



**WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT
INSPEKCJI HANDLOWEJ WE WROCŁAWIU**

ul. Ofiar Oświęcimskich 15a, 50-069 Wrocław
tel. 71 3442038 e-mail: sekretariat@wiih.wroclaw.pl

SPRAWOZDANIE

z działalności Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji
Handlowej we Wrocławiu za 2024 rok



Wrocław, kwiecień 2025 r.

Spis treści:

I. CELE I ZAKRES DZIAŁALNOŚCI	3
II. DZIAŁALNOŚĆ KONTROLNA.....	4
1. Ogólne wyniki działalności kontrolnej	4
2. Nadzór nad bezpieczeństwem produktów i wyrobów objętych dyrektywami nowego podejścia.	5
3. Produkty nieżywnościowe i usługi.	6
4. Kontrola paliw.	8
5. Współpraca z organami celno-skarbowymi.	14
III. OCHRONA PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW	14
1. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich i poradnictwo konsumenckie.....	14
2. Działalność Stałego Sądu Polubownego przy Dolnośląskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej.	16

I. CELE I ZAKRES DZIAŁALNOŚCI

Zadania i organizację Inspekcji Handlowej reguluje ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (tekst jednolity: Dz. U. z 2025 r., poz. 229). Celem działania Inspekcji Handlowej jest ochrona interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa.

Założenia powyższe realizowane są poprzez:

1. Prowadzenie działań kontrolnych w obszarach:
 - a. dyrektyw nowego podejścia i ogólnego bezpieczeństwa produktów;
 - b. jakości paliw;
 - c. artykułów nieżywnościowych i usług.
2. Współpracę z organami celno-skarbowymi.
3. Udzielania pomocy w rozwiązywaniu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami w formie:
 - a. pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
 - b. poradnictwa konsumenckiego;
 - c. rozstrzygania sporów przez Stały Sąd Polubowny przy Dolnośląskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej.

Zadania kontrolne wykonywane były:

1. w toku kontroli planowych, w oparciu o plany kontroli zatwierdzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, uwzględniające tematy kontroli wskazane przez Wojewodę Dolnośląskiego;
2. w toku kontroli własnych, w oparciu o rozeznanie sytuacji na rynku lokalnym;
3. w toku kontroli interwencyjnych, w oparciu o informacje o nieprawidłowościach w działaniu przedsiębiorców otrzymywane od konsumentów, organów administracji rządowej i samorządowej, organizacji konsumenckich oraz przedsiębiorców.

II. DZIAŁALNOŚĆ KONTROLNA

1. Ogólne wyniki działalności kontrolnej

W roku 2024 przeprowadzono łącznie **1052 kontrole** działalności przedsiębiorców prowadzących działalność handlową, usługową i produkcyjną, w tym:

- 843 w placówkach handlu detalicznego;
- 116 w punktach usługowych;
- 49 w hurtowniach;
- 26 u producentów;
- 18 u importerów.

W toku przeprowadzonych kontroli skontrolowano **75 117 partii** produktów, z czego zakwestionowano **9 906 partii**, w tym:

- w zakresie nadzoru rynku zbadano 60 partii produktów (zakwestionowano 18);
- w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów zbadano 22 partie produktów (zakwestionowano 2);
- w zakresie artykułów żywnościowych oceniono 496 partii produktów (zakwestionowano 45);
- w zakresie usług oceniono 4 980 partii produktów (zakwestionowano 1 436);
- w zakresie prawidłowości uwidaczniania cen oceniono oznaczenie przy 35 973 partiach produktów (zakwestionowano 9 810);
- w zakresie paliw pobrano 195 próbek do badań (zakwestionowano 7).

Ujawnione nieprawidłowości dały podstawę do wydania 255 rozstrzygnięć administracyjnych, w tym:

- a. **10 decyzji** w zakresie zobowiązania kontrolowanego do uiszczenia kwoty stanowiącej równowartość kosztów przeprowadzonych badań, na łączną kwotę **14 130,00 zł**;
- b. **178 decyzji** wymierzających kary pieniężne w związku z naruszeniem przepisów w zakresie uwidaczniania cen towarów i usług, na łączną kwotę **244 020,00 zł**;

- c. **16 decyzji** wymierzających kary pieniężne w związku z naruszeniem przepisów ustawy o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi, na łączną kwotę **131 700,00 zł**;
- d. **1 decyzję** wymierzającą karę pieniężną w związku z naruszeniem przepisów ustawy o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym, na kwotę **5 000,00 zł**.

W wyniku przeprowadzonych kontroli:

- a. postawiono przedsiębiorcom 227 żądań usunięcia nieprawidłowości;
- b. skierowano 9 zawiadomień do organów ścigania o podejrzeniu popełnienia przestępstwa;
- c. na sprawców wykroczeń nałożono 63 grzywny w drodze mandatu karnego, na łączną kwotę 12 300,00 zł;
- d. skierowano do sądów 14 wniosków o ukaranie sprawców wykroczeń (wysokość orzeczonych kar – łącznie 4 400,00 zł);
- e. w stosunku do 62 sprawców wykroczeń odstąpiono od karania i porzeczano na pouczeniu z art. 41 Kodeksu wykroczeń;
- f. w 63 przypadkach informację o stwierdzonych nieprawidłowościach przekazano do innych organów, celem wykorzystania w ramach właściwości rzeczowej.

2. Nadzór nad bezpieczeństwem produktów i wyrobów objętych dyrektywami nowego podejścia.

W ramach **dyrektyw nowego podejścia** inspektorzy Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej we Wrocławiu przeprowadzili kontrole:

- a. bezpieczeństwa chemicznego zabawek – zawartość ftalanów (zabawki wykonane z/lub zawierające materiały, w których mogą być użyte substancje zmiękczające, np. lalki, kucyki, piszczki, zabawki do kąpieli, zabawki z przyssawkami, skakanki);
- b. zabawek miękkich z wypełnieniem (maskotki pluszowe);
- c. bezpieczeństwa zabawek dźwiękowych (zabawki stołowo-podłogowe, zabawki do ściskania „piszczki”, zabawki gwiżdżące);
- d. bezpieczeństwa zabawek pociskowych;
- e. opraw oświetleniowych;

- f. bezpieczeństwa listew przepięciowych;
- g. środków ochrony indywidualnej (rękawice ochronne);
- h. efektywności energetycznej pomp ciepła;
- i. bezpieczeństwa maszyn (podnośniki trapezowe);
- j. obuwia;
- k. dokumentacji pomp ciepła;
- l. zabawek elektronicznych (ROHS).

W wyniku przeprowadzonych kontroli, w tym badań laboratoryjnych produktów, zakwestionowano:

- 3 zabawki miękkie, w tym 1 w zakresie konstrukcji i 2 w zakresie oznakowania;
- 4 zabawki pociskowe, w tym 2 w zakresie oznakowania i 2 w zakresie deklaracji zgodności;
- 1 rękawicę ochronną w zakresie wymagań konstrukcyjnych;
- 2 oprawy oświetleniowe w zakresie wymagań konstrukcyjnych i oznakowania;
- 1 girlandę oświetleniową w zakresie wymagań konstrukcyjnych i oznakowania;
- 2 podnośniki trapezowe w zakresie wymagań konstrukcyjnych.

W ramach **ogólnego bezpieczeństwa produktów** kontrolami objęto czujniki czadu. Kontrole nie wykazały nieprawidłowości w zakresie wymagań konstrukcyjnych i oznakowania badanych czujników.

3. Produkty nieżywnościowe i usługi.

W ramach kontroli wyrobów nieżywnościowych i usług kontrolami objęto:

- a. prawidłowość oznakowania i obrotu kosmetykami (szampony, balsamy, kremy oraz kosmetyki do makijażu);
- b. prawidłowość obrotu wyrobami akcyzowymi (w tym e-papierosy i liquidy);
- c. prawidłowość przekazywania przez przedsiębiorców informacji o cenach towarów i usług;
- d. legalność i rzetelność świadczenia usług gastronomicznych (w okresie wzmożonego ruchu turystycznego);
- e. przedsiębiorców prowadzących sprzedaż towarów na odległość;

- f. legalność i rzetelność przedsiębiorców wykonujących działalność lombardową;
- g. obuwie;
- h. wyroby w zakresie zawartości substancji chemicznych (wyroby z tworzyw sztucznych, ze skóry naturalnej, odzież impregnowana);
- i. przestrzeganie przez przedsiębiorców obowiązku informowania konsumentów o sposobie postępowania z odpadami opakowaniowymi produktów oraz pobierania opłaty recyklingowej od toreb z tworzyw sztucznych;
- j. wyroby włókiennicze (wyroby pończosznice, chusty, szale, włóczki, wyroby dziewiarskie);
- k. przedsiębiorców prowadzących sprzedaż pojazdów silnikowych w zakresie wypełniania obowiązku informacyjnego o rodzaju paliwa wykorzystywanego do napędu pojazdu samochodowego;
- l. farby i lakiery zawierające lotne związki organiczne (farby do użytku wewnątrz budynków, farby do gruntowania);
- m. zimowe płyny i koncentraty do spryskiwaczy szyb samochodowych na zawartość metanolu;
- n. prawidłowość oznakowania detergentów (produkty piorące, myjące);
- o. przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie obrotu nieruchomościami;
- p. prawidłowość obrotu bateriami.

W wyniku przeprowadzonych kontroli zakwestionowano:

- 1 akcesorium do ćwiczeń (piłeczka do masażu) z uwagi na znaczne przekroczenie zawartości ftalanów;
- 1 płyn do spryskiwaczy, z uwagi na przekroczenie dopuszczalnej zawartości metanolu w produkcie;
- 12 produktów włókienniczych, w tym 7 z uwagi na skład produktu niezgodny z deklaracją producenta;
- 1 pojazd silnikowy, w przypadku którego stwierdzono nieprawidłowości w zakresie obowiązku informacyjnego o rodzaju paliwa wykorzystywanego do napędu pojazdu silnikowego;
- 5 partii kosmetyków (2 produkty do pielęgnacji ciała, 3 produkty do pielęgnacji stóp), oferowanych do sprzedaży po upływie daty minimalnej trwałości;

- działalność 8 przedsiębiorców wykonujących działalność lombardową, w tym 7 ze względu na nieprawidłowości w sporządzaniu umowy konsumenckiej pożyczki lombardowej i 1 ze względu na niezasadne użycie szyldu „lombard”;
- działalność 6 pośredników w obrocie nieruchomościami (4 nie posiadało polis obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, a 2 nie dołączało kopii polisy OC do każdego egzemplarza umowy) oraz 3 zarządców nieruchomości (nie dołączali kopii polisy obowiązkowego ubezpieczenia OC do zawieranych umów o zarządzanie nieruchomością, aktualnej na dzień zawarcia umowy);
- prawidłowość uwidaczniania informacji o cenach i/lub cenach jednostkowych w przypadku 139 placówek handlowych objętych kontrolą (nieprawidłowości dotyczyły 7885 partii towarów);
- prawidłowość uwidaczniania informacji o cenach towarów oferowanych do sprzedaży w cenach obniżonych lub promocyjnych w przypadku 24 placówek objętych kontrolą (nieprawidłowości dotyczyły 162 partii towarów);
- rzetelność obsługi konsumentów w 23 placówkach handlowych, z uwagi na pobranie wyższych niż należało należności za zakupione towary;
- prawidłowość świadczonych usług gastronomicznych w odniesieniu do 42 spośród 48 placówek objętych kontrolą (nieprawidłowości polegały m.in. na braku gramatur potraw w cennikach, braku informacji o cenach jednostkowych towarów, niedowagi wydawanych potraw i napojów);
- prawidłowość pobierania opłaty recyklingowej przez 5 przedsiębiorców;
- przestrzeganie obowiązku pobierania opłaty od użytkownika końcowego za sztukę produktu jednorazowego użytku z tworzyw sztucznych będącego opakowaniem, w odniesieniu do 3 przedsiębiorców.

4. Kontrola paliw.

Paliwa ciekłe.

W roku 2024 przeprowadzono na terenie podległym wojewódzkiemu inspektoratowi Inspekcji Handlowej we Wrocławiu łącznie **194 kontrole** w ramach Systemu Monitorowania i Kontrolowania Jakości Paliw, w tym:

- 139 kontroli stacji paliw ogólnodostępnych oferujących benzyny i olej napędowy,
- 30 kontroli oferujących do sprzedaży gaz skroplony (LPG),
- 1 kontrolę bazy paliw z pobraniem prób do badań jakościowych,
- 2 kontrole bazy paliw w „łańcuchu dostaw paliwa” bez pobierania próbek,
- 7 kontroli wynikających z niewłaściwej jakości próbki podstawowej paliwa,
- 15 kontroli własnych.

Nie przeprowadzano kontroli jakości paliw w ramach powyższego Systemu u przedsiębiorców oferujących do sprzedaży lekki olej opałowy.

W ramach działań kontrolnych, na stacjach paliw ogólnodostępnych oraz w hurtowniach i bazach paliw, pobrano do badań jakościowych w akredytowanych laboratoriach **178** próbek paliw ciekłych, w tym:

- **71** próbek oleju napędowego,
- **51** próbek benzyny bezołowiowej 95,
- **18** próbek benzyny bezołowiowej 98,
- **30** próbek gazu skroplonego (LPG).

W wyniku przeprowadzonych analiz laboratoryjnych stwierdzono, że **7** pobranych próbek podstawowych nie spełniało wymagań jakościowych, w tym:

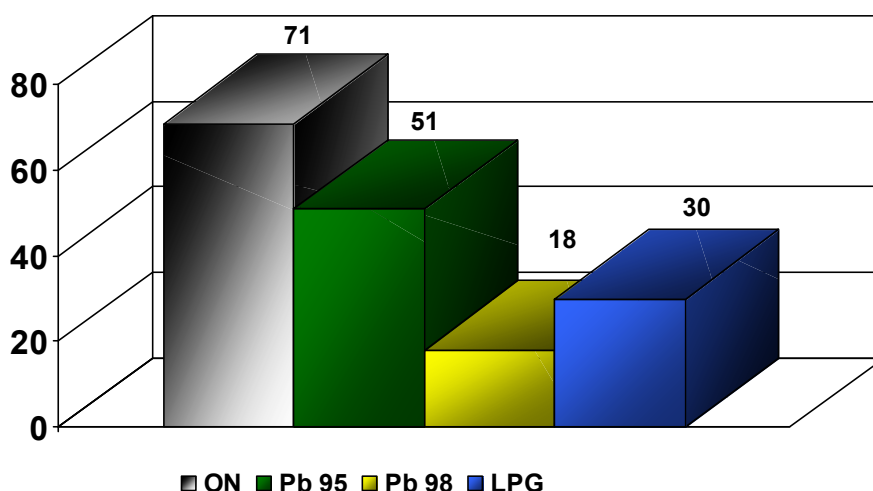
- **6 próbek** oleju napędowego w zakresie zawartości zanieczyszczeń (2 przypadki) oraz w zakresie stabilności oksydacyjnej (4 przypadki),
- **1 próbka** gazu skroplonego (LPG) w zakresie całkowitej zawartości siarki.

Po przeprowadzeniu badań laboratoryjnych próbek kontrolnych kwestionowanych paliw, nie potwierdzono niewłaściwej jakości oleju napędowego i gazu skroplonego (LPG) – uznano paliwa za spełniające wymagania jakościowe.

Zgodnie z art. 10a ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw, próbki oleju napędowego, pobierane do badań jakościowych, badane były także na obecność substancji stosowanych do znakowania lub barwienia wyrobów energetycznych w rozumieniu ustawy o podatku akcyzowym (Dz. U. z 2023 r., poz. 1542 i 1598) lub substancji, które mogą wpłynąć na zmianę ich klasyfikacji do właściwego kodu CN, o których mowa w art. 89 ust. 1 pkt 6 cyt. wyżej ustawy. W wyniku przeprowadzonych badań nie stwierdzono

w olejach napędowych substancji stosowanych do znakowania i barwienia wyrobów energetycznych a informację o powyższym przekazywano na bieżąco do Dyrektora Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu.

Lista skontrolowanych podmiotów w zakresie jakości paliw, z podaniem wyników badań laboratoryjnych, publikowana jest na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.



WYKRES 1. ILOŚĆ POBRANYCH PRÓB PALIW W ROZBICIU NA POSZCZEGÓLNE GATUNKI PALIWA

Ponadto w roku 2024 łącznie z przeprowadzanymi kontrolami jakości paliw sprawdzano wymogi ujęte w ustawie z dnia 25 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw a dotyczące:

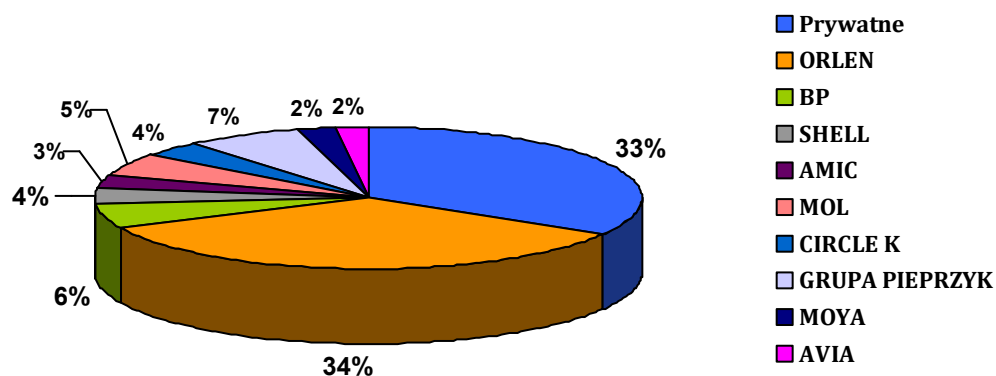
- a. oznakowania dystrybutorów używanych na stacjach paliw do dystrybucji paliw ciekłych zawierających dodatki metaliczne informacją o treści: „Zawiera dodatki metaliczne” (art. 9c) – w **133 kontrolach** - nie stwierdzając nieprawidłowości.
- b. oznakowania dystrybutorów i pistoletów wydawczych piktogramami wskazującymi rodzaj sprzedawanego paliwa (art. 9ca) – w **163 kontrolach** - nie stwierdzając nieprawidłowości.

Dodatkowo wraz z kontrolami jakości paliw realizowano obowiązek posiadania przez podmiot sprzedający paliwa, koncesji na obrót paliwami ciekłymi określonych

w art. 32 ust. 1 pkt 1-4 ustawy Prawo energetyczne – w **164 kontrolach** – nie stwierdzając nieprawidłowości.

Ponadto w obszarze obrotu paliwami ciekłymi, odrębnie od kontroli jakości paliw, zrealizowano w ramach działań własnych na terenie województwa dolnośląskiego **15 kontroli** zamieszczania na stacjach paliw w miejscu ogólnodostępnym, w sposób widoczny, czytelnych informacji dotyczących oznakowania pistoletów wydawczych i dystrybutorów w sposób określający rodzaj wydawanego paliwa ciekłego – nie stwierdzając nieprawidłowości.

W okresie od 01.01.2024 r. do 31.12.2024 r. do tutejszego inspektoratu Inspekcji Handlowej we Wrocławiu wpłynęły **4** informacje od konsumentów, firm i instytucji o podejrzeniu sprzedaży paliw niewłaściwej jakości. Wszystkie informacje o podejrzeniu sprzedaży niewłaściwej jakości paliw, przekazywano do Zarządzającego Systemem Monitorowania i Kontrolowania Jakości Paliw (Prezesa UOKiK) a następnie wykorzystywane były w kontrolach jakości paliw realizowanych przez tutejszy inspektorat. Informacje o podejrzeniu niewłaściwej jakości paliwa, konsumenci mogli również przekazywać bezpośrednio do UOKiK za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie internetowej urzędu.



WYKRES 2. PROCENTOWY UDZIAŁ STACJI PRYWATNYCH I SIECIOWYCH OBJĘTYCH KONTROLAMI
W ROKU 2024 W ZAKRESIE SPRZEDAŻY PALIW CIEKŁYCH

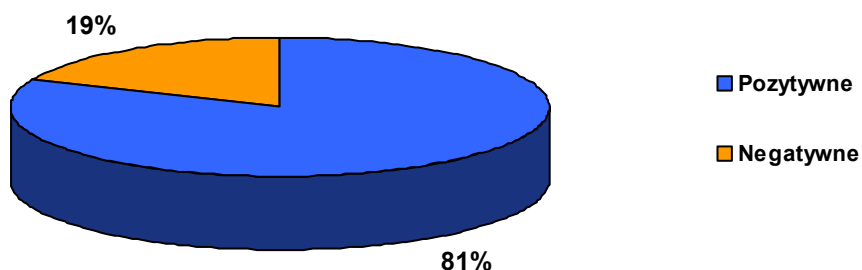
Paliwa stałe.

W 2024 roku przeprowadzono na terenie podległym wojewódzkiemu inspektoratowi Inspekcji Handlowej we Wrocławiu łącznie **27 kontroli paliw stałych** w tym:

- 22 kontrole z pobraniem próbek węgla do analizy laboratoryjnej
- 5 kontroli przeprowadzonych w następstwie niewłaściwej jakości węgla.

Podczas przeprowadzonych kontroli jakości paliw stałych realizowanych w ramach Systemu Monitorowania i Kontrolowania Jakości Paliw, pobrano do badań laboratoryjnych w obecności i przy udziale pracowników akredytowanego laboratorium łącznie **22 próbki**, w tym:

- **10** próbek węgla kamiennego – sortyment „Orzech”,
- **2** próbki węgla kamiennego – sortyment „Groszek”,
- **9** próbek węgla kamiennego – sortyment „Groszek Plus”,
- **1** próbka węgla kamiennego uzyskiwanego w procesie przeróbki termicznej – „Koks”.



WYKRES 3. PROCENTOWY UDZIAŁ PRÓBEK PALIW STAŁYCH POZYTYWNYCH I NEGATYWNYCH

Wraz z kontrolami jakości paliw stałych realizowano zagadnienia dotyczące:

- wystawiania świadectw jakości przy sprzedaży paliw stałych u 22 przedsiębiorców,

- sporządzania i przekazywania oświadczeń o kraju pochodzenia węgla u 22 przedsiębiorców,

nie stwierdzając w powyższym zakresie nieprawidłowości.

W wyniku przeprowadzonych w roku 2024 kontroli jakości paliw stałych, ujawniono nieprawidłowości w zakresie:

- niezgodności deklaracji przedsiębiorcy zawartej w dostarczonym świadectwie jakości ze stanem faktycznym – w przypadku 5 przedsiębiorców,
- niezgodności deklaracji przedsiębiorcy zawartej w dostarczonym świadectwie jakości ze stanem faktycznym oraz niespełnienia wymagań jakościowych zawartych w rozporządzeniu Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 23.12.2022 r. w sprawie wymagań jakościowych dla paliw stałych – w przypadku 4 przedsiębiorców.

W związku z powyższymi niezgodnościami, wobec kontrolowanych przedsiębiorców:

- wydano 3 decyzje administracyjne dotyczące zwrotu równowartość kosztów przeprowadzonych badań laboratoryjnych próbki i próbki kontrolnej paliwa stałego,
- wydano 3 decyzje dotyczące nałożenia na kontrolowanego administracyjnej kary pieniężnej,
- skierowano 3 zawiadomienia do właściwych miejscowo Prokuratur.

Dodatkowo w obszarze obrotu paliwami stałymi przeprowadzono 14 kontroli własnych, w toku których sprawdzono przestrzeganie przepisów art. 13 ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego. W wyniku powyższego stwierdzono:

- 1 przypadek, w którym oświadczenie nie posiadało wszystkich wymaganych prawem pozycji tj.:
 - daty nabycia od kopalni, w przypadku węgla, którego krajem pochodzenia jest Rzeczpospolita Polska,
 - daty i miejsca złożenia oświadczenia.

- b. 2 przypadki, w których przedsiębiorcy nie sporządzali i nie przekazywali oświadczenia o kraju pochodzenia węgla. Wobec przedsiębiorców nałożono kary administracyjne w łącznej wysokości 6000 zł.

W związku z ww. ustaleniami zażądano w toku kontroli usunięcia zaistniałych nieprawidłowości oraz zobowiązano kontrolowane podmioty do przestrzegania postanowień art. 13 ust. 5 ww. ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego.

5. Współpraca z organami celno-skarbowymi.

W toku działań podejmowanych w związku z zatrzymaniem przez organy celno-skarbowe wyrobów, co do których istnieją uzasadnione okoliczności wskazujące, że mogą one nie spełniać wymagań objętych regulacjami wspólnotowego prawodawstwa harmonijnego, w roku 2024 wydano 107 opinii celnych na wnioski tychże organów.

Dodatkowo, w ramach wspólnego projektu UOKiK i KAS wydano 14 opinii celnych w zakresie prawidłowości oznakowania pomp ciepła (3 opinie) oraz prawidłowości oznakowania obuwia (11 opinii).

III. OCHRONA PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW

1. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich i poradnictwo konsumenckie.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w roku 2024 odnotował wpływ **442** wniosków o wszczęcie postępowań w ramach pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich oraz rozpatrzył 28 spraw pozostałych z poprzedniego okresu. We własnym zakresie załatwiono 390 spraw, pozostałe 52 wnioski przekazano do innych WIIH.

Postępowania mediacyjne i koncyliacyjne przeprowadzone w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów dotyczyły sporów wynikłych na gruncie zawartych umów konsumenckich.

Zakres tematyczny wniosków w poszczególnych grupach towarowo-usługowych kształtował się w bieżącym okresie sprawozdawczym następująco:

- w grupie art. przemysłowych skargi najczęściej dotyczyły jakości obuwia i stanowiły 27,6% wszystkich wniosków,
- w grupie usług, najczęściej pojawiającymi się skargami były te dotyczące niewłaściwej realizacji i jakości usług remontowo-budowlanych i stanowiły 5,9% wszystkich wniosków.

Najczęściej powtarzające się i istotne problemy prowadzące do powstania sporów konsumenckich w bieżącym okresie sprawozdawczym dotyczyły przede wszystkim jakości oferowanych produktów i usług. W związku z coraz szybciej postępującym wzrostem zainteresowania konsumentów rynkiem e-commerce, spora część problemów dotyczyła właśnie umów zawieranych na odległość. Przeciętny konsument, realnie oceniając nie czyta regulaminów platform na których je zawiera, co następnie rodzi szereg nieporozumień. Konsumenci nie do końca rozumieją idee platform sprzedażowych, które jedynie pośredniczą w zawieraniu umów, niejasne jest dla nich to od kogo de facto zakupili towar lub usługę. Posłużyć się tutaj można przykładem działań platformy booking.com, która to pośrednicząc w zawieraniu umów nie udostępnia w sposób klarowny dla konsumenta wystarczającej ilości danych identyfikujących usługodawcę. Problem w określeniu strony sporu pojawia się również w przypadku zawierania umów z podmiotami prowadzącymi sprzedaż przez portale społecznościowe lub za pośrednictwem formularzy otwierających się po „kliknięciu” w wyskakującą reklamę.

Swoistą nowością i sporym problemem wydają się również sprawy, w których przedsiębiorcy przyjmują płatności pomimo zakazu ich pobierania przed upływem terminu na odstąpienie od umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w domu konsumenta. Dotyczy to głównie osób starszych.

Ponadto wciąż część konsumentów zdaje się nie mieć dostatecznej wiedzy w zakresie funkcjonowania podstawowych procesów reklamacyjnych. W dalszym ciągu sprzedawcy wykorzystują niewiedzę konsumentów, którzy nadużywają słowa "gwarancja" funkcjonującego w języku potocznym i kierują wszystkie możliwe reklamacje do gwaranta, oddalając tym samym od siebie odpowiedzialność.

Na 442 wnioski jakie zostały złożone w tutejszym Inspektoracie w roku 2024, w 17 przypadkach odmówiono wszczęcia procedury. Stanowi to **3,8%** wszystkich wniesionych spraw.

Zakres tematyczny 14 wniosków wykraczał poza kategorie sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej, co stanowi **3,1%** wszystkich wniosków złożonych w bieżącym okresie sprawozdawczym. W 2 przypadkach odmówiono rozpatrzenia wniosku, z uwagi na brak wcześniejszego podjęcia przez konsumenta próby bezpośredniego rozwiązania sporu (**0,45%**). W jednym przypadku odmówiono, ponieważ sprawa była jeszcze w toku (**0,23%**).

Od momentu zarejestrowania wniosku spełniającego wymogi formalne wynikające z art. 3 ustawy o ADR, do dnia zakończenia procedury i sporządzenia protokołu końcowego **średni czas trwania procedury w 2024 r. wynosił 32 dni**. Czas prowadzonej procedury w stosunku do poprzedniego roku uległ wydłużeniu o 8 dni. Spowodowane jest to prawdopodobnie coraz większą złożonością rozpatrywanych spraw.

2. Działalność Stałego Sądu Polubownego przy Dolnośląskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej.

W roku 2024 do Stałego Sądu Polubownego wpłynęło 25 wniosków złożonych przez konsumentów oraz pozostało do rozpatrzenia 10 wniosków z poprzedniego roku. Wartość roszczeń wynikających ze złożonych wniosków opiewała na łączną kwotę 128 743,00 zł. W przypadku 7 wniosków przedsiębiorcy odmówili zapisu na sąd polubowny, a w odniesieniu do 12 spraw nie udzielili odpowiedzi na wezwanie Sądu do złożenia zapisu, zachowując milczenie. W przypadku 6 wniosków zawarto ugody pomiędzy stronami sporu, w tym 5 w postępowaniu wstępnym i 1 przed Sądem. Sąd

w roku 2024 nie wydał żadnego wyroku. Na dzień 31 grudnia 2024 r. do rozpoznania pozostało 10 wniosków.

Średni czas trwania postępowania przed Sądem wyniósł 38 dni.

Dolnośląski Wojewódzki Inspektor
Inspekcji Handlowej

Tomasz Resler

/podpisano elektronicznym podpisem kwalifikowanym/

Potwierdzam zgodność kopii z dokumentem elektronicznym:

Identyfikator dokumentu	58feacd9bec441d0800bd1a7c5f1129d	
Nazwa dokumentu	Sprawozdanie z działalności WIIH w roku 2024.pdf	
Tytuł dokumentu	Sprawozdanie z działalności WIIH w roku 2024	
Skrót dokumentu	c9d19be00874ff8b7c0fc60023db3e17104b2402980a992dd1fc3d773a36fc76	
Wersja dokumentu	1.2	
Data dokumentu	2025-04-09	
Podpis	Podpisany przez	Tomasz Resler
	Stanowisko podpisu	Tomasz Resler (Dolnośląski Wojewódzki Inspektor DWIIH
	Data podpisu	2025-04-10
	Rodzaj certyfikatu	Podpis kwalifikowany
	EZD RP 21.7.54	
Data wydruku	2025-04-10	
Autor wydruku	Będkowska Marta	