

Sprawozdanie z działalności podmiotu uprawnionego e-Izby w latach 2018-2019

*sporządzone na podstawie art. 13 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r.
o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016.1823)*

1. Liczba wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które wpłynęły do e-Izby, wskazanie ich przedmiotu.

W okresie od dnia wpisu e-Izby do rejestru podmiotów uprawnionych, o którym mowa w art. 20 ust. 1 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (dalej: „u.p.r.s.k.”) do 31 grudnia 2019 r. do e-Izby wpłynęło **12 skarg**.

Skargi dotyczyły sprzedaży internetowej:

- usług telekomunikacyjnych,
- usług farmaceutycznych,
- promocyjnego nabycia w sklepie internetowym towaru biurowego,
- przedmiotów użytku domowego (RTV / AGD),
- sprzętu sportowego,
- sprzętu elektronicznego.

2. Informacje o powtarzających się lub istotnych problemach, które prowadzą do sporów konsumenckich, zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania takich problemów

Spory, które przedstawiono nam do rozwiązania dotyczyły promocyjnych warunków nabycia w sklepie internetowym określonego towaru oraz odstąpienia przez konsumenta od umowy sprzedaży zawartej za pośrednictwem internetowej platformy sprzedażowej w sytuacji opóźniania się sprzedawcy z wymianą lub naprawą wadliwego towaru.

Istotne jest precyzyjne i jasne określenie przez sprzedawców warunków promocji zbywanego towaru oraz szybkie reagowania na ewentualne pomyłki dot. warunków cenowych oferowanych produktów. Konsument ma prawo odstąpić od zawartej umowy sprzedaży w sytuacji gdy sprzedawca opóźnia się z naprawą lub wymianą wadliwego towaru na wolny od wad.

3. Informacja o procentowym 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;

33% wszczętych postępowań, tj. jedno postępowanie zakończono przed osiągnięciem wyniku. W jednej sprawie przedsiębiorca zaspokoił roszczenie konsumenta w całości po skierowaniu wniosku do e-Izby, ale jeszcze przed wyznaczeniem mediatora.

W jednej wszczętej sprawie strony uzgodniły wspólne stanowisko, żądanie konsumenta zostało w całości zaspokojone.

4. Określenie średniego czasu trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Średni czas trwania postępowań w sprawach wszczętych przez e-Izbę to ok. 15 dni.

5. Informację o procentowym udziale przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w stosunku do liczby wszczętych postępowań.

100% - strony wszczętych postępowań osiągnęły porozumienie. Sprzedawcy w całości spełnili zadość żądaniom konsumentów.

6. Ocena skuteczności współpracy podmiotu uprawnionego w ramach sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych, o ile taka współpraca miała miejsce.

Od 2018 r. trwały prace mające na celu nawiązanie współpracy z podmiotami prowadzącymi postępowania dot. pozasądowego rozwiązywania sporów w Europie zrzeszonych w Ecommerce Europe, której e-Izba jest członkiem. Do E-Izby nie wpłynęły dotychczas skargi dot. sporów transgranicznych dlatego w obszarze sporów konsumenckich e-Izba nie korzystała jeszcze z pośrednictwa Ecommerce Europe lub innych, europejskich podmiotów prowadzących tego typu postępowania.

7. Informacja o szkoleniach odbytych przez osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o ile takie szkolenia miały miejsce:

E-Izba przeprowadza szereg szkoleń i warsztatów w ramach projektu Szkoła Gospodarki Cyfrowej. Poza szkoleniami i projektami e-Izby osoby prowadzące postępowania odbywały lub prowadziły szkolenia / wykłady na wyższych uczelniach oraz w ramach szkoleń samorządu radców prawnych.

8. Ocenę skuteczności postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez dany podmiot uprawniony i wskazanie przewidywanych sposobów jej poprawy.

Podjęte dotychczas przez e-Izbę postępowania, które dotyczyły jej członków (przedsiębiorców zrzeszonych w e-Izbie) zakończyły się spełnieniem żądań konsumentów.

Warszawa, 27.04.2020


Patrycja Staniszevska
Prezes Zarządu