

Sprawozdanie z działalności podmiotu uprawnionego e-lzby w roku 2020

*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 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. do e-lzby wpłynęło 0 skarg.

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

W roku 2020 w związku z brakiem skarg nie wystąpiły żadne powtarzające się problemy prowadzące do sporów konsumenckich.

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.

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;

Z uwagi na brak skarg w 2020 roku nie było postępowań, które zakończono przed osiągnięciem wyniku.

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

Z uwagi na brak skarg w 2020 roku nie określono średniego czasu trwania postępowania.

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.

Brak danych ze względu na brak skarg w 2020 r.

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-lzba jest członkiem. Do E-lzby nie wpłynęły dotychczas skargi dot. sporów transgranicznych dlatego w obszarze sporów konsumenckich e-lzba nie korzystała jeszcze z pośrednictwa Ecommerce Europe lub innych, europejskich podmiotów prowadzących tego typu postępowania.

Warszawa, 29.04.2021

Patrycja Staniszevska
Prezes Zarządu

poświadczenie złożenia podpisów i pieczęci elektronicznych

Certyfikat dla dokumentu o Autenti ID: 13c054cf-d9a7-4a15-9928-8ac3516a107a
utworzonego: 2021-04-29 13:58 (GMT+02:00)