



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



## POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW KONSUMENCKICH

od 10 stycznia 2017 roku

Warszawa 2017





## Witaj!

Mam na imię Adrian i chcę Ci przybliżyć zagadnienie **pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.**

**W**arto, byś je poznał, gdyż wiąże się ono z wieloma korzyściami, choć również z kilkoma obowiązkami.

Z pewnością spotkałeś się z sytuacją, w której konsument nie był zadowolony z oferowanego przez Ciebie produktu lub usługi i zdecydował się na reklamację. Jej uznanie z reguły powoduje załagodzenie sporu i kończy sprawę. Jednak nie zawsze znajdziesz ku temu przesłanki.

Jeśli Twoim zdaniem reklamacja jest nieuzasadniona, a konsument jest innego zdania, może on skierować sprawę na drogę sądową. Dla obu stron wiąże się to jednak z kosztami, długim procesem, licznymi formalnościami, a także stresem, który tylko pogłębia konflikt.

## Jaka jest alternatywa?

**J**est nią rozwiązanie sporu pozasądowo, z pomocą **neutralnej i kompetentnej osoby trzeciej.** Jej rola i wpływ na ukształtowanie Waszego porozumienia mogą być różne w zależności od metody, jaką wybierzeć.

Taki pośrednik może:



pomóc w zbliżeniu Waszych stanowisk

lub



zapropionować rozwiązanie

lub



rozstrzygnąć spór

Pomoc w zbliżeniu stanowisk polega na ułatwieniu Wam kontaktu i wsparciu w komunikacji, bez przesądzenia, kto ma rację. Przykładem takiej formy ugodowego rozwiązania sporu przez zbliżanie stanowisk jest **mediacja**.

**Zaproponowanie rozwiązania**, np. w ramach **koncyliacji**, odbywa się po wysłuchaniu argumentów stron i uwzględnieniu ich odmiennych oczekiwań w możliwie największym stopniu. **Propozycja** taka, podobnie jak w przypadku zbliżenia stanowisk, **jest jednak prawnie niewiążąca**. Oznacza to, że macie prawo się z nią nie zgodzić i nie zastosować się do niej.

**Rozstrzygnięcie sporu**, np. poprzez **arbitraż**, oznacza narzucenie rozwiązania i przyznanie racji albo Tobie, albo konsumentowi. Arbitraż odbywa się w sądzie polubownym, a spór rozstrzyga arbiter, wydając wyrok. Ma on **taką samą moc prawną jak wyrok sądu powszechnego**.

Arbitraż wymaga umowy stron, czyli zapisu na sąd polubowny. Zapis może być sporządzony tylko po powstaniu sporu i tylko w formie pisemnej – w przeciwnym razie będzie bezskuteczny. Ponadto obie strony muszą zostać poinformowane o wiążącym charakterze rozstrzygnięcia.

Powyższe metody znane są jako **ADR**. Skrót ten pochodzi od angielskiego sformułowania *Alternative Dispute Resolution* i oznacza **alternatywne w stosunku do postępowania sądowego sposoby rozwiązywania sporów**.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów opiera się na dobrej woli i chęci porozumienia, dlatego wymaga zgody obu stron.

## Do kogo się zwrócić?

**P**ostępowania w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzą tzw. **podmioty uprawnione**, czyli takie, które spełniają wymagania ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich i uzyskały wpis do rejestru. Aby się w nim znaleźć, podmiot musi zagwarantować, że osoby prowadzące postępowania będą miały odpowiednią **wiedzę i umiejętności** oraz będą się cechowały **niezależnością i bezstronnością**.

Rejestr wraz z informacją o rodzajach spraw, jakimi poszczególne podmioty się zajmują, prowadzi Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Rejestr dostępny jest na stronach Urzędu: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) oraz [www.polubowne.uokik.gov.pl](http://www.polubowne.uokik.gov.pl)

## Ile to kosztuje?

**G**odząc się na przystąpienie do postępowania, możesz ponieść koszt **opłaty wstępnej** za udział w postępowaniu, **o ile podmiot uprawniony taką pobiera**, oraz – jeśli znajdzie taka potrzeba – koszt np. **powołania biegłych**.


## Ile to trwa?

**P**ostępowanie powinno zakończyć się w ciągu **90 dni kalendarzowych** od dnia otrzymania przez podmiot uprawniony kompletnego wniosku. W wyjątkowych przypadkach, jeżeli spór jest szczególnie skomplikowany, czas ten może być wydłużony.

