

## **SPRAWOZDANIE ZA ROK 2022**

### **z działalności Inspekcji Handlowej w Kielcach jako podmiotu uprawnionego w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR)**

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

#### **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 w Kielcach reprezentowana przez Świętokrzyskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej (numer wpisu w rejestrze 6, numer dodatkowy 13) w 2022 roku wpłynęło **107** wniosków o wszczęcie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz dodatkowo **6** wniosków zakończono z poprzedniego okresu sprawozdawczego.

Większość wniosków w 2022 roku tj. **83** dotyczyła artykułów przemysłowych, w tym **17** wniosków dotyczyło obuwia. Odzieży dotyczyło - **8** wniosków, mebli – **6**, artykułów motoryzacyjnych - **5**, sprzętu komputerowego - **3**, sprzętu AGD i RTV - **11**, galanterii – **3** oraz innych art. przemysłowych nieskategoryzowanych dotyczyło – **30** wniosków.

Na usługi wpłynęło łącznie - **24** wnioski, w tym na usługi motoryzacyjne - **1**, fryzjersko-kosmetyczne -**1**, pralnicze - **3**, remontowo-budowlane - **4**, edukacyjne - **3** oraz na inne usługi nieskategoryzowane – **12** wniosków.

#### **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.**

Z analizy wniosków przysyłanych do tutejszego Inspektoratu wynika, że w znacznej części przypadków do sporu dochodziło z powodu nieuznanej lub niewłaściwie rozpatrzonej reklamacji, niezgodności towaru z umową bądź nienależytego wykonania umów o dzieło.

Część problemów wynikała z niedostatecznej znajomości przepisów regulujących sprzedaż konsumencką oraz braku świadomości, że gwarancja nie jest tożsama z rękojmią. Dodatkowo zaobserwowano wzrost reklamacji na inne art. przemysłowe nieskategoryzowane, sprzęt AGD i RTV oraz usługi remontowo-budowlane.

Odmowa przyjęcia reklamacji, nieterminowe jej rozpatrzenie, bądź zbyt długie oczekiwanie na realizację uzgodnień reklamacyjnych były częstym problemem, prowadzącym do sporów na tle konsument - przedsiębiorca.

Konsumenci składający wnioski byli szczegółowo informowani o ewentualnych rozwiązaniach zaistniałych sporów. W rozmowach wskazywano na czym polega różnica między trybem mediacji, a koncyliacji. Ponadto wielokrotnie podkreślano, że postępowanie ADR jest postępowaniem polubownym oraz niewiążącym. Dodatkowo służyła pomocą, gdzie można się udać w przypadku zakończenia sporu w sposób niezadowolający.

Problemem w dalszym ciągu pozostaje duża liczba przedsiębiorców odmawiających udziału w postępowaniu mającym na celu pozasądowe rozwiązanie sporu. Są to głównie duże sieci handlowe, nie wyrażające zgody na udział w polubownym postępowaniu dotyczącym nieuznanej reklamacji. W większości przypadków przedsiębiorcy podtrzymywali decyzję odmawiającą udziału w postępowaniu ADR, nie mniej jednak zdarzały się sytuacje, w których przedsiębiorcy wychodzili z propozycją polubownego zakończenia sporu, pomimo uprzednio złożonej deklaracji o nieprzystąpieniu do postępowania prowadzonego przez podmiot ADR.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach w dalszym ciągu widzi potrzebę podejmowania działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym, tak aby zwiększyć świadomość nie tylko osób starszych, seniorów i młodzieży, a także innych grup wiekowych. Ponadto pożądane są kampanie informacyjne co do zasad oraz korzyści płynących z pozasądowych metod rozwiązywania sporów konsumenckich. Wiedza w zakresie możliwości, jakie daje postępowanie ADR z pewnością przyczyni się do zwiększenia satysfakcji konsumentów i przedsiębiorców z wypracowanego w takim postępowaniu rozstrzygnięcia, a także pozwoli uniknąć rozczarowań związanych z polubownym charakterem postępowania.

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.

Nie odnotowano takiego przypadku.

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.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach w 2022 roku łącznie zakończył 28 wniosków o postępowanie ADR przed osiągnięciem wyniku, tj. **26,17 proc.**, w tym:

- 17 spraw przekazano, zgodnie z właściwością miejscową do innego WIIH, stanowiło to **15,90 proc.** wszystkich wniosków przekazanych Inspekcji Handlowej,
- w 7 przypadkach druga strona sporu odmówiła wzięcia udziału w postępowaniu ADR, stanowiło to **6,54 proc.** wszystkich wniosków, które przekazano do Inspekcji Handlowej,
- w przypadku 3 wniosków konsumenci wycofali się z wszczęcia procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Stanowiło to **2,80 proc.** wszystkich wniosków przekazanych do Inspekcji Handlowej.
- w 1 przypadku sprawę zakończono w inny sposób (doszło do samorealizacji jeszcze przez poinformowaniem stron sporu o wszczęciu polubownego postępowania). Stanowiło to **0,93 proc.** wszystkich wniosków przekazanych do tut. Inspektoratu.

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

Średni czas trwania postępowania ADR w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Kielcach w 2022 roku wynosił **23 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.**

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach nie prowadzi 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.**

WIIH w Kielcach nie należy do takiej sieci. Nie odnotowano również wniosku, który byłby przekazany z lub do Europejskiego Centrum Konsumenckiego.