Podlaski Wojewódzki Inspektor
Inspekcji Handlowej w Białymstoku

Białystok, 27-03-2025 r.

PO.832.17.2025.LM

SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI WIIH W BIAŁYMSTOKU ZA ROK 2024

W ZAKRESIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH

1. Analiza dotycząca sposobu załatwienia wniosków ADR w 2024r.

W roku 2024 r. do WIIH w Białymstoku **wpłynęło 205 wniosków** o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ponadto rozpatrzono 8 wniosków, które wpłynęły w 2023 r.:

	1		2
1	produkty przemysłowe	obuwie	41
2		odzież	34
3		meble	10
4		art. motoryzacyjne	8
5		sprzęt komputerowy	30
6		sprzęt AGD i RTV	35
7		galanteria	2
8		zabawki	2
9		paliwa ciekłe i LPG	0
10		inne	28
11	usługi	motoryzacyjne	4
12		fryzjerskie i kosmetyczne	0
13		pralnicze	0
14		remontowo-bud.	4
15		usługi edukacyjne	0
16		gastronomiczne	0
17		inne	7
18	**Ogółem**		**205**

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej
w Białymstoku
ul. Żelazna 9 lok. 1U, 15-297 Białystok
Adres skrytki e-PUAP: **/jsi5of114z/skrytka**

tel. 85 742 80 52
fax 85 742 80 59
inspekcja.handlowa@bialystok.wiih.gov.pl
https://www.bialystok.wiih.gov.pl

Niemalże wszystkie - 204 wnioski (oraz 8 wniesionych w 2023r. – załatwionych 2024r.) zostało zgłoszonych przez konsumentów, 1 - przez przedsiębiorcę.

Do Inspektoratu przekazano 1 sprawę z Europejskiego Centrum Konsumenckiego oraz 2 - z Platformy ODR.

W 2024r. przekazano zgodnie z właściwością miejscową 9 wniosków innym wojewódzkim inspektoratom Inspekcji Handlowej..

Odmówiono rozpatrzenia sporu w przypadku 4 spraw z uwagi na to, że 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 wynosi 2%. Nie odmawiano rozpatrzenia wniosków z innych powodów.

W 2024r. nie stwierdzono postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zakończono przed osiągnięciem wyniku, z uwagi na wycofanie wniosku.

W formie postępowań ADR załatwiono 108 spraw, z czego wynik pozytywny dla wnioskodawcy którym jest konsument osiągnięto w 76 (70%), a negatywny w 32 sprawach. W 77 sprawach przedsiębiorcy odmówili wzięcia udziału w postępowaniu (38% ogółem złożonych wniosków. W inny sposób załatwiono 3 sprawy.

Do załatwienia w 2025r. pozostało 12 spraw.

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.

W WIIH w Białymstoku postępowania ADR prowadzone są przez dwóch mediatorów świadczących pracę w siedzibie Inspektoratu w Białymstoku. Osoby prowadzące postępowania posiadają wiedzę i umiejętności w tym zakresie, jak również ogólną znajomość prawa. W zakresie prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich osoby te są niezależne, ich wynagrodzenie nie jest uzależnione od wyniku prowadzonych postępowań.

Średni czas trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w 2024 r. wyniósł 23 dni.

2. Informacja dotycząca powtarzających się oraz istotnych problemów konsumenckich, które prowadzą do sporów konsumenckich.

Powtarzającym się problemem jest odmawianie przez przedsiębiorców udziału w postępowaniach ADR (w stosunku do 38% wniosków rozpatrywanych przez Inspektorat w 2024r.).

Celem zwiększenia skuteczności i zakresu oddziaływania postępowań ADR na rynek konieczne jest wprowadzenie, w drobnych sprawach konsumenckich, obligatoryjnego udziału przedsiębiorców w postępowaniach. Zwiększyłoby to zaufanie konsumentów do podmiotów działających na rynku oraz zmniejszyło liczbę drobnych spraw konsumenckich rozstrzyganych przez sądy powszechne.

Ponadto zasadnym byłoby promowanie przedsiębiorców, którzy uczestniczą w postępowaniach ADR – np. poprzez upublicznienie listy takich podmiotów - w tym przy współpracy z portalami internetowymi, organizacjami przedsiębiorców oraz organizacjami konsumenckimi.

Bogdan Janusz Dobrzyński
Podlaski Wojewódzki Inspektor Inspekcji
Handlowej w Białymstoku
(podpisano elektronicznie)