

SPRAWOZDANIE

z działalności podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań z zakresu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, wpisanego do Rejestru podmiotów uprawnionych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod numerem wpisu 6, numer dodatkowy 15

*sprawozdanie sporządzono na podstawie przepisu art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 23 września 2016 roku
o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016, poz. 1823 tj.)
za rok kalendarzowy 2021*

1. Informacja o liczbie wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które wpłynęły do podmiotu uprawnionego, oraz wskazanie ich przedmiotu.

Liczba wniosków o wszczęcie postępowania, które wpłynęły do podmiotu uprawnionego w roku kalendarzowym 2021 – 268

Grupy towarowe		Liczba wniosków, w których konsument zwrócił się o przeprowadzenie postępowania ADR	Liczba wniosków, w których przedsiębiorca zwrócił się o przeprowadzenie postępowania ADR	
1	produkty przemysłowe	obuwie	42	0
2		odzież	13	0
3		meble	21	0
4		art. motoryzacyjne	7	0
5		sprzęt komputerowy	7	0
6		sprzęt AGD i RTV	69	2
7		galanteria	0	0

8	usługi	zabawki	0	0
9		paliwa ciekłe i LPG	0	0
10		inne	72	3
11		motoryzacyjne	0	0
12		fryzjerskie i kosmetyczne	0	0
13		pralnicze	1	0
14		remontowo-bud.	14	0
15		usługi edukacyjne	0	0
16		gastronomiczne	0	0
17		inne	17	0
18	Ogółem		263	5

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.

Powtarzające się problemy dotyczą nieuwzględniania przez sprzedawców reklamacji, składanych zarówno w trybie rękojmi, jak i udzielonej gwarancji. W takiej sytuacji spory wynikają z:

- upływu rocznego terminu domniemania istnienia wady w chwili wydania towaru konsumentowi,
- sporządzania opinii przez rzeczoznawców o uznaniu reklamacji za niezasadną na zlecenie sprzedawcy,
- twierdzeniu, że towar został uszkodzony przez konsumenta mechanicznie lub wskutek nieprawidłowego użytkowania.

Spory konsumenckie wynikają również z trudności w skutecznym odstąpieniu przez konsumentów od umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, na tzw. "pokazach". W takiej sytuacji problemy wynikają z braku zwrócenia przez przedsiębiorcę dokonanej płatności lub zmniejszania przez przedsiębiorców wartości towarów, będących przedmiotem odstąpienia od zawartej umowy.

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.

Procentowy udział przypadków, których rozpatrzenia podmiot uprawniony odmówił, w stosunku do liczby złożonych wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – 3,35 %

Liczba odmów rozpatrzenia sporu przez podmiot uprawniony w roku 2021 – 9

Wszystkie przypadki odmowy rozparzenia sporu przez podmiot uprawniony dotyczyły sporów, które wykraczały poza kategorię sporów objętych właściwością IH.

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.

Procentowy udział postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które zakończono przed osiągnięciem wyniku, w stosunku do liczby wszczętych postępowań – 10,44 %

-11 wniosków przekazano zgodnie z właściwością miejscową do innych WIIH, co stanowi 4,10 %

-8 wniosków zostało wycofanych przez konsumentów, co stanowi 2,99 %. Przyczyną wycofania wniosku było najczęściej polubowne rozwiązanie sporu przed wszczęciem postępowania

- w 9 sprawach druga strona odmówiła udziału w postępowaniu, gdy wnioskodawcą był konsument, co stanowi 3,35 %

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

Średni czas trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w roku 2021 wyniósł 43 dni.

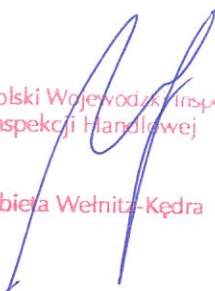
6. Informacja o procentowym udziale przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w stosunku do liczby wszczętych postępowań albo informację, że podmiot uprawniony nie prowadzi takich analiz.

Podmiot 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.

Podmiot nie należy do sieci podmiotów ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych. Niemniej jednak w ramach współpracy z Europejskim Centrum Konsumentkim w 2021 roku wpłynęły 3 wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Na podstawie przepisu art. 12 ustawy z dnia 23 września 2016 roku o *pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich* (Dz.U. z 2016, poz. 1823 tj.) sprawozdanie zostanie opublikowane na stronie internetowej podmiotu uprawnionego pod adresem www.poznan.wiih.gov.pl w zakładce „*Postępowanie polubowne*”/”*Sprawozdanie podmiotu uprawnionego*” do dnia **30 kwietnia 2022 roku**. Do części opisowej sprawozdania dołączono załącznik liczbowy.


Wielkopolski Wojewódzki Inspektorat
Inspekcji Handlowej
Elżbieta Welnit-Kędra

Sporządziła:

Dagmara Kozusko
Główny Specjalista ADR