Warszawa, 27.04.2026 r.

Sprawozdanie z działalności Inspekcji Handlowej jako podmiotu ADR za 2025 r.

Inspekcja Handlowa prowadzi postępowania dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, tj. polubowne postępowania prowadzone w **sporach pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami** (w skrócie postępowania ADR - ang. Alternative Dispute Resolution**)**, na podstawie art. 36 ustawy o Inspekcji Handlowej[1] oraz o przepisów ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich[2].

Zgodnie z art. 11 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Inspekcja Handlowa ma obowiązek sporządzić sprawozdanie z działalności wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej (WIIH) jako podmiotu ADR.

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

   Do podmiotu uprawnionego, którym jest Inspekcja Handlowa reprezentowana w każdym województwie przez WIIH, wpłynęło łącznie **7445 wniosków**.

   Większość wniosków, tj. **5497** dotyczyło artykułów przemysłowych, w tym 1117 obuwia. Sprzętu RTV i AGD dotyczyło 676 wniosków, odzieży 857, mebli 359, artykułów motoryzacyjnych 305, sprzętu komputerowego 212, galanterii 87, zabawek 35, paliw ciekłych i LPG – 13, innych, nieskategoryzowanych artykułów przemysłowych - 1836.

   Usług dotyczyło **1948** wniosków, w tym: usług remontowo-budowlanych 223, motoryzacyjnych 119, pralniczych 34, fryzjerskich i kosmetycznych 60, gastronomicznych 37, usług edukacyjnych 37, innych usług nieskategoryzowanych - 1438.

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 danych przesyłanych przez WIIH wynika, że spory w znacznej części dotyczą problemów związanych z:
   a) odmową uznania roszczeń konsumentów z tytułu rękojmi czy gwarancji, czy też nieterminowym jej rozpatrzeniem,

[1] ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2025 r. poz. 229, ze zm.)

[2] ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823)

b) brakiem chęci stron na polubowne zakończenie sporu, nienależytym rozpatrywaniem reklamacji, brakiem zgody konsumentów na zaproponowane przez przedsiębiorcę (w trakcie postępowania reklamacyjnego) sposoby jej rozpatrzenia,
c) nienależytym wykonaniem umów o dzieło albo wykonaniem innych usług, niezgodnością towaru z umową, niedotrzymaniem terminów wykonania usługi określonej w umowie,
d) fałszywym dropshippingiem stosującym model sprzedaży, który podszywa się pod klasyczny e-commerce, ale w rzeczywistości opierającym się na wprowadzaniu klienta w błąd lub oszustwie,
e) nieuznaniem odstąpienia od umów zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa,
f) niedostateczną znajomością przepisów regulujących sprzedaż konsumencką oraz brakiem świadomości, że gwarancja nie jest tożsama z rękojmią.

W 2025 r., tak jak w latach poprzednich, utrzymywała się tendencja wzrostowa liczby wniosków dotyczących umów sprzedaży zawieranych na odległość. W przypadku przedsiębiorców prowadzących sklepy internetowe wnioski dotyczyły stwierdzenia (w większości przypadków) błędnej informacji o cenie, odmowy zwrotu kosztów dostarczenia towaru w przypadku odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, nieprawidłowym spełnieniem wymagań informacyjnych, zwłoki przedsiębiorców ze zwrotem płatności, w przypadku odstąpienia od umów zawieranych na odległość.

3. Informacja o sporach, których rozpatrzenia podmiot uprawniony odmówił, w stosunku do liczby złożonych wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

W przypadku, gdy wnioskodawcą był konsument, w przypadku **5 010** wniosków, podmiot ADR odmówił zajęcia się sprawą w **143** przypadkach. I tak:

- w 114 przypadkach przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej,
- w 13 przypadkach sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami była w toku albo została już rozpatrzona przez Inspekcję Handlową, stały sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd powszechny,
- w 9 przypadkach, wnioskodawcy wraz z wnioskiem przesłali oświadczenie przedsiębiorcy o odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, złożone w trybie art. 32 ust. 1 pkt 2 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich,
- w 4 przypadkach, gdy wnioskodawca nie odpowiedział w terminie na wezwanie do uzupełnienia braków formalnych wniosku ADR,
- w 3 przypadkach wnioskodawca nie podjął, przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu.

W przypadku, gdy wnioskodawcą był przedsiębiorca – w odniesieniu do **25** wniosków podmiot ADR odmówił zajęcia się sprawą, ponieważ przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej.

4. **Informacja o 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.**

   W przypadku **2 543** spraw postępowania zakończyły się przed osiągnięciem wyniku, w tym m.in.:
   - 503 sprawy przekazano zgodnie z właściwością do innego WIIH,
   - 523 dotyczyło spraw, w których druga strona sporu odmówiła wzięcia udziału w postępowaniu (wnioski składane zarówno przez konsumentów i przedsiębiorców),
   - 39 spraw, gdy konsument nie zgodził się na propozycję przedsiębiorcy,
   - 35 spraw przekazano innym organom, ze względu na brak właściwości rzeczowej.

5. **Informacje w przedmiocie średniego czasu trwania postępowania**

   Średni czas postępowania ADR wynosił ok. **35** dni.

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**

   Europejskie Centrum Konsumenckie przekazało do Inspekcji Handlowej **5** wniosków.