



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

System pozasądowego rozwiązywania sporów od 10 stycznia 2017

Pytania i odpowiedzi



Warszawa, listopad 2016 r.

Spis treści

Co to jest spór konsumencki?	3
Jakie są formy pozasądowego dochodzenia roszczeń?.....	3
Jak wygląda system pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w Polsce?	4
Jakie korzyści ma przedsiębiorca, jeżeli decyduje się na polubowne rozwiązanie sporu z konsumentem?	6
Czy są branże wyłączone z systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich?	7

Co to jest spór konsumencki?

Jest to spór między **konsumenitem a przedsiębiorcą** wynikający z zawartej między nimi umowy. Jeżeli sprzedawca, usługodawca lub gwarant odmawia uznania reklamacji konsumenta, który jest pewny swej racji, mamy do czynienia ze sporem konsumenckim.

Warto przypomnieć tu definicję konsumenta – jest nim osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej z przedsiębiorcą w celu **niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą lub zawodową**. Uznanie tego statusu ma istotne znaczenie prawne, ponieważ od tego zależy, jakie przepisy zostaną zastosowane do oceny całej transakcji i powstałego na jej tle sporu.

Art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

Art. 22¹ kodeksu cywilnego

Jakie są formy pozasądowego dochodzenia roszczeń?

Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu to:

- umożliwienie **zbliżenia stanowisk stron**, np. poprzez **mediację**;
- **zapropozowanie rozwiązania** sporu, np. poprzez **koncyliację**;
- **rozstrzygnięcie sporu i narzucenie** stronom jego **rozwiązania**, np. w ramach **arbitrażu** (sąd polubowny).

Art. 3 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

Mediacja to sposób dojścia do porozumienia pomiędzy zwaśnionymi stronami przy pomocy neutralnej osoby trzeciej – mediatora. **Strony samodzielnie wypracowują ugodowe, najkorzystniejsze dla nich rozwiązanie**. Mediator jedynie ułatwia kontakt i wspiera ich w komunikacji – nie ustala kto ma rację i nie narzuca własnych rozwiązań.

Art. 183¹-183¹⁵ kodeksu postępowania cywilnego

W przypadku **koncyliacji**, pomoc neutralnej osoby trzeciej polega na zapoznaniu się z problemem, a następnie zaproponowaniu konkretnego sposobu rozwiązania sporu. Strony **mają prawo nie zgodzić się z tą propozycją lub nie zastosować się do niej**.

W **postępowaniu sądu polubownego** natomiast dochodzi do rozstrzygnięcia sporu przez arbitra lub kilku arbitrów – **mała jest aktywność stron** w wypracowaniu rozwiązania. Wydawany jest **wyrok, przyznający rację jednej ze stron** i mający taką samą moc prawną, jak wyrok sądu powszechnego. Strony **mają obowiązek poddania się temu rozstrzygnięciu**.

Art. 1154-1217 kodeksu postępowania cywilnego

Tabela 1. Porównanie mediacji i arbitrażu

	mediacja	arbitraż
kto decyduje	strony	arbiter
osoba rozjemcy	mediator	arbiter
podstawa	umowa o mediację (nie musi być pisemna)	zapis na sąd (musi być pisemny)
postępowanie	nieformalne, elastyczne	większy formalizm
charakter rozwiązania	ugoda	wyrok
moc rozwiązania	niewiążąca ¹	wiążąca
rezultat	sukces obydwu stron	sukces/przegrana

Jak wygląda system pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w Polsce?

System pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – wprowadzony ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich – opiera się na podejściu mieszanym, co oznacza, że **obok siebie działają** zarówno **podmioty publiczne**, jak i **niepubliczne**. Podmioty te zajmują się rozwiązywaniem sporów typowych dla danego sektora gospodarki, dla którego zostały utworzone. Natomiast jeżeli w jakimś sektorze nie utworzono podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, to właściwy dla niego będzie podmiot o charakterze **horyzontalnym**, tj. **Inspekcja Handlowa**.

Zapewnia to tzw. **pełne pokrycie sektorowe** – każdy spór konsumencki może być rozwiązany przez **właściwy, wyspecjalizowany podmiot**.

Model ten w dużym stopniu **bazuje na już funkcjonujących rozwiązaniach**, które sprawdzają się w praktyce, ale jest jednocześnie **otwarty** na powstawanie nowych podmiotów.

System pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich obejmuje:

a) **niepubliczne sektorowe podmioty utworzone przez przedsiębiorców z danej branży** (funkcjonujące obecnie lub nowo powstałe). Przykładem jest Arbiter Bankowy, podmiot utworzony przez Związek Banków Polskich.

b) **publiczne sektorowe podmioty utworzone przy lub w strukturze organów publicznych**.
Przykładami są:

- **Koordinator do spraw negocjacji działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki**, zajmujący się rozwiązywaniem sporów z branży energetycznej pomiędzy konsumentami lub prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi. Postępowanie rozpoczyna się na wniosek konsumenta lub prosumenta będącego konsumentem.

Art. 49 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

¹ Ugoda zawarta przed mediatorem, po jej zatwierdzeniu przez sąd, ma moc prawną ugody zwartej przed sądem, a ugoda zawarta przed mediatorem, którą zatwierdzono przez nadanie jej klauzuli wykonalności, jest tytułem wykonawczym.

- **Rzecznik Praw Pasażera Kolei działający przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego**, zajmujący się rozwiązywaniem sporów z branży transportu kolejowego pomiędzy pasażerem a sprzedawcą biletów, operatorem turystycznym, przewoźnikiem kolejowym, zarządcą infrastruktury kolejowej, właścicielem dworca bądź zarządzającym dworcem. Postępowanie rozpoczyna się na wniosek pasażera. **Pasażer jest pojęciem szerszym niż konsument** – może być nim bowiem również **pracownik w delegacji służbowej**.

Art. 51 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

- **Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej**, zajmujący się sporami pomiędzy:
 - **konsumentami a dostawcami publicznych usług telekomunikacyjnych**. Postępowanie rozpoczyna się na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.
 - **nadawcami albo adresatami a operatorami pocztowymi**. Postępowanie rozpoczyna się na wniosek adresata albo nadawcy albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

Art. 52 i art. 56 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

- **Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego**, zajmujący się sporami pomiędzy **usługodawcami rynku finansowego a ich odbiorcami**, w tym konsumentami. W ramach sądu polubownego działa centrum arbitrażu i centrum mediacji. Sąd polubowny przy KNF prowadzi pozasądowe postępowania w formie **mediacji lub arbitrażu** na zasadach określonych w kodeksie postępowania cywilnego, ale może również prowadzić postępowanie na zasadach określonych w ustawie o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich i regulaminie sądu.

Art. 53 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

- **Rzecznik Finansowy**, zajmujący się sporami pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego. Postępowanie rozpoczyna się na wniosek klienta, a udział w nim strony przeciwnej jest obowiązkowy. Klient ponosi koszt w wysokości 50 zł z tytułu udziału w postępowaniu.

Art. 59 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

- c) **podmiot o charakterze horyzontalnym – Inspekcja Handlowa**. Zajmuje się sprawami, dla których **nie został utworzony właściwy podmiot sektorowy**. Postępowanie rozpoczyna się na wniosek konsumenta lub przedsiębiorcy. Należy go złożyć do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej właściwego ze względu na miejsce działalności przedsiębiorcy. Inspekcja Handlowa, obok postępowania w sprawie

pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez wojewódzkich inspektorów, działa za pomocą **stałych sądów polubownych**.

Art. 50 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

Zarówno podmioty publiczne, jak i niepubliczne, aby uzyskać status **podmiotu uprawnionego** do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, muszą zostać wpisane do **rejestru** prowadzonego przez **Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)**. Podmiot wpisany do rejestru może zostać **notyfikowany Komisji Europejskiej jako podmiot uprawniony** do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Co ważne, **udział podmiotów publicznych** w systemie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest **obowiązkowy**.

Jakie korzyści ma przedsiębiorca, jeżeli decyduje się na polubowne rozwiązanie sporu z konsumentem?

Decyzja przedsiębiorcy o korzystaniu z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może mieć **duże znaczenie dla jego działalności handlowej**. Stwarza to szansę na rozwiązywanie problemów bez pogłębiania konfliktów z klientami oraz tworzenie stałych relacji z nimi. Podstawową korzyścią biznesową płynącą z tej decyzji, to możliwość **budowania dobrego imienia firmy**.

Korzyści dla przedsiębiorcy to także:

- **niskie koszty, szybkość, prostota postępowania i mniejszy stres** (w porównaniu z sądem powszechnym);
- **dobrowolność** udziału;
- udział **bezzstronnych i neutralnych** ekspertów;
- gwarancja **poufności** oraz brak złego rozgłosu;
- **satysfakcja** z polubownego rozwiązania.

Tabela 2. Porównanie postępowania polubownego i postępowania przed sądem powszechnym

	polubowne	przed sądem powszechnym
koszty	niskie	wysokie
czas	krótki	bardzo długi
charakter postępowania	prosty, elastyczny, mało/ średnio sformalizowany	bardzo sformalizowany
wