

Sprawozdanie z działalności podmiotu uprawnionego e-lzby w roku 2019

sporządzone na podstawie art. 11 ust. 1 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-lzby, wskazanie ich przedmiotu.

W okresie od 1 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r. do e-lzby wpłynęło **8 skarg**.

Skargi dotyczyły sprzedaży internetowej:

- usług farmaceutycznych,
- usług telekomunikacyjnych,
- 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 towaru w sklepie internetowym oraz odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej za pomocą internetowej platformy sprzedażowej.

Ważne jest precyzyjne i jasne określenie przez sprzedawców warunków promocji zbywanego towaru oraz szybkie reagowanie na ewentualne pomyłki dot. warunków cenowych oferowanych produktów. Konsument ma prawo odstąpić od umowy jeżeli naprawa lub wymiana wadliwego towaru na wolny od wad znacznie się opóźnia.

3. Informacja o procentowym udziale sporów, których rozpatrzenia e-lzba odmówiła, w stosunku do liczby złożonych wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz procentowym udziale poszczególnych rodzajów przesłanek takiej odmowy.

W **75%** złożonych wniosków (skarg) e-lzba odmówiła wszczęcia postępowania z uwagi na wyłączenie regulaminowe – skargi były skierowane przeciwko podmiotom nie będącym członkami (sklepami online) e-lzby.

100 % odmów związanych było wyłącznie z jedną w/w przesłanką – przedsiębiorca, na działanie którego wpłynęła skarga nie był sklepem członkowskim e-lzby.

4. 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;

50% wszczętych postępowań, tj. jedno postępowanie zakończono przed osiągnięciem wyniku. W przedmiotowej sprawie przedsiębiorca (sprzedawca) zaspokoił roszczenie konsumenta w całości, dlatego nie przystąpił do postępowania mediacyjnego z udziałem mediatora.

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

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

6. 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 wszczętego przez e-Izbę postępowania osiągnęły porozumienie. Sprzedawca zaspokoił żądania konsumenta.

7. 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.

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.

Warszawa, 27.04.2020


Patrycja Staniszevska
Prezes Zarządu