioskodawcą był przedsiębiorca – w odniesieniu do **9** wniosków organ odmówił zajęcia się sprawą (100 proc.), ponieważ przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej.

4. Informacja o 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 **872** spraw[1] wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej zakończyły postępowania przed osiągnięciem wyniku, w tym:

- sprawy przekazane zgodnie z właściwością do innego WIIH – **345** spraw,
- wnioski, w których druga strona sporu odmówiła wzięcia udziału w postępowaniu (wnioski składane zarówno przez konsumentów jak i przedsiębiorców) - **400** przypadków,
- sprawy, gdy konsument nie zgodził się na propozycję przedsiębiorcy – **67** przypadków,
- sprawy przekazane innym organom, ze względu na brak właściwości rzeczowej - **20** spraw.

[1] W tym sprawy niezałatwione z poprzedniego okresu, które nie zostały rozpisane w poniższym zestawieniu.

5. Informacje w przedmiocie średniego czasu trwania postępowania

Średni czas postępowania w sprawie polubownego rozpatrywania sporów konsumenckich wynosił **32,5** dnia.

6. 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 w ramach współpracy z Europejskim Centrum Konsumenckim rozpatrzyły **29** wniosków.