Białystok, 12-02-2018r.

**PO.832.6.2018.**LM

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI WIIH W BIAŁYMSTOKU W 2017R.**

**W ZAKRESIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH**

Od 10 stycznia 2017r. do WIIH w Białymstoku wpłynęło 487 wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

W większości wnioski dotyczyły nieuwzględnienia reklamacji artykułów przemysłowych, tj.:

- obuwia,

- sprzętu AGD i RTV,

- galanterii,

- sprzętu komputerowego,

- produktów motoryzacyjnych

oraz usług pralniczych, remontowo-budowlanych, optycznych (oprawki okularów), fitness,

wykonania nagrobków.

Powtarzające się problemy, które prowadzą do sporów konsumenckich to przede wszystkim:

1. niewłaściwa jakość produktów,
2. umowy zawarte pod wpływem błędu podstępnie wywołanego przez druga stronę,
3. problemy z realizacją ustawowego prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa,
4. niezgodność towaru z umową,
5. nienależyte wykonanie zobowiązania,
6. nieprawidłowe oznakowanie towarów ceną.

Nie było przypadków odmowy rozpatrzenia sporu przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Białymstoku.

Nie było sytuacji zakończenia sporu przed osiągnięciem wyniku.

Średni czas trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wyniósł 27 dni.

WIIH w Białymstoku **nie prowadzi analiz** przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w stosunku do liczby wszczętych postepowań.

WIIH w Białymstoku **nie należy do sieci** podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych.

Podlaski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Białymstoku

*Helena Łazowska*