## Jak to wygląda w praktyce?

**S**pory typowe dla danej branży, np. finansowej, telekomunikacyjnej, energetycznej lub transportowej, rozpatrują **podmioty sektorowe**. Mogą to być podmioty o charakterze **publicznym** (tj. utworzone przy organach publicznych lub w ich strukturze) lub podmioty o charakterze **niepublicznym** (tj. utworzone np. przez przedsiębiorców z danej branży lub organizacje konsumenckie).

Podmiotem właściwym do rozpatrywania spraw z branż, w których nie powstały wyspecjalizowane podmioty sektorowe, jest **Inspekcja Handlowa**. Jest to tzw. podmiot **horyzontalny** – obejmuje swoim zasięgiem ogół spraw dotyczących sprzedaży towarów i świadczenia usług np. z branży turystycznej czy deweloperskiej.

| <p><b>PODMIOT HORYZONTALNY</b></p>  | <p><b>NIEPUBLICZNE PODMIOTY SEKTOROWE</b></p>   | <p><b>PUBLICZNE PODMIOTY SEKTOROWE</b></p>  |
|---|---|---|
| <p>sprzedaż towarów i świadczenie usług</p> <p>branża turystyczna</p> <p>branża deweloperska</p> <p>inne branże</p> <p>Inspekcja Handlowa</p> |  <p>podmioty utworzone przez przedsiębiorców z danej branży lub organizacje konsumenckie, np. Bankowy Arbitraż Konsumentki przy Związku Banków Polskich, Stowarzyszenie Praw Pasażerów Przyjazne Latanie</p> | <p>branża finansowa</p> <p>branża telekomunikacyjna, usługi pocztowe</p> <p>branża energetyczna</p> <p>branża transportowa</p> <p>Rzecznik Finansowy i Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego</p> <p>Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej</p> <p>Koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki</p> <p>Rzecznik Praw Pasażera Kolei działający przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego</p> |

## Obowiązki przedsiębiorcy, który prowadzi działalność stacjonarnie

**J**eżeli w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji kwestia sporna nie zostanie rozwiązana, powinieneś przekazać konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku, np. na nośniku USB lub płycie CD/DVD, oświadczenie o zgodzie lub braku zgody na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jeżeli wyrazisz zgodę na postępowanie lub sam masz zamiar złożyć wniosek o jego wszczęcie, masz również obowiązek podać konsumentowi informację o właściwym podmiocie uprawnionym.

Pamiętaj, że **brak jakiegokolwiek oświadczenia** oznacza, że **zgadzasz się** na udział w postępowaniu.

Jeżeli zobowiązujesz się do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami, musisz podać zrozumiałą i łatwo dostępną **informację o podmiocie uprawnionym**, który jest właściwy dla prowadzonej przez Ciebie działalności (co najmniej adres strony internetowej). Możesz np. zamieścić tę informację we wzorcach umów lub na swojej stronie internetowej.

## Obowiązki przedsiębiorcy, który prowadzi działalność przez internet

**J**eżeli prowadzisz sprzedaż w sieci, masz te same obowiązki co przedsiębiorca prowadzący działalność stacjonarnie, a dodatkowo powinieneś na swojej stronie internetowej zamieścić **łącze do platformy umożliwiającej rozwiązanie sporu online**,



czyli platformy ODR (ang. Online Dispute Resolution) <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

Jest to konieczne nawet wówczas, gdy nie wyrażasz zgody na udział w postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Platforma ODR to wspólny punkt dostępu dla Ciebie i konsumenta, za jej pośrednictwem **rozwiążecie spór online**. Strona dostępna jest we wszystkich językach Unii Europejskiej, a także umożliwia dołączanie odpowiednich dokumentów i ich tłumaczenie.

## Dlaczego warto rozwiązywać spory pozasądowo?

**P**ostępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich charakteryzują:



minimum formalności



krótki czas



niskie koszty



poufność



brak konieczności fizycznej obecności stron (wystarczy list lub e-mail)






To korzyść nie tylko dla konsumentów, ale także dla Ciebie. Zgoda na pozasądowe postępowania konsumenckie może pozytywnie wpłynąć na budowę i podtrzymanie życzliwych relacji z klientami i wzmocnić dobre imię Twojego przedsiębiorstwa.

Więcej informacji znajdziesz na stronach [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) lub [www.polubowne.uokik.gov.pl](http://www.polubowne.uokik.gov.pl)

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823)

Opracowanie: Monika Dobrzańska,  
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów





Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

pl. Powstańców Warszawy 1 < 00-950 Warszawa

tel. 22 55 60 800 < [uokik@uokik.gov.pl](mailto:uokik@uokik.gov.pl)

[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)