



RSK.0443.1.2021

Opole, 2021.04.09

**Sprawozdanie z działalności Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Opolu
w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich załatwionych w latach 2019 -
2020r.**

Zgodnie z art. 11 ustawy z dnia 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 inspektoratów Inspekcji Handlowej jako podmiotu ADR.

1. Informacja o liczbie wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które wpłynęły do podmiotu uprawnionego oraz wskazanie ich przedmiotu

Do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Opolu wpłynęło w okresie sprawozdawczym łącznie **616 wniosków dotyczących pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich**. We własnym zakresie załatwiono **579** wniosków, które dotyczyły sporów z przedsiębiorcami prowadzącymi działalność gospodarczą w zakresie handlu, produkcji, usług lub innych zarzutów wobec nich.

Większość zarejestrowanych wniosków – **421** – wiązała się z branżą przemysłową. W tej grupie spraw dominował problem odmowy uznania roszczeń reklamacyjnych nabywców towarów z tytułu rękojmi lub gwarancji. Konsumenci najczęściej kwestionowali jakość obuwia - **230**, odzieży – **30**, mebli – **38**, produktów motoryzacyjnych – **15**, sprzętu komputerowego - **6**, sprzętu AGD i RTV - **14**, galanterii - **8**, zabawek - **2** oraz innych produktów nieskategoryzowanych – **78**.

Wnioski z grupy usług – **158** – składano najczęściej z powodu niewłaściwej jakości wykonanych usług, nieterminowości ich wykonania. Przede wszystkim dotyczy to usług remontowo-budowlanych - **41**, motoryzacyjnych – **9**, fryzjersko - kosmetycznych – **3**, edukacyjnych – **3**, gastronomicznych – **2** oraz grupy innych nieskategoryzowanych usług - **100**.

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

Analiza otrzymanych spraw konsumenckich, podobnie jak w latach poprzednich pozwala stwierdzić, że głównymi przyczynami ich powstawania jest w dalszym ciągu:

po stronie konsumentów:

- wybiórcza znajomość przepisów związanych z ochroną praw konsumentów przez kupujących;
- brak pełnego zrozumienia treści zawieranych umów;
- brak weryfikacji i sprawdzania przez konsumentów podstawowych danych sprzedawcy przy zawieraniu umów na odległość (siedziba przedsiębiorcy, termin realizacji zamówienia);
- 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;

po stronie przedsiębiorców:

- świadome próby cedowania odpowiedzialności za kwestionowaną jakość towaru głównie na producentów lub dostawców;
- nierzetelne i nieterminowe realizowanie przyjętych usług;
- przeprowadzanie przez przedsiębiorców kolejnych napraw towaru, pomimo wskazania przez reklamującego roszczenia wymiany lub odstąpienia od umowy;
- nieuczciwe nakłanianie, zwłaszcza starszych konsumentów do zawierania umów poza lokalem lub na odległość;
- brak uznania przez przedsiębiorców skutecznego odstąpienia od umowy zwartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Problem ten przybrał na sile szczególnie w okresie pandemii, kiedy znaczna część konsumentów decydowała się na zawieranie umów kupna-sprzedaży na odległość;
- przekonanie o bezkarności łamania przepisów w kontekście bardzo małej ilości pozwów cywilnych składanych przez konsumentów.

3. 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 postępowania, o ile są znane

Procentowy udział postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, które zakończyły się przed osiągnięciem wyniku, w stosunku do liczby wszczętych postępowań – 11 proc. (70 postępowań zakończyło się przed osiągnięciem wyniku)

- wycofanie wniosku przez konsumenta przed podjęciem działań przez urząd Inspekcji Handlowej z powodu pozytywnego załatwienia sprawy stanowiło 1,5 proc. całości spraw;
- **32** sprawy przekazano, zgodnie z właściwością do innego WIIH, stanowiło to 5,2 proc. wszystkich wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej;
- **4** sprawy przekazano innym organom, ze względu na brak właściwości rzeczowej, stanowiło to 0,6 proc. wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej;
- **4** wnioski zawierały braki formalne (składane przez konsumentów), co stanowiło 0,7 proc. wszystkich wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej;
- w **21** przypadkach druga strona sporu odmówiła wzięcia udziału w postępowaniu (wnioski składane przez konsumentów), stanowiło to 3,6 proc. wszystkich wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej.

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

Średni czas trwania postępowania to 35 dni.

5. 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

W okresie sprawozdawczym nie była prowadzona statystyka przypadków, w których strony zastosowały się do wyników postępowania.

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

Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej, co do zasady nie jest zrzeszony w ramach sieci. Niemniej jednak, w ramach potrzeb, współpracuje z Europejskim Centrum Konsumenckim. W omawianym okresie nie zarejestrowano wniosków w tym temacie.

7. Informacja o szkoleniach odbytych przez osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o ile takie szkolenia miały miejsce

Brak szkoleń w omawianym okresie.

8. Ocena skuteczności postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez dany podmiot uprawniony i wskazanie przewidywanych sposobów jej poprawy

Problemem w dalszym ciągu pozostaje zwiększająca się liczba przedsiębiorców odmawiających udziału w postępowaniu mającym na celu pozasądowe rozwiązanie sporu. Okres pandemii negatywnie wpłynął również na współpracę z częścią większych sieci handlowych. Przedsiębiorcy, którzy dotychczas chętnie współpracowali w toku postępowania, odmawiają udziału już na etapie powiadomienia ich o wpłygnięciu wniosku lub ignorują korespondencję Urzędu, poprzez brak odpowiedzi lub opieszałość w jej udzieleniu. W toku bezpośrednich działań druga strona sporu znacznie częściej wykazywała chęci i propozycję polubownego zakończenia sporu, kiedy prowadzący postępowanie szczegółowo informował o alternatywnych rozwiązaniach sporu /koncyliacja/.

W naszej ocenie część przedsiębiorców w dalszym ciągu nie odróżnia grupy podmiotów uprawnionych mających za zadanie prowadzenie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich od sądownictwa polubownego. Zwiększenie działań o charakterze informacyjnym, promocyjnym podniosłoby świadomość zarówno konsumentów jak i przedsiębiorców, co do zasad i korzyści jakie niosą alternatywne sposoby rozwiązywania sporu dla obu stron postępowania.

Z wyrazami szacunku

**Opolski Wojewódzki Inspektor
Inspekcji Handlowej**

Paweł Nakonieczny