

SPRAWOZDANIE ZA ROK 2019

z działalności Inspekcji Handlowej w Kielcach jako podmiotu uprawnionego w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR)

Sprawozdanie sporządzono na podstawie art. 11 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 września 2016 roku o *pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich* (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823).

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 w Kielcach reprezentowana przez Świętokrzyskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej (numer wpisu w rejestrze 6, numer dodatkowy 13) w 2019 roku wpłynęło **214** wniosków o wszczęcie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz dodatkowo **6** wniosków zakończono z poprzedniego okresu sprawozdawczego. Większość wniosków tj. **196** dotyczyło artykułów przemysłowych, w tym **108** obuwia. Odzież dotyczyło **13** wniosków, mebli **6**, artykułów motoryzacyjnych **10**, sprzętu komputerowego **1**, sprzętu AGD i RTV **10**, galanterii **8**, zabawek **1** oraz inne nieskategoryzowane sprawy **39** wniosków. **1** wniosek, który wpłynął do naszego Inspektoratu dotyczył produktów spożywczych. Usług dotyczyło łącznie **23** wnioski, w tym usługi motoryzacyjne **1**, pralnicze **3**, remontowo-budowlane **8** oraz nieskategoryzowane sprawy dotyczące usług **11**.

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.

Najwięcej sporów, które powtarzały się w naszym Inspektoracie w 2019 roku dotyczyło negatywnie rozpatrzonych reklamacji dla konsumentów w sprawie zakupionego obuwia w dużych salonach firmowych, w galeriach handlowych zlokalizowanych na terenie naszego województwa. Pozytywnym aspektem, było przychylne stanowisko przedsiębiorców na wszczynane postępowania przez tut. WIH. Ponadto konsumenci zwracali się często o pomoc w przypadku zwrotu dokonanego towaru w sklepie stacjonarnym. Pracownicy wydziału ADR informowali wówczas o przysługujących prawach konsumenta oraz, że przyjmowanie zwrotu towarów pełnowartościowych w sklepie stacjonarnym jest dobrą wolą przedsiębiorcy. Ponadto udzielano licznych porad w celu podniesienia świadomości konsumenckiej dot. reklamacji z tytułu rękojmi oraz z tytułu gwarancji, a także informowano, że sprzedawca nie może odmówić nam prawa do złożenia reklamacji.

Do nieporozumień między konsumentem a przedsiębiorcą dochodziło również w przypadku zakupów przez internet. Dotyczyło to odpowiedzialności za towar od chwili wysłania do momentu dostarczenia go do adresata przesyłki. Często towar taki był

niewłaściwie zapakowany oraz nie posiadał dodatkowych oznaczeń. Zdarzały się także przypadki niewłaściwej jakości towaru bądź niewłaściwie wykonanej usługi oraz wydłużający się termin realizacji zamówienia bądź montażu.

3. Informacje 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 **214** wniosków o postępowanie ADR organ odmówił zajęcia się sprawą **8 razy**, tj. **3,74 proc.** Były to wnioski w których przedmiot wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością sporu (dotyczyło to głównie sporów między dwoma osobami fizycznymi). W takich przypadkach wniosek zwracano konsumentowi i udzielano informacji, gdzie może uzyskać pomoc oraz kto jest właściwy rzeczowo do rozpatrzenia powyższego wniosku. W jednym przypadku organ odmówił również rozpatrzenia sporu, ponieważ wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu.

4. Informacja o procentowym udziale postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które zakończono przez osiągnięciem wyniku, w stosunku do liczby wszczętych postępowań, a także powody takiego zakończenia, o ile są znane.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach w 2019 roku łącznie zakończył **45** wniosków o postępowanie ADR przed osiągnięciem wyniku, tj. **20,45 proc.** (Do obliczeń wzięto pod uwagę również wnioski zakończone w 2019 roku z poprzedniego okresu sprawozdawczego). W tym:

- **14** spraw przekazano, zgodnie z właściwością miejscową do innego WIIH, stanowiło to **6,36 proc.** wszystkich wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej,
- w **19** przypadkach druga strona sporu odmówiła wzięcia udziału w postępowaniu ADR, stanowiło to **8,64 proc.** wszystkich wniosków, które przekazano do Inspekcji Handlowej,
- **1** sprawę przekazano innym organom (do Urzędu Komunikacji Elektronicznej) ze względu na brak właściwości rzeczowej, stanowiło to **0,45 proc.** wniosków przekazanych do Inspekcji Handlowej,
- w **7** przypadkach odmówiono rozpatrzenia wniosku przez IH, ponieważ przedmiot sporu wykraczał poza kategorie sporów objętych właściwością Inspekcji. Stanowiło to **3,18 proc.** wniosków przekazanych do Inspekcji Handlowej w Kielcach,
- w **1** przypadku odmówiono rozpatrzenia sporu, ponieważ wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu, stanowiło to **0,45 proc.** wniosków przekazanych do Inspekcji Handlowej,

- w przypadku 2 wniosków konsument wycofał się z wszczęcia procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, stanowiło to **0,91 proc.** wniosków przekazanych do naszego Urzędu,
- w przypadku 1 wniosku doszło do samorealizacji, stanowi to **0,45 proc.** wszystkich wniosków, które wpłynęły do naszego Inspektoratu w 2019 roku. Był to wniosek złożony przez konsumenta w sprawie odstąpienia od umowy zakupu dokonanego przez internet. Doszło do zwrotu gotówki jeszcze przed nawiązaniem kontaktu z przedsiębiorcą w ramach procedury ADR.

5. Określenie średniego czasu trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Średni czas trwania postępowania ADR w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Kielcach wynosił **21 dni**. Ponadto wszystkie sprawy załatwiono w sposób terminowy.

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.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach nie prowadzi takich analiz. Nie odnotowano żadnego incydentu wycofania się przedsiębiorcy z uzgodnień wypracowanych w toku postępowania ADR w przypadku pozytywnego zakończenia postępowania dla konsumenta. Ponadto WIIH w Kielcach odnotowuje sprawę jako pozytywnie zakończoną, jeżeli przedsiębiorca zgadza się z żądaniami reklamacyjnymi konsumenta w 100 proc.

7. Informacje o współpracy podmiotów w ramach sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych, jeżeli podmiot uprawniony należy do takiej sieci.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach nie należy do sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych. Jednak w ramach potrzeb kontaktowano się z Europejskim Centrum Konsumenckim.

ŚWIĘTOKRZYSKI WOJEWÓDZKI
INSPEKTOR INSPEKCJI HANDLOWEJ

mgr inż. Urszula Łutczyk

.....
(podpis ŚWIIH)

Opracowała:
st. spec. Alicja Majka-Kowalczyk