

**Sprawozdanie z działalności Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej
w Krakowie jako podmiotu ADR w roku 2024,
zawierające informacje, o których mowa
w art. 11 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich¹**

1. W 2024 r. do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Krakowie wpłynęło **288** wniosków ADR. Zdecydowana większość spraw, tj. **238** dotyczyła artykułów przemysłowych, w tym: towarów nieskategoryzowanych (82), obuwia (59), odzieży i mebli (po 23), sprzętu AGD i RTV (20), art. motoryzacyjnych (15), galanterii (13), sprzętu komputerowego (2) oraz zabawek (1).
2. Z analizy danych wynika, że głównymi przyczynami powtarzających się lub istotnych problemów były w znacznej części, w ocenie konsumentów, niewłaściwie rozpatrzone reklamacje lub załatwione niezgodnie z ich żądaniami, jak też nierzetelne wykonywanie usług zwłaszcza remontowo-budowlanych i motoryzacyjnych. W społeczeństwie panuje pogląd, że towary pełnowartościowe zakupione w sklepie stacjonarnym podlegają zwrotowi. Konsumenty nie mają świadomości, iż gwarancja nie jest tożsama z rękojmią lub z niezgodnością towaru z umową, co często powoduje błędne informacje przy wskazywaniu drugiej strony sporu. Zdarzają się przypadki, kiedy przedsiębiorcy udzielają konsumentom informacji wprowadzających w błąd, np. krótki czas na złożenie reklamacji, nazywanie rękojmi lub niezgodności towaru z umową - gwarancją, wyłączenie z odpowiedzialności sprzedawcy wad, występujących w produktach. Ponadto często problemy wynikają z braku lub niedostatecznej wiedzy w zakresie przepisów regulujących sprzedaż konsumencką, zarówno wśród przedsiębiorców jak i konsumentów. 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 (powszechnie uważa się, że każda wada ujawniona w trakcie użytkowania wynika z niewłaściwego wykonania produktu). Do częstych należą przypadki odmowy uznania roszczeń, uzasadniane nieprzestrzeganiem zaleceń co do sposobu użytkowania i konserwacji. Zaś po stronie przedsiębiorców: świadome próby cedowania odpowiedzialności za kwestionowaną jakość towaru na

¹ ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r., poz. 1823)

producentów lub dostawców, nierzetelne i nieterminowe realizowanie przyjętych usług, zwłoka lub niewywiązywanie się ze wszelkiego rodzaju zobowiązań wynikających z uznanych reklamacji. Ponadto wiele na to wskazuje, że problemem jest: niska jakość wykonywanych usług oraz reklamowanych towarów znajdujących się w obrocie handlowym, odmowa przyjęcia lub brak odpowiedzi na reklamacje, nieterminowe lub negatywne ich rozpatrywanie bądź załatwianie spraw niezgodnie z żądaniami konsumentów, zbyt długi okres oczekiwania na realizację zobowiązania reklamacyjnego, interpretowanie zarówno przez przedsiębiorców, jak i konsumentów przepisów obowiązującego prawa na swoją korzyść, niewywiązywanie się z umów zawieranych na odległość. Istotnym problemem zarówno dla konsumentów jak i przedsiębiorców, wydaje się być zmiana przepisów, które weszły w życie z dniem 1 stycznia 2023 r., tj. nowelizacja ustawy *o prawach konsumenta*² oraz *Kodeksu cywilnego*³.

Ponadto, dużym utrudnieniem w dochodzeniu roszczeń przez strony pozostaje zawieranie umów w formie ustnej (głównie w zakresie usług remontowo-budowlanych i motoryzacyjnych), bowiem w przypadkach spornych każda ze stron podaje inną wersję ustaleń umownych.

3. Na **311** wniosków ADR, które wpłynęły do tut. Inspektoratu w 2024 r. oraz pozostałych do załatwienia z roku ubiegłego, tylko w **10** przypadkach tut. Inspektorat odmówił zajęcia się sprawami, co stanowi **3,22** procenta. Przyczynami odmowy wszczęcia postępowań były przypadki, gdy:
 - przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością IH – **8** spraw (UKE – 6 i Rzecznik Finansowy – 2),
 - złożenie przez wnioskodawcę wniosku o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną (**2** sprawy).
4. W 2024 r. wszczęto **181** postępowań, w dziewięciu przypadkach zakończono sprawy przed osiągnięciem wyniku, co stanowi 4,97 proc. Powodem było zawarcie ugody pomiędzy stronami.
5. W omawianym okresie sprawozdawczym:
 - **69** spraw przekazano do innych Inspektoratów Inspekcji Handlowej, zgodnie z właściwością miejscową,

² ustawa z dnia 30 maja 2014 r. *o prawach konsumenta* (Dz. U. z 2024 r., poz. 1796)

³ ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. *Kodeks cywilny* (Dz. U. z 2024 r., poz. 1061 z późn. zm.)

- w 28 przypadkach nie wszczęto postępowań z powodu niezuzupełnienia braków formalnych we wnioskach,
 - w 9 sprawach konsumenci wycofali wnioski z powodu zawarcia ugody ze stroną przeciwną sporu,
 - w 42 postępowaniach druga strona sporu odmówiła wzięcia w nich udziału.
6. Średni czas trwania postępowań w sprawie pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich wyniósł 28 dni.
 7. Tutejszy Inspektorat nie dysponuje pełnymi danymi w zakresie ilości przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowań.
 8. Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Krakowie nie należy do sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych. Niemniej jednak, w ramach potrzeb, współpracuje z Europejskim Centrum Konsumenckim. W roku 2024 były 4 takie przypadki.

Wnioski

W porównaniu do lat ubiegłych nieznacznie zmalała ilość złożonych wniosków (o 25) oraz wzrosła ilość wniosków, które zawierały braki formalne (o 1). Zmniejszyła się zarówno ilość postępowań zakończonych wynikiem pozytywnym (o 25) jak i negatywnym (o 3).

Zmniejszyła się również liczba przypadków, w których druga strona sporu odmówiła wzięcia udziału w postępowaniach ADR (o 16).

Średni czas trwania postępowań nieznacznie wzrósł w porównaniu do roku ubiegłego i wyniósł 28 dni. Ilość wniosków przekazanych do właściwych Inspektoratów Inspekcji Handlowej zwiększyła się (o 29 spraw). Część z nich stanowią sprawy, których miejscem zamieszkania wnioskodawcy jest województwo małopolskie, co być może było przyczyną kierowania wniosków do WIIH w Krakowie.

W tutejszym Inspektoracie, od wejścia w życie ustawy o *pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich*, w trakcie postępowań organizowane były spotkania stron sporu, na których wypracowywane było, z udziałem mediatorów, porozumienie. Praktyka wskazuje, że jest to najskuteczniejsza metoda osiągnięcia kompromisu.

Postępowania ADR są sformalizowane, nakładają obowiązki zarówno na wnioskodawcę, jak też osobę prowadzącą sprawę. Ustawa o *pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich* oraz rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie regulaminu organizacji i działania Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego

*rozwiązywania sporów konsumenckich*⁴, nakładają na wnioskodawców obowiązek podania we wnioskach szczegółowych informacji, bez których postępowania nie mogą być wszczęte. W takich przypadkach wnioskodawcy są wzywani do uzupełnienia braków formalnych wniosków (często kilkakrotnie, zarówno pisemnie jak też w inny sposób), co powoduje, że dana sprawa absorbuje więcej uwagi osoby, która prowadzi takie postępowanie.

⁴ rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 maja 2017 r. w sprawie regulaminu organizacji i działania Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (Dz. U. z 2017 r., poz. 1014).