

Część opisowa sprawozdania z działalności Stałego Sądu Polubownego działającego przy Mazowieckim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej za 2018 r.

- *Czy zdarzały się przypadki, gdy przedsiębiorca oprócz wyrażenia zgody na rozpatrzenie sprawy przez sąd jednocześnie składał propozycję ugody. W takiej sytuacji konsument podejmował decyzję, czy woli ugodę czy też rozprawę;*

Ogółem w 36 sprawach zawarto ugodę w tzw. postępowaniu wstępnym, to jest bez konieczności doprowadzania do rozprawy sądowej. W przypadku 1 sprawy przedsiębiorca poza wyrażeniem zgody na rozpatrywanie sprawy przez sądem przedstawił propozycję ugody. Konsument uznał, że proponowane rozwiązanie nie wyczerpuje jego roszczeń, wobec czego sąd przeprowadził w tej sprawie rozprawę zakończoną wydaniem wyroku.
- *Jaka była liczba posiedzeń sądowych i ile przeciętnie spraw jest podczas nich rozpatrywana;*

Sąd odbył 9 posiedzeń, na każdym rozpatrując 3-4 sprawy.
- *Jak długo trwa załatwianie sprawy od chwili wpłynięcia wniosku do rozprawy;*

W zależności od ilości spraw, czasu arbitrów i funkcjonowania Poczty Polskiej średni czas do rozpatrzenia sprawy na rozprawie wynosi ok. 3,5 miesiąca.
- *Jak często odbywają się rozprawy;*

Rozprawy najczęściej odbywają się raz w miesiącu.
- *Ile razy przeciętnie odbywają się posiedzenia w jednej sprawie (tj. za którym razem kończy się sprawa, czy na jednej rozprawie czy też nie);*

Najczęściej sprawy kończą się na jednej rozprawie. Głównym powodem odroczenia sprawy jest niestawiennictwo stron lub wnioski strony o zmianę terminu rozprawy z ważnych przyczyn. Zdarzają się również przypadki nie doręczenia przez Poczty Polską zwrotnego potwierdzenia odbioru zawiadomienia o terminie rozprawy. Ponadto w 1 sprawie odroczenie rozprawy było spowodowane wnioskiem strony o przeprowadzenie dowodu z opinii rzeczoznawcy – w sprawie dotyczącej uszkodzenia nagrzewnicy podczas diagnostyki instalacji gazowej w samochodzie, przy czym wnioskodawca nie wpłacił zaliczki na sporządzenie opinii. W dwóch sprawach odraczano rozprawy dla przedstawienia dodatkowych dowodów – przedstawienie dowodów z przebiegu reklamacji w sprawie o odszkodowanie za porcelanę uszkodzoną w wyniku spadnięcia półek w reklamowanej witrynie oraz przedstawienie przez przedsiębiorcę dowodu powiadomienia konsumenta o sposobie załatwienia reklamacji w sprawie reklamacji obuwia.
- *Czy są przedsiębiorcy, którzy zawsze wyrażają zgodę na sąd polubowny;*

Nie ma przedsiębiorców, którzy zawsze wyrażają zgodę na rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny. Wydaje się, że każda sprawa sporu z konsumentami jest traktowana przez większość przedsiębiorców indywidualnie.
- *Czy są firmy, które zawsze odmawiają, czy sąd posiada wiedzę dlaczego;*

Niektórzy przedsiębiorcy z zasady nie zgadzają się na rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny, niemniej część z nich po ponownym rozpatrzeniu reklamacji uznaje roszczenia konsumenta i strony dochodzą do ugody. Sąd nie ma informacji dotyczących powodu nie wyrażania zgody przez tych przedsiębiorców.
- *Czy sąd często korzysta z pomocy rzeczoznawców, kto pokrywa koszty;*

W 2018 r. sąd w żadnej sprawie nie powołał rzeczoznawcy. W jednej sprawie dotyczącej uszkodzenia nagrzewnicy w trakcie przeprowadzania diagnostyki instalacji gazowej w samochodzie, powód złożył wniosek o powołanie rzeczoznawcy, niemniej jednak nie wpłacił zaliczki na sporządzenie takiej opinii, wobec czego sąd pominął ten dowód.

Co do zasady koszty opinii rzeczoznawcy w sprawie są zasądzone stronie przegranej, jednak zaliczkę na sporządzenie opinii wpłaca strona wnioskująca o sporządzenie takiej opinii lub obie strony w równych częściach w przypadku, gdy o powołaniu rzeczoznawcy postanawia sąd.

- *Czy sąd ma arbitrować od konkretnych rodzajów spraw, np. specjalistę od obuwia w sprawach dotyczących obuwia etc.;*

Ze względu na dużą liczbę spraw dotyczących reklamacji obuwia, sąd zabezpiecza obecność na rozprawach arbitra będącego rzeczoznawcą do spraw obuwia, w celu ograniczenia kosztów i skrócenia czasu postępowania.

- *Opisać w kilku zdaniach ciekawy przypadek sprawy skierowanej do rozpatrzenia przed sądem polubownym,*

Sąd rozpatrywał sprawę, w której konsumentka wniosła o odszkodowanie za zniszczenie kosztownej porcelany, które nastąpiło w wyniku spadnięcia szklanych półek w reklamowanej witrynie.

Przedsiębiorca, pomimo upływu 2-letniego okresu odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową (zakup dokonany w 2013 r.), w ramach gestu handlowego, zwrócił konsumentce równowartość zakupu mebla, odmówił jednakże wypłaty odszkodowania za uszkodzoną porcelanę.

W toku postępowania sąd ustalił, że mebel został nieprawidłowo (niezgodnie z załączoną instrukcją) zmontowany przez męża konsumentki, wobec czego półki nie były wystarczająco stabilnie zamocowane.

W tej sytuacji sąd uznał, że spółka nie ponosi odpowiedzialności z tytułu odszkodowania i oddalił powództwo konsumentki.

Sporządził: Anna Pawlica, sekretarz SSP