



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



## POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW KONSUMENCKICH

od 10 stycznia 2017 roku

Warszawa 2016





## 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, będzie prowadzić Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Rejestr będzie dostępny na stronie internetowej [uokik.gov.pl](http://uokik.gov.pl) od 10 stycznia 2017 r.

## 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.

PODMIOT HORYZONTALNY	NIEPUBLICZNE PODMIOTY SEKTOROWE	PUBLICZNE PODMIOTY SEKTOROWE
 sprzedaż towarów i świadczenie usług  branża turystyczna  branża deweloperska  inne branże <div data-bbox="517 290 808 870" style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 20px;">  Inspekcja Handlowa         </div>	 podmioty utworzone np. przez przedsiębiorców z danej branży lub organizacje konsumenckie	 branża finansowa Rzecznik Finansowy i Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego  branża telekomunikacyjna, usługi pocztowe Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej  branża energetyczna Koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki  branża transportowa Rzecznik Praw Pasażera Kolei działający przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego

## 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 stronie [uokik.gov.pl](http://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)