INSPEKCJA HANDLOWA – SPRAWDZI, DORADZI, POMOŻE

* **Czy wiesz czym zajmuje się Inspekcja Handlowa? Zakres jej działań jest naprawdę szeroki, a możliwości pomocy konsumentom - duże.**
* **Obchodzony dziś Międzynarodowy Dzień Mediacji to okazja do poznania Inspekcji Handlowej jako pośrednika, dzięki któremu możemy efektywnie dochodzić swoich praw w sporach z przedsiębiorcami.**

**[Warszawa, 20 października 2022 r.]** O tym, że Inspekcja Handlowa kontroluje bezpieczeństwo i jakość produktów na rynku, dba o zgodne z prawdą oznakowanie ich składu i właściwości, większość z nas wie. Podobnie kwestia jej kontroli nad działalnością przedsiębiorców nie powinna budzić wątpliwości. Ale Inspekcja Handlowa ma do zaoferowania o wiele więcej – jest między innymi instytucją, która w naszym imieniu pośredniczy, mediuje, pomaga ugodowo rozstrzygać spory.

**Mediacje z Inspekcją Handlową**

Reklamacja nie została właściwie rozpatrzona lub wcale jej nie uznano? Chcesz odstąpić od zawartej umowy, ale okazuje się to problemem? Towar jest niezgodny z tym, co zamawiałeś? Gdy, mimo podjętych działań mających rozwiązać konflikt, spór z przedsiębiorcą nadal trwa, warto zwrócić się o pomoc do Inspekcji Handlowej.

Inspekcja Handlowa pośredniczy w zakresie [pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich](https://www.polubowne.uokik.gov.pl/) (tzw. postępowanie ADR - ang. *alternative dispute resolution*). Za zgodą konsumenta i przedsiębiorcy, pomaga wypracować zadowalające obie strony rozwiązanie. Jeśli natomiast mediacje nie przynoszą założonego rezultatu, a zbliżenie stanowisk stron wciąż jest utrudnione, zgodnie z zasadami koncyliacji przedstawia swoją rekomendację zakończenia konfliktu. Udział niezależnego podmiotu stanowi ogromną pomoc w znalezieniu rozwiązania konfliktu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.

Inspekcja Handlowa ma swojego reprezentanta w każdym województwie – to Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej (WIIH). Właśnie do tego podmiotu można zgłosić problemy z realizacją ustawowego prawa do odstąpienia od umowy, nienależytym wykonaniem usług, niezgodnością towaru, niezadowalającym rozstrzygnięciem reklamacji, nieterminowym jej rozpatrzeniem czy zbyt długim oczekiwaniem na realizację uzgodnień reklamacyjnych. Inspekcja Handlowa jest organem uprawnionym do polubownego rozwiązania sporu między konsumentem a przedsiębiorcą w zakresie sprzedaży towarów codziennego użytku, np. obuwia, odzieży, sprzętu RTV i AGD, urządzeń komputerowych, mebli oraz powszechnych usług m.in. remontowo-budowlanych, motoryzacyjnych, kosmetycznych, fryzjerskich czy gastronomicznych. W 2021 r. i pierwszej połowie 2022 r. do Inspekcji Handlowej wpłynęły łącznie 6 293 wnioski.

**Polubowna droga sądowa**

Konsument może zwrócić się o pomoc w rozwiązaniu konfliktu z przedsiębiorcą również do Stałego Sądu Polubownego przy Inspekcji Handlowej. W takim postępowaniu spór rozwiązuje jeden lub kilku arbitrów. Nie mają już tutaj zastosowania zasady mediacji czy koncyliacji. Wydawany jest wyrok o takiej samej mocy prawnej, jak wyrok sądu powszechnego, a strony mają obowiązek poddania się temu rozstrzygnięciu. Również na to postępowanie zarówno konsument, jak i przedsiębiorca muszą wyrazić zgodę. Z danych za 2021 rok wynika, że z 545 złożonych wniosków o sąd polubownych, blisko 40 procent zostało odrzuconych ze względu na brak zgody przedsiębiorcy. Natomiast połowa podjętych spraw zakończyła się ugodowo.

**To nie wszystko**

Ważną częścią działalności Inspekcji Handlowej jest również poradnictwo konsumenckie. Cieszy się ono dużym zainteresowaniem - eksperci z IH udzielili prawie 80 tys. porad i instruktaży, z których korzystali zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorcy. Ponad połowa tematów dotyczyła rękojmi i gwarancji, które często są ze sobą niesłusznie utożsamiane. Inspektorzy udzielają porad dotyczących sprzedaży, usług, wad produktów, składania reklamacji, korzystania z gwarancji i innych praw. Poradę można uzyskać osobiście [w siedzibie IH, telefonicznie lub mailowo](https://uokik.gov.pl/wojewodzkie_inspektoraty_inspekcji_handlowej.php#faq4670).

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 222 66 76 76 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie  
[Wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595)

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro Prasowe UOKiK  
pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa  
Tel.: 22 55 60 246  
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:biuroprasowe@uokik.gov.pl)  
Twitter: [@UOKiKgovPL](https://twitter.com/UOKiKgovPL)  
Znajdziesz nas również na Instagramie: [@uokikgovpl](https://www.instagram.com/uokikgovpl/)