Białystok, 31-03-2021r.

**PO.832.13.2021.**ET

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI WIIH W BIAŁYMSTOKU ZA ROK 2020**

**W ZAKRESIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH**

W roku 2020 r. do WIIH w Białymstoku wpłynęło 265 wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Produkty przemysłowe: | - obuwie | **86** |
|  | - odzież | **13** |
|  | - meble | **14** |
|  | - motoryzacyjne | **11** |
|  | -sprzęt komputerowy | **20** |
|  | - sprzęt AGD i RTV | **73** |
|  | - galanteria | **12** |
|  | - zabawki | **2** |
|  | - paliwa ciekłe i LPG | **0** |
|  | - inne | **18** |
| Produkty spożywcze: | - mięso i przetwory mięsne | **0** |
|  | - przetwory rybne | **0** |
|  | - przetwory owocowo-warzywne i napoje | **0** |
|  | - wyroby alkoholowe | **0** |
|  | - wyroby i przetwory mleczne | **0** |
|  | - inne | **1** |
| Usługi: | - motoryzacyjne | **0** |
|  | - fryzjerskie i kosmetyczne | **1** |
|  | - pralnicze | **0** |
|  | - remontowo-bud. | **5** |
|  | - usługi edukacyjne | **1** |
|  | - gastronomiczne | **1** |
|  | - inne | **7** |
| Ogółem |  | 265 |

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

* problemy z realizacją ustawowego prawa odstąpienia od umowy,
* niewłaściwa jakość produktów,
* nienależyte wykonanie zobowiązania,
* niezgodność towaru z umową.

W dwóch przypadkach Podlaski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Białymstoku odmówił rozpatrzenia sporu. Dotyczyło to sytuacji, kiedy przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością IH. Procentowy udział 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 wynosi **0,7%**.

Nie było postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które zakończono przed osiągnięciem wyniku. Procentowy udział tego rodzaju postępowań w stosunku do liczby wszczętych postępowań wynosi **0%**.

Średni czas trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w 2020 r. wyniósł **23 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.

Osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich odbyły **szkolenia** :

* Tworzenie komunikatów pisemnych zrozumiałych i dopasowanych do odbiorcy– szkolenie Kancelarii Prezesa Rady Ministrów,
* Asertywna Komunikacja w pracy urzędnika - szkolenie Kancelarii Prezesa Rady Ministrów,
* Radzenie sobie ze stresem i efektywne zarządzanie czasem- szkolenie Kancelarii Prezesa Rady Ministrów.

Pozytywnie dla konsumentów w 2020 r. zakończyło się **168** spośród 251 prowadzonych (**67%**), skuteczność postępowań jest więc wysoka.

Podlaski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Białymstoku

*Bogdan Janusz Dobrzyński*