

Sprawozdanie z działalności Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za rok 2017.

Od dnia 10 stycznia 2017 roku do dnia 31 grudnia 2017 roku do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku wpłynęły łącznie 634 wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Wnioski dotyczyły przede wszystkim reklamacji artykułów przemysłowych: obuwia, odzieży, mebli, sprzętu AGD i RTV, galanterii, artykułów motoryzacyjnych, sprzętu komputerowego i innych. Przedmiotem wniosków były także usługi: remontowo-budowlane, pralnicze, motoryzacyjne i inne.

Do istotnych, powtarzających się problemów prowadzących do powstawania sporów konsumenckich należały przede wszystkim: niewłaściwa jakość towarów branży przemysłowej oraz nieuwzględnianie roszczeń reklamacyjnych konsumentów z tytułu rękojmi oraz gwarancji. Powyższe spowodowane było brakiem zachowania należytej staranności oraz stronniczością przedsiębiorców przy rozpatrywaniu reklamacji oraz korzystaniem z pomocy nierzetelnych i nieobiektywnych rzeczoznawców. Spory wynikały również w związku z nierespektowaniem prawa do odstępowania od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość, jak też niewykonywaniem tych umów przez przedsiębiorców. Ponadto spory powstawały wskutek nienależytego wykonywania zobowiązań przez strony umów.

Odmówiono rozpatrzenia sporów w stosunku do liczby złożonych wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w 1,89 % przypadków, w tym z uwagi na: przedmiot wykraczający poza kategorie sporów objętych właściwością Inspekcji (1,73%) oraz brak podjęcia przez wnioskodawcę przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu (0,15%).

Nie odnotowano postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zakończonych przed osiągnięciem wyniku.

Średni czas trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich od dnia wpłynięcia kompletnego wniosku do dnia zakończenia sprawy wyniósł 37 dni.

Nie są prowadzone analizy dotyczące procentowego udziału przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w stosunku do liczby wszczętych postępowań. Jednakże z posiadanych danych wynika, że we wszystkich zakończonych ugodą sprawach strony zastosowały się do wyników postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku nie należy do sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych.