

Sprawozdanie z działalności Inspekcji Handlowej jako podmiotu ADR za rok 2020

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 4413 złożonych wniosków.

Większość wniosków tj. 3650 dotyczyło artykułów przemysłowych, w tym 1328 obuwia. Sprzętu RTV i AGD dotyczyło 539 wniosków, odzieży 291, mebli 233, artykułów motoryzacyjnych 129, galanterii 80, sprzętu komputerowego 104, zabawek 17, paliw ciekłych i LPG. Pozostałe to nieskategoryzowane sprawy w ilości wniosków 928.

Usług dotyczyło 745 wniosków, w tym: remontowo-budowlanych 200, motoryzacyjnych 40, pralniczych 25, fryzjerskich i kosmetycznych 18, gastronomicznych 3, usługi edukacyjnych 14, nieskategoryzowane sprawy to 445.

Artykułów spożywczych dotyczyło 18 spraw, w tym przetworów owocowo-warzywnych i napoi 1, wyrobów alkoholowych 1, wyrobów i przetworów mlecznych 2, inne nieskategoryzowane sprawy 12.

2. Informacja o powtarzających się lub istotnych problemach, które prowadzą do sporów konsumenckich, do której mogą być dotądzone 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, niewłaściwą jakością produktów, 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. Pomimo, iż przepisy z zakresu realizacji rękojmi i gwarancji obowiązują od lat, brak jest znajomości treści tych przepisów (częściej po stronie konsumentów, ale również po stronie przedsiębiorców).

Zdarzały się przypadki, kiedy przedsiębiorcy udzielali konsumentom informacji wprowadzających w błąd np. krótki czas na złożenie reklamacji, nazywanie rękojmi gwarancją, wyłączenie z odpowiedzialności sprzedawcy wad występujących w produktach. 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 (ponieważ powszechnie uważa się, że każda wada ujawniona w trakcie użytkowania wynika z niewłaściwego wykonania produktu). Do częstych należą przypadki odmowy uznania roszczeń uzasadniane nie przestrzeganiem 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 największy problem występuje w 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.

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 4413 wniosków podmiot odmówił zajęcia się sprawą 95 razy, tj. w przypadku 2,15 procenta spraw. Szczegółowo sytuacja kształtowała się następująco:

- przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej - **65** 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 - **7** spraw,
- spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwości dla drugiej strony - **15** 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 - **7** spraw,
- 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 organ odmówił zajęcia się 100 % spraw, 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 **1 061** spraw¹ Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej zakończyły postępowania przed osiągnięciem wyniku, w tym:

- sprawy przekazane zgodnie z właściwością do innego WIIH - **331** spraw,
- wnioski w których druga strona sporu odmówiła wzięcia udziału w postępowaniu (wnioski składane zarówno przez konsumentów jak i przedsiębiorców) - **538** przypadków,
- sprawy, gdy konsument nie zgodził się na propozycję przedsiębiorcy - **105** przypadków,
- wnioski wycofane przez konsumenta lub przedsiębiorcę - **71** wniosków,
- sprawy przekazane innym organom, ze względu na brak właściwości rzeczowej - **16** spraw.

5. Informacje w przedmiocie średniego czasu trwania postępowania

Średni czas postępowania w sprawie polubownego rozpatrywania sporów konsumenckich wynosił **34,9** dnia.

¹ W tym sprawy niezakończony z poprzedniego okresu.

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 **16** wniosków.