

Część opisowa do tabeli nr 9b – zestawienie liczbowe dotyczące postępowania ADR
w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Warszawie w 2018 r.

W 2018 roku do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Warszawie wpłynęło ogółem **1482 informacji konsumenckich oraz wniosków ADR, z czego:**

- **1254** wniosków ADR złożyli konsumenci,
- **12** wniosków ADR wnieśli przedsiębiorcy,
- **4** sprawy zostały przekazane z Europejskiego Centrum Konsumenckiego,
- **5** wniosków ADR zostało wniesionych za pomocą platformy ODR
- **207** spraw pozostało do załatwienia z 2017 roku.

Z ogólnej liczby spraw,

- **10 spraw** przekazano do załatwienia według właściwości innym organom,
- **79 spraw** przekazano innym wojewódzkim inspektoratom Inspekcji Handlowej,
- **176 spraw** pozostało do załatwienia w 2019 r.

Do Inspektoratu wpłynęło **17 wniosków** o wszczęcie postępowania ADR złożonych przez konsumentów, które zawierały braki formalne. Braki te najczęściej dotyczyły braku podpisu strony oraz niewskazania rodzaju postępowania. Tyle samo wniosków (17) zostały wycofane przez konsumentów w trakcie postępowania.

W **12 przypadkach** odmówiono rozpatrzenia **wniosków ADR** złożonych przez przedsiębiorców z uwagi na to, że nie były to spory konsumenckie, spory dotyczył dwóch przedsiębiorców.

Postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w sposób pozytywny dla konsumenta załatwiono w **369 przypadkach**. W **647 przypadkach** wynik był negatywny dla konsumenta.

W **11 przypadkach** postępowania zostały zakończone w inny sposób.

W **137 przypadkach** druga strona postępowania (przedsiębiorcy) odmówiła udziału w postępowaniu ADR. Natomiast w **7 przypadkach** konsumenci nie zgodzili się na propozycje rozwiązania sporu złożone przez przedsiębiorców.

Najwięcej spraw, które wpłynęły do Inspektoratu dotyczyło **produktów przemysłowych (1281 sprawy)**, co stanowiło **86 %** ogólnej liczby spraw. W tej liczbie znajdowało się **1073** wniosków w których konsumenci zwracali się o przeprowadzenie postępowania ADR oraz **9 wniosków** złożonych przez przedsiębiorców. W grupie produktów przemysłowych dominowały wnioski dotyczące obuwia (**554**). W sposób pozytywny dla konsumenta załatwiono **341 sprawy**, **578 sprawy** zakończyły się w sposób negatywny, w inny sposób zakończono **11 postępowań**.

W grupie: **produktów żywnościowych** wpłynęło **11 spraw** dotyczyło postępowań ADR. W sposób pozytywny dla konsumenta załatwiono **7 spraw**, **1 sprawa** zakończyła się w sposób negatywny.

W grupie: **usług** wpłynęło **190 spraw**. W tej liczbie znajdowało się **171 wniosków** w których konsumenci zwracali się o przeprowadzenie postępowania ADR oraz **3 wnioski** złożone przez przedsiębiorców. W sposób pozytywny dla konsumenta załatwiono **21 spraw**, **68 spraw** zakończyły się w sposób negatywny.

Na rok 2019 pozostało **191 spraw** z 2018 roku, z czego **135 spraw** dotyczyło produktów przemysłowych, **1 sprawa** dotyczyła art. spożywczych, a **40 spraw** dotyczyło usług.

Podsumowanie

Wśród przyczyn, dla których konsumenci przekazywali sprawy do Inspektoratu można wyróżnić:

- odmowa uznania przez sprzedawców roszczeń konsumentów z rękojmi,
- odmowa uznania przez gwarantów roszczeń konsumentów z tytułu gwarancji,
- niedotrzymanie terminu wykonania usługi określonego umowie (np. usługi remontowo-budowlane),
- niezgodności zakresu wykonanej usługi z zakresem zleconym (remontowo- budowlane, motoryzacyjne),
- obniżenie standardu usług turystycznych w stosunku do poziomu proponowanego w ofercie,
- uchylanie się gwarantów od wykonania obowiązków wynikających z umowy gwarancyjnej.

Opracował:

Janusz Soból

Naczelnik wydziału do spraw Pozasądowego Rozwiązywania Sporów Konsumenckich