Sprawozdanie za rok 2021

z działalności podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań z zakresu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wpisanego do Rejestru podmiotów uprawnionych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod numerem wpisu 6, numer dodatkowy 11.

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 wpłynęło 360 wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wnioski składane były przez konsumentów.

Większość wniosków - 299 dotyczyło produktów przemysłowych, w tym: obuwia - 102, odzieży - 42, mebli - 34, artykułów motoryzacyjnych - 5, sprzętu komputerowego - 3, sprzętu rtv i agd - 41, galanterii - 4, zabawek - 4, paliw ciekłych i LPG – 1, innych towarów nieskategoryzowanych - 63.

Ponadto wnioski dotyczyły usług - 61 spraw, w tym: motoryzacyjnych - 5, fryzjerskich i kosmetycznych - 5, pralniczych - 1, remontowo-budowlanych - 6, edukacyjnych - 1, gastronomicznych - 12, innych - 31.

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.

Do powtarzających się problemów, które prowadziły do powstawania sporów konsumenckich należało przede wszystkim nieuwzględnianie reklamacji składanych przez konsumentów z tytułu rękojmi i gwarancji. Dotyczyło to transakcji dokonywanych w sklepach stacjonarnych, jak i na odległość. Konsumenci bardzo często wskazywali na niewłaściwą jakość towarów branży przemysłowej i informowali o braku należytej staranności oraz niezachowaniu obiektywizmu przez przedsiębiorców przy rozpatrywaniu reklamacji. Do pojawiających się problemów należało także nienależyte i nieterminowe wykonywanie umów przez przedsiębiorców. Konsumenci informowali również o problemach związanych z odstępowaniem od umów zawieranych na odległość. Spory konsumenckie wynikały często z braku znajomości obowiązujących przepisów prawa, zarówno wśród przedsiębiorców, jak i konsumentów oraz braku zapoznawania się konsumentów z treścią zawieranych umów.

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 przesłanek takiej odmowy.

Odmówiono rozpatrzenia sporów w 20 sprawach, co stanowiło 5,55 % wszystkich wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z

uwagi na: przedmiot sporu wykraczający poza kategorie sporów odjętych właściwością Inspekcji Handlowej (19 spraw - 5,27 % wszystkich wniosków), brak podjęcia przez wnioskodawcę przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu (1 sprawa - 0,27 % wszystkich wniosków).

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.

Zakończono przed osiągnięciem wyników 77 spraw, co stanowiło 21,38 % wszystkich wniosków, w tym:

- 48 spraw (13,33 % wszystkich wniosków) przekazano zgodnie z właściwością miejscową do innego WIIH;

- 10 spraw (2,77 % wszystkich wniosków) zostało wycofanych przez konsumentów;

- 1 sprawa (0,27 % wszystkich wniosków) zawierała braki formalne;

- w 18 sprawach (5% wszystkich wniosków) druga strona sporu (przedsiębiorca) odmówiła wzięcia udziału w postępowaniu.

5.Określenie średniego czasu trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Średni czas trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich od dnia wpłynięcia kompletnego wniosku do dnia zakończenia sprawy, tj. dnia sporządzenia protokołu z przebiegu tego postępowania wyniósł 40 dni.

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.

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 strony stosowały się do wyników postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

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.

Podmiot uprawniony nie należy do sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych.

Sprawozdanie sporządzono na podstawie przepisu art. 11 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016, poz. 1823).

Pomorski Wojewódzki Inspektor
Inspekcji Handlowej

Jacek Teodorczyk