

Sprawozdanie z działalności Inspekcji Handlowej jako podmiotu ADR za 2025 r.

Inspekcja Handlowa prowadzi postępowania dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, tj. polubowne postępowania prowadzone w sporach pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami (w skrócie postępowania ADR - ang. Alternative Dispute Resolution), na podstawie art. 36 ustawy o Inspekcji Handlowej¹ oraz o przepisów ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich².

Zgodnie z art. 11 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Inspekcja Handlowa ma obowiązek sporządzić sprawozdanie z działalności wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej (WIIH) jako podmiotu ADR.

1. Informacja o liczbie wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (wnioski ADR), które wpłynęły do podmiotu uprawnionego oraz wskazanie ich przedmiotu

Do podmiotu uprawnionego, którym jest Inspekcja Handlowa reprezentowana w każdym województwie przez WIIH, wpłynęło łącznie **7445 wniosków**.

Większość wniosków, tj. **5497** dotyczyło artykułów przemysłowych, w tym 1117 obuwia. Sprzętu RTV i AGD dotyczyło 676 wniosków, odzieży 857, mebli 359, artykułów motoryzacyjnych 305, sprzętu komputerowego 212, galanterii 87, zabawek 35, paliw ciekłych i LPG - 13, innych, nieskategoryzowanych artykułów przemysłowych - 1836.

Usług dotyczyło **1948** wniosków, w tym: usług remontowo-budowlanych 223, motoryzacyjnych 119, pralniczych 34, fryzjerskich i kosmetycznych 60, gastronomicznych 37, usług edukacyjnych 37, innych usług nieskategoryzowanych - 1438.

2. Informacja o powtarzających się lub istotnych problemach, które prowadzą do sporów konsumenckich, do której mogą być dołączone zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania takich problemów

Z analizy danych przesyłanych przez WIIH wynika, że spory w znacznej części dotyczą problemów związanych z:

- a) odmową uznania roszczeń konsumentów z tytułu rękojmi czy gwarancji, czy też nieterminowym jej rozpatrzeniem,

¹ ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2025 r. poz. 229, ze zm.)

² ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823)

- b) brakiem chęci stron na polubowne zakończenie sporu, nienależyтым rozpatrywaniem reklamacji, brakiem zgody konsumentów na zaproponowane przez przedsiębiorcę (w trakcie postępowania reklamacyjnego) sposoby jej rozpatrzenia,
- c) nienależyтым wykonaniem umów o dzieło albo wykonaniem innych usług, niezgodnością towaru z umową, niedotrzymaniem terminów wykonania usługi określonej w umowie,
- d) fałszywym dropshippingiem stosującym model sprzedaży, który podszywa się pod klasyczny e-commerce, ale w rzeczywistości opierającym się na wprowadzaniu klienta w błąd lub oszustwie,
- e) nieuznaniem odstąpienia od umów zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa,
- f) niedostateczną znajomością przepisów regulujących sprzedaż konsumencką oraz brakiem świadomości, że gwarancja nie jest tożsama z rękojmią.

W 2025 r., tak jak w latach poprzednich, utrzymywała się tendencja wzrostowa liczby wniosków dotyczących umów sprzedaży zawieranych na odległość. W przypadku przedsiębiorców prowadzących sklepy internetowe wnioski dotyczyły stwierdzenia (w większości przypadków) błędnej informacji o cenie, odmowy zwrotu kosztów dostarczenia towaru w przypadku odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, nieprawidłowym spełnieniem wymagań informacyjnych, zwłoki przedsiębiorców ze zwrotem płatności, w przypadku odstąpienia od umów zawieranych na odległość.

3. Informacja o sporach, których rozpatrzenia podmiot uprawniony odmówił, w stosunku do liczby złożonych wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

W przypadku, gdy wnioskodawcą był konsument, w przypadku 5 010 wniosków, podmiot ADR odmówił zajęcia się sprawą w 143 przypadkach. I tak:

- w 114 przypadkach przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej,
- w 13 przypadkach sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami była w toku albo została już rozpatrzona przez Inspekcję Handlową, stały sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd powszechny,
- w 9 przypadkach, wnioskodawcy wraz z wnioskiem przestali oświadczenie przedsiębiorcy o odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, złożone w trybie art. 32 ust. 1 pkt 2 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich,
- w 4 przypadkach, gdy wnioskodawca nie odpowiedział w terminie na wezwanie do uzupełnienia braków formalnych wniosku ADR,
- w 3 przypadkach wnioskodawca nie podjął, przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu.

W przypadku, gdy wnioskodawcą był przedsiębiorca - w odniesieniu do 25 wniosków podmiot ADR odmówił zajęcia się sprawą, ponieważ przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej.

4. Informacja o udziale postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które zakończono przed osiągnięciem wyniku, w stosunku do liczby wszczętych postępowań, a także powody takiego zakończenia, o ile są znane.

W przypadku 2 543 spraw postępowania zakończyły się przed osiągnięciem wyniku, w tym m.in.:

- 503 sprawy przekazano zgodnie z właściwością do innego WIIH,
- 523 dotyczyło spraw, w których druga strona sporu odmówiła wzięcia udziału w postępowaniu (wnioski składane zarówno przez konsumentów i przedsiębiorców),
- 39 spraw, gdy konsument nie zgodził się na propozycję przedsiębiorcy,
- 35 spraw przekazano innym organom, ze względu na brak właściwości rzeczowej.

5. Informacje w przedmiocie średniego czasu trwania postępowania

Średni czas postępowania ADR wynosił ok. 35 dni.

6. Informacja o współpracy podmiotów w ramach sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych, jeżeli podmiot uprawniony należy do takiej sieci

Europejskie Centrum Konsumenckie przekazało do Inspekcji Handlowej 5 wniosków.