

Sprawozdanie z działalności

Ultima Ratio – pierwszego Elektronicznego Sądu Polubownego przy Stowarzyszeniu Notariuszy Rzeczypospolitej Polskiej w Warszawie jako podmiotu ADR za rok 2021

Zgodnie z art. 11 ustawy z dnia z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823) Ultima Ratio – pierwszy Elektroniczny Sąd Polubowny przy Stowarzyszeniu Notariuszy Rzeczypospolitej Polskiej w Warszawie ma obowiązek sporządzić sprawozdanie z działalności jako podmiot ADR.

1) informację o liczbie wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które wpłynęły do podmiotu uprawnionego, oraz wskazanie ich przedmiotu;

W okresie roku kalendarzowego 2021 do Sądu Polubownego wpłynęło 10 wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w przedmiocie:

1. sprawa serwisu telefonu Samsung przeciwko podmiotowi świadczącemu usługi naprawcze;
2. **sprawa odszkodowawcza przeciwko zakładowi ubezpieczeń;**
3. sprawa przeciwko Szwecji;
4. sprawa niezrealizowanej reklamacji przeciwko sprzedawcy obuwia;
5. sprawa przeciwko liniom lotniczym;
6. sprawa niezrealizowanej reklamacji przeciwko sprzedawcy telewizora przez Allegro;
7. **sprawa rzekomego wyłudzenia i reklamacji na usługi banku;**
8. sprawa niezrealizowanej reklamacji produktu;
9. **sprawa przeciwko operatorowi telefonii komórkowej;**
10. **sprawa przeciwko dostawcy gazu.**

2) informację o powtarzających się lub istotnych problemach, które prowadzą do sporów konsumenckich, do której mogą być dołączone zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania takich problemów;

Nie stwierdzono. Zgodnie z decyzją Prezesa UOKiK z dnia 2 lipca 2020 roku, Ultima Ratio rozpoznaje tylko spory z umów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami będącymi uczestnikami rynku finansowego, zakładami ubezpieczeń, operatorami telefonii komórkowej, operatorami telewizji kablowych, dostawcami mediów oraz podmiotami obracającymi wierzytelnościami wynikającymi z tych umów.

W okresie roku kalendarzowego 2021 wpłynęło cztery sprawy z zakresu objętego właściwością Sądu, sprawy te nie zostały jednak przyjęte do rozpoznania z uwagi na brak zapisu na Sąd Polubowny;

3) informację o procentowym udziale sporów, których rozpatrzenia podmiot uprawniony odmówił, w stosunku do liczby złożonych wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz procentowym udziale poszczególnych rodzajów przesłanek takiej odmowy;

Wszystkie wnioski skierowane do Sądu Polubownego w roku 2021 o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spotkały się z odmową przyjęcia do rozpoznania.

60% decyzji odmownych była podyktowana brakiem właściwości Sądu Polubownego do rozstrzygnięcia sporu. **40%** wynikało z braku zapisu na Sąd Polubowny.

4) informację 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;

Podanie informacji w procentowym udziale spraw zakończonych przed osiągnięciem wyniku nie jest możliwe z uwagi na brak postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w Sądzie Polubownym w okresie objętym niniejszym sprawozdaniem.

5) określenie średniego czasu trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;

Podanie informacji w zakresie średniego czasu postępowania nie jest możliwe z uwagi na brak postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w Sądzie Polubownym w okresie objętym niniejszym sprawozdaniem.

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 albo informację, że podmiot uprawniony nie prowadzi takich analiz;

Przeprowadzenie analiz w przedmiotowym zakresie nie było możliwe z uwagi na brak postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich rozstrzygniętych przez Sąd Polubowny w okresie objętym niniejszym sprawozdaniem.

7) informację o współpracy podmiotów w ramach sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych, jeżeli podmiot uprawniony należy do takiej sieci.

W okresie objętym niniejszym sprawozdaniem Sąd Polubowny nie należał do sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych.