

## **SPRAWOZDANIE ZA ROK 2021**

### **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 2021 roku wpłynęło **99** wniosków o wszczęcie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz dodatkowo **6** wniosków zakończono z poprzedniego okresu sprawozdawczego tj. łącznie **105** wniosków.

Większość wniosków tj. **86** dotyczyła artykułów przemysłowych, w tym **37** obuwia. Odzieży dotyczyło - **4** wnioski, mebli - **5**, artykułów motoryzacyjnych - **2**, sprzętu komputerowego - **2**, sprzętu AGD i RTV - **8**, galanterii - **1**, zabawki - **2** oraz innych art. przemysłowych nieskategoryzowanych dotyczyło - **25** wniosków.

Na usługi wpłynęło łącznie - **19** wniosków, w tym na usługi motoryzacyjne - **1**, fryzjersko-kosmetyczne -**1**, pralnicze - **1**, remontowo-budowlane - **8** oraz na inne usługi nieskategoryzowane - **8**.

#### **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 wniosków przysłanych do tutejszego Inspektoratu wynika, że w znacznej części przypadków do sporu dochodziło z powodu nieuznanej lub niewłaściwie rozpatrzonej reklamacji, niezgodności towaru z umową bądź nienależytego wykonania umów o dzieło.

Część problemów wynikała z niedostatecznej znajomości przepisów regulujących sprzedaż konsumencką oraz braku świadomości, że gwarancja nie jest tożsama z rękojmią. Dodatkowo, podobnie jak w roku ubiegłym zaobserwowano wzrost reklamacji na usługi, głównie remontowo-budowlane i inne nieskategoryzowane usługi.

Odmowa przyjęcia reklamacji, nieterminowe jej rozpatrzenie, bądź zbyt długie oczekiwanie na realizację uzgodnień reklamacyjnych były częstym problemem, prowadzącym do sporów na tle konsument - przedsiębiorca.

Konsumenci składający wnioski byli szczegółowo informowani o ewentualnych rozwiązaniach zaistniałych sporów. W rozmowach wskazywano na czym polega różnica między trybem mediacji, a koncyliacji. Ponadto wielokrotnie podkreślano, że postępowanie ADR jest postępowaniem polubownym oraz niewiążącym. Dodatkowo służyło pomocą, gdzie można się udać w przypadku zakończenia sporu w sposób niezadowolający.

Problemem w dalszym ciągu pozostaje zwiększająca się liczba przedsiębiorców odmawiających udziału w postępowaniu mającym na celu pozasądowe rozwiązanie sporu. Są to głównie duże sieci handlowe, nie wyrażające zgody na udział w polubownym postępowaniu dotyczącym nieuznanej reklamacji. W większości przypadków przedsiębiorcy podtrzymywali decyzję odmawiającą udziału w postępowaniu ADR, nie mniej jednak zdarzały się sytuacje, w których przedsiębiorcy wychodzili z propozycją polubownego zakończenia sporu, pomimo uprzednio złożonej deklaracji o nieprzystąpieniu do postępowania prowadzonego przez podmiot ADR.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach w dalszym ciągu widzi potrzebę podejmowania działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym, tak aby zwiększyć świadomość nie tylko osób starszych, seniorów i młodzieży, a także innych grup wiekowych. Ponadto pożądane są kampanie informacyjne co do zasad oraz korzyści płynących

z pozasądowych metod rozwiązywania sporów konsumenckich. Wiedza w zakresie możliwości, jakie daje postępowanie ADR z pewnością przyczyni się do zwiększenia satysfakcji konsumentów i przedsiębiorców z wypracowanego w takim postępowaniu rozstrzygnięcia, a także pozwoli uniknąć rozczarowań związanych z polubownym charakterem postępowania.

**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 99 wniosków o postępowanie ADR, które wpłynęły w 2021 roku, organ odmówił zajęcia się sprawą **3 razy**, tj. **3,03 proc.** W dwóch sprawach, przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej. Natomiast w jednym przypadku, wnioskodawca (konsument) złożył wniosek o wszczęcie postępowania ADR po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu.

**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.**

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach w 2021 roku łącznie zakończył **27** wniosków o postępowanie ADR przed osiągnięciem wyniku, tj. **27,27 proc.**, w tym:

- **12** spraw przekazano, zgodnie z właściwością miejscową do innego WIIH, stanowiło to **12,12 proc.** wszystkich wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej,
- w **6** przypadkach druga strona sporu odmówiła wzięcia udziału w postępowaniu ADR, stanowiło to **6,06 proc.** wszystkich wniosków, które przekazano do Inspekcji Handlowej.
- w **2** przypadkach przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej, stanowiło to **2,02 proc.** wszystkich wniosków, które wpłynęły do tutejszego Inspektoratu.
- w **1** przypadku odmówiono rozpatrzenia wniosku, ponieważ wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania ADR po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu. Stanowiło to **1,01 proc.** wszystkich wniosków przekazanych do tutejszego Inspektoratu.

- w przypadku 2 wniosków wycofano się z wszczęcia procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (w jednym przypadku wnioskodawcą był konsument, a w drugim było Europejskie Centrum Konsumenckie). Stanowiło to **2,02 proc.** wszystkich wniosków przekazanych do Inspekcji Handlowej.
- w 1 przypadku sprawę zakończono w inny sposób (okazało się, że sprawa znajduje się już w sądzie), stanowiło to **1,01 proc.** wszystkich wniosków przekazanych tut. Inspektoratu.
- w przypadku 3 spraw, konsument nie zgodził się na propozycję zakończenia sporu wskazaną przez przedsiębiorcę, stanowiło to **3,03 proc.** wszystkich wniosków przekazanych do Inspekcji Handlowej.

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

Średni czas trwania postępowania ADR w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Kielcach w 2021 roku wynosił **19 dni**.

**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.

**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.**

W ramach współpracy z Europejskim Centrum Konsumenckim, Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach w 2021 roku otrzymał **1 wniosek**.