polub polubowne
rozwiązywanie sporów konsumenckich

INSPEKCJA HANDLOWA

Sprawozdanie z działalności Inspekcji Handlowej jako podmiotu ADR za 2023 r.

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 (wnioski ADR), 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 **4751 wniosków**.

   Większość wniosków, tj. 3711 dotyczyło artykułów przemysłowych, w tym 1182 obuwia. Sprzętu RTV i AGD dotyczyło 525 wniosków, odzieży 325, mebli 280, artykułów motoryzacyjnych 163, sprzętu komputerowego 117, galanterii 68, zabawek 7, paliw ciekłych i LPG – 3, inne, nieskategoryzowane artykuły przemysłowe - 1041.

   Usług dotyczyło 1040 wniosków, w tym: usług remontowo-budowlanych 217, motoryzacyjnych 58, pralniczych 22, fryzjerskich i kosmetycznych 22, gastronomicznych 4, usług edukacyjnych 8, innych usług nieskategoryzowanych - 709.

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 związanych z:

   a) odmową przyjęcia reklamacji, czy też nieterminowym jej rozpatrzeniem, bądź zbyt długim oczekiwaniem na realizację uzgodnień reklamacyjnych,

   b) nienależytym wykonaniem umów o dzieło albo wykonaniem innych usług, niezgodnością towaru z umową,

   c) niedostateczną znajomością przepisów regulujących sprzedaż konsumencką oraz brakiem świadomości, że gwarancja nie jest tożsama z rękojmią.

   W roku 2023 r., jak w latach poprzednich, utrzymała się tendencja wzrostowa liczby wniosków dotyczących umów sprzedaży zawieranych na odległość. W przypadku przedsiębiorców prowadzących sklepy internetowe wnioski dotyczyły stwierdzenia w większości przypadków błędnej informacji cenowej, odmowę zwrotu kosztów

dostarczenia towaru w przypadku odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, nieprawidłowym spełnieniem wymagań informacyjnych.

Po stronie konsumentów w dalszym ciągu daje się zauważyć nieznajomość przepisów związanych z ochroną praw konsumentów, brak pełnego zrozumienia treści zawieranych umów, zbyt wygórowane roszczenia reklamacyjne w odniesieniu do ujawnionych wad rzeczy. Do częstych należą przypadki odmowy uznania roszczeń przez przedsiębiorców uzasadniane nieprzestrzeganiem zaleceń co do sposobu użytkowania i konserwacji wyrobu.

Po stronie przedsiębiorców, można natomiast zaobserwować świadome próby cedowania odpowiedzialności za kwestionowaną jakość towaru na producentów lub dostawców, nierzetelne i nieterminowe realizowanie przyjętych usług. W przypadku sieci handlowych realizacja uzyskanego w procedurze reklamacyjnej roszczenia odstąpienia od umowy odbywa się nie poprzez zwrot gotówki, a w formie bonu towarowego do realizacji w sklepie sieci. W przypadku uznanej wymiany i braku produktu identycznego, przedsiębiorcy skłaniają konsumentów do wybrania z oferty innego towaru.

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 **4320** wniosków podmiot odmówił zajęcia się sprawą w 117 przypadkach. I tak:

- w 95 przypadkach przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej,
- w 9 przypadkach wnioskodawca nie podjął, przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu,
- w 4 przypadkach rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Inspekcji Handlowej,
- w 7 przypadkach sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami była w toku albo została już rozpatrzona przez Inspekcję Handlową, stały sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd powszechny,
- w 2 przypadkach spór był błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania ADR powodowałby uciążliwości dla drugiej strony.

W przypadku, gdy wnioskodawcą był przedsiębiorca – w odniesieniu do 10 wniosków organ odmówił zajęcia się sprawą, 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 **3 222** spraw WIIH zakończyły postępowania przed osiągnięciem wyniku, w tym m.in.:

- 319 spraw przekazano zgodnie z właściwością do innego WIIH,

- 717 dotyczyło spraw, w których druga strona sporu odmówiła wzięcia udziału w postępowaniu (wnioski składane zarówno przez konsumentów jak i przedsiębiorców),
- 27 sprawy, gdy konsument nie zgodził się na propozycję przedsiębiorcy,
- 16 spraw przekazano innym organom, ze względu na brak właściwości rzeczowej.

5. Informacje w przedmiocie średniego czasu trwania postępowania

Średni czas postępowania w sprawie polubownego rozpatrywania sporów konsumenckich wynosił ok. **31** dni.

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

Europejskie Centrum Konsumenckie przekazało do Inspekcji Handlowej 36 wniosków.