

Warszawa, dnia 25 kwietnia 2018 r.

**SK.832.3.2018**

**Sprawozdanie z działalności Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Warszawie  
w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (2017 r.)**

1. Od 10 stycznia 2017 r. (tj. od dnia obowiązywania ustawy z 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823), do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Warszawie wpłynęło 1293 wnioski o wszczęcie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. W głównej mierze dotyczyły one obuwia, odzieży, sprzętu rtv-agd, sprzętu komputerowego, mebli, wyrobów motoryzacyjnych oraz usług remontowo-budowlanych, motoryzacyjnych, pralniczych oraz fryzjersko-kosmetycznych.
2. Powtarzające się problemy, które prowadzą do sporów konsumenckich to przede wszystkim:
  - niewłaściwa jakość wyrobów,
  - odmowa uznania roszczeń konsumentów z rękojmi bądź gwarancji,
  - niedotrzymanie terminu wykonania usługi określonego w umowie,
  - obniżenie standardu usług turystycznych w stosunku do poziomu proponowanego w ofercie,
  - uniemożliwienie odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem.
3. W 2017 r. Mazowiecki Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej odmówił rozpatrzenia 3 wniosków, co stanowi 0,23% ogólnej liczby złożonych wniosków. We wszystkich tych przypadkach odmówiono rozpatrzenia wniosków ze względu na to, że przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej.
4. 12 spraw (0,92%) zakończyło się przed osiągnięciem wyniku, z czego w 10 przypadkach (0,77%) powodem była odmowa drugiej strony udziału w postępowaniach, natomiast w 2 przypadkach (0,15), strona nie zgodziła się na przedstawioną propozycję.
5. Średni czas trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wyniósł 37 dni.
6. Mazowiecki Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej nie prowadzi analiz przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania, w stosunku do liczby wszczętych postępowań.
7. Inspekcja Handlowa jest podmiotem samodzielnym i niezależnym, nie jest członkiem w sieciach podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych.

*Joanna Jankowska-Kuć*

*Mazowiecki Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej*