

Sprawozdanie z działalności Inspekcji Handlowej jako podmiotu ADR za 2024 r.

Zgodnie z art. 11 ustawy 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 inspektorów 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 **6605 wniosków**.

Większość wniosków, tj. **5063** dotyczyło artykułów przemysłowych, w tym 1102 obuwia. Sprzętu RTV i AGD dotyczyło 700 wniosków, odzieży 672, mebli 383, artykułów motoryzacyjnych 253, sprzętu komputerowego 161, galanterii 76, zabawek 23, paliw ciekłych i LPG - 11, innych, nieskategoryzowanych artykułów przemysłowych - 1682.

Usług dotyczyło **1542** wnioski, w tym: usług remontowo-budowlanych 251, motoryzacyjnych 73, pralniczych 35, fryzjerskich i kosmetycznych 43, gastronomicznych 30, usług edukacyjnych 31, innych usług nieskategoryzowanych - 1079.

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) odmową uznania roszczeń konsumentów z tytułu rękojmi czy gwarancji, czy też nieterminowym jej rozpatrzeniem,
- b) nienależytym wykonaniem umów o dzieło albo wykonaniem innych usług, niezgodnością towaru z umową, niedotrzymaniem terminów wykonania usługi określonej w umowie,
- c) nieuznaniem odstąpienia od umów zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa,
- d) niedostateczną znajomością przepisów regulujących sprzedaż konsumencką oraz brakiem świadomości, że gwarancja nie jest tożsama z rękojmią.

W roku 2024 r., jak w latach poprzednich, utrzymała się tendencja wzrostowa liczby wniosków dotyczących umów sprzedaży zawieranych na odległość. W przypadku

przedsiębiorców prowadzących sklepy internetowe wnioski dotyczyły stwierdzenia w większości przypadków błędnej informacji cenowej, odmowę zwrotu kosztów dostarczenia towaru w przypadku odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, nieprawidłowym spełnieniem wymagań informacyjnych.

Po stronie konsumentów w dalszym ciągu daje się zauważyć brak znajomości obowiązujących przepisów związanych z ochroną praw konsumentów, brak pełnego zrozumienia lub zapoznania się z treścią zawieranych umów, zbyt wygórowane roszczenia w odniesieniu do ujawnionych wad rzeczy. Do częstych przypadków należy odmowa uznania roszczeń przez przedsiębiorców uzasadniana nieprzestrzeganiem zaleceń co do sposobu użytkowania i konserwacji wyrobu.

Po stronie przedsiębiorców, można natomiast zaobserwować świadome próby cedowania odpowiedzialności za kwestionowaną jakość towaru na producentów lub dostawców, nierzetelne i nieterminowe realizowanie przyjętych usług. W przypadku sieci handlowych realizacja uzyskanego w procedurze reklamacyjnej roszczenia odstąpienia od umowy odbywa się nie poprzez zwrot gotówki albo w formie bonu towarowego do realizacji w sklepie sieci. W przypadku uznanej wymiany i braku produktu identycznego, przedsiębiorcy skłaniają konsumentów do wybrania z oferty innego towaru.

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 **4 795** wniosków podmiot odmówił zajęcia się sprawą w 123 przypadkach. I tak:

- w 113 przypadkach przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej,
- w 3 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 3 przypadkach rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Inspekcji Handlowej,
- w 3 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 przypadku spór był błahy (wartość sporu wynosiła 1 zł).

W przypadku, gdy wnioskodawcą był przedsiębiorca - w odniesieniu do 10 wniosków organ odmówił zajęcia się sprawą, 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 **2 980** spraw postępowania zakończyły się przed osiągnięciem wyniku, w tym m.in.:

- 406 spraw przekazano zgodnie z właściwością do innego WIIH,

- 616 dotyczyło spraw, w których druga strona sporu odmówiła wzięcia udziału w postępowaniu (wnioski składane zarówno przez konsumentów jak i przedsiębiorców),
- 58 sprawy, gdy konsument nie zgodził się na propozycję przedsiębiorcy,
- 16 spraw przekazano 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 ok. 33 dni.

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 28 wniosków.