

Warszawa, 30 kwietnia 2018 r.

Sprawozdanie z działalności Inspekcji Handlowej jako podmiot ADR za rok 2017

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 przekazuje Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawozdanie z działalności wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej w zakresie działalności jako podmiot ADR w roku 2017 poczynając od 10 stycznia 2017 r. (to jest wejścia w życie ww. ustawy).

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 reprezentowana w każdym województwie przez wojewódzkich Inspektorów Inspekcji Handlowej wpłynęło łącznie **8413** wniosków z czego **8394** złożonych przez konsumentów i **19** złożonych przez przedsiębiorców. Większość wniosków tj. **7 763** dotyczyło artykułów przemysłowych, w tym **4634** obuwia. Odzieży dotyczyło **591** wniosków, sprzętu RTV i AGD **514**, mebli **275**, galanterii **189**, artykułów motoryzacyjnych **160**, zabawek **20**, paliw ciekłych i LPG **5** oraz inne nieskategoryzowane sprawy **1175** wniosków. Usług dotyczyło **622** wnioski. W tym: remontowo-budowlane **171**, pralnicze **67**, motoryzacyjne **43**, fryzjerskie i kosmetyczne **19**, gastronomiczne **6**, usługi edukacyjne **3**, nieskategoryzowane sprawy **313**. Artykułów spożywczych dotyczyło **28** spraw. W tym mięsa i przetworów mięsnych **3**, wyrobów alkoholowych **3**, przetworów owocowo-warzywnych i napoi **2**, przetworów rybnych **1**, wyrobów i przetworów mlecznych **2**, inne nieskategoryzowane sprawy **17**.

2. informację 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 w znacznej części dotyczą niewłaściwie rozpatrzonych reklamacji (w ocenie konsumentów). W społeczeństwie panuje pogląd, że towary pełnowartościowe zakupione w sklepie stacjonarnym można zwracać. Konsumentom nie ma świadomości, iż gwarancja nie jest tożsama z rękojmią. Coraz częściej docierają do WIIH sygnały o tym, iż przedsiębiorcy udzielają konsumentom informacji wprowadzających w błąd np. miesięczny czas na złożenie reklamacji. Ponadto często problemy wynikają z braku lub

niedostatecznej wiedzy w zakresie przepisów regulujących sprzedaż konsumencką i zarówno wśród przedsiębiorców jak i konsumentów. Po stronie konsumentów w dalszym ciągu występuje: wybiórcza znajomość przepisów związanych z ochroną praw konsumentów przez kupujących, brak pełnego zrozumienia treści zawieranych umów, zbyt wygórowane roszczenia reklamacyjne wnoszone przez konsumentów w odniesieniu do ujawnionych wad rzeczy, korzystanie z zakupionych towarów bez przestrzegania zaleceń producenta, co do sposobu użytkowania i konserwacji. Zaś po stronie przedsiębiorców: świadome próby cedowania odpowiedzialności za kwestionowaną jakość towaru głównie na producentów lub dostawców, nierzetelne i nieterminowe realizowanie przyjętych usług, nieuczciwe nakłanianie, zwłaszcza starszych, konsumentów do zawierania umów poza lokalem lub na odległość, przekonanie o bezkarności łamania przepisów w kontekście bardzo małej ilości pozwów cywilnych składanych przez konsumentów. Ponadto, jak się wydaje problemy tkwią w niskiej jakości wykonanych usług oraz reklamowanych towarów znajdujących się w obrocie handlowym, odmowy przyjęcia lub braku odpowiedzi na reklamacje, nieterminowym lub negatywnym ich rozpatrywaniu bądź załatwianiu niezgodnie z żądaniami konsumentów, zbyt długiego okresu oczekiwania na realizację zobowiązania reklamacyjnego, niemożności ustalenia adresu przedsiębiorcy (firmy - widma).

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 przestępstw takiej odmowy

W przypadku, gdy wnioskodawcą był konsument na 8 394 wnioski organ odmówił zajęcia się sprawą 61 razy, tj. 0,72 procenta. Szczegółowo sytuacja kształtowała się następująco:

- przedmiot sporu wykracza poza kategorię sporów objętych właściwością IH – 27 spraw,
- wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu - 10 spraw,
- spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwości dla drugiej strony - 13 spraw,
- sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Inspekcję, stały sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd – 7 spraw,
- wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu - 4 sprawy.

W przypadku, gdy wnioskodawcą był przedsiębiorca na 19 wniosków organ odmówił zajęcia się sprawą 10 razy, tj. 52,6 procenta. Wszystkie sytuacje dotyczyły przedmiotu sporu, który wykracza 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

Wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej łącznie 8413 wniosków zakończyły przed osiągnięciem wyniku, z różnych powodów, 1170 spraw tj. 13,9 proc. W tym:

- 486 spraw przekazano, zgodnie z właściwością do innego WIIH, stanowiło to 5,8 proc. wszystkich wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej,
- w 439 przypadkach druga strona sporu odmówiła wzięcia udziału w postępowaniu (wnioski składane zarówno przez konsumentów jak i przedsiębiorców), stanowiło to 5,2 proc. wszystkich wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej,
- 136 wniosków zawierało braki formalne (składane przez konsumentów, gdyż wnioski składane przez przedsiębiorców nie zawierały braków formalnych), stanowiło to 1,6 proc. wszystkich wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej,
- w 42 przypadkach konsument nie zgodził się na propozycję przedsiębiorcy (nie było takich sytuacji w przypadku wniosków składanych przez przedsiębiorców), stanowiło to 0,5 proc. wszystkich wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej,
- 35 wniosków zostało wycofane przez konsumenta (nie było takich sytuacji w przypadku wniosków składanych przez przedsiębiorców), stanowiło to 0,4 proc. wszystkich wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej,
- 32 sprawy przekazano innym organom, ze względu na brak właściwości rzeczowej, stanowiło to 0,4 proc. wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej.

5. Informacje w przedmiocie średniego czasu trwania postępowania

Średni czas postępowania w sprawie polubownego rozpatrywania sporów konsumenckich wynosił 37,7 dnia.

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

Wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej nie prowadzą 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

Wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej, co do zasady nie są zrzeszone w ramach sieci. Niemniej jednak, w ramach potrzeb, współpracują z Europejskim Centrum Konsumenckim. W roku 2017 było 15 takich przypadków.