

Sprawozdanie z działalności Inspekcji Handlowej jako podmiotu ADR za 2022 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 (WIH) wpłynęło łącznie **4296 wniosków**.

Większość wniosków, tj. 3484 dotyczyło artykułów przemysłowych, w tym 1047 obuwia. Sprzętu RTV i AGD dotyczyło 470 wniosków, odzieży 276, mebli 290, artykułów motoryzacyjnych 147, galanterii 56, sprzętu komputerowego 92, zabawek 6, paliw ciekłych i LPG 6. Pozostałe to nieskategoryzowane sprawy, tj. 1094 wnioski.

Usług dotyczyło 812 wniosków, w tym: remontowo-budowlanych 210, motoryzacyjnych 46, pralniczych 20, fryzjerskich i kosmetycznych 24, gastronomicznych 10, usługi edukacyjnych 15. Nieskategoryzowane sprawy to 487.

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) niedostateczną znajomością przepisów regulujących sprzedaż konsumencką oraz braku świadomości, że gwarancja nie jest tożsama z rękojmią.
- b) odmową przyjęcia reklamacji, czy też nieterminowe jej rozpatrzenie, bądź zbyt długie oczekiwanie na realizację uzgodnień reklamacyjnych,.
- c) nienależytym wykonaniem umów o dzieło albo wykonaniem innych usług, niezgodnością towaru z umową,

Po stronie konsumentów w dalszym ciągu daje się zauważyć nieznaną treść 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 nieprzebraniem zaleceń co do sposobu użytkowania i konserwacji.

Po stronie przedsiębiorców, można natomiast zaobserwować 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 najczęściej zastrzeżeń konsumentów dotyczy wykonania usług remontowo-budowlanych.

Głównym problemem stanowi jakość wykonania produktów, poprzez stosowanie często tanich, zastępczych materiałów, które się nie sprawdzają w użyciu. 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 **4270** wniosków podmiot odmówił zajęcia się sprawą w 89 przypadkach (2 proc. spraw). I tak:

- w 74 przypadkach przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej,
- w 4 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 1 sprawie spór był błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania ADR powodowałby uciążliwość dla drugiej strony,
- 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 1 sprawie wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu,
- w 2 przypadkach rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Inspekcji Handlowej.

W przypadku, gdy wnioskodawcą był przedsiębiorca - w odniesieniu do 10 wniosków organ odmówił zajęcia się sprawą (100 proc.), 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 **941** spraw WIIH zakończyły postępowania przed osiągnięciem wyniku, w tym:

- 337 sprawy przekazane zgodnie z właściwością do innego WIIH,
- 487 wniosków, w których druga strona sporu odmówiła wzięcia udziału w postępowaniu (wnioski składane zarówno przez konsumentów jak i przedsiębiorców),
- 93 sprawy, gdy konsument nie zgodził się na propozycję przedsiębiorcy,
- 24 sprawy przekazane 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 **33,4** dnia.

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 **58** wniosków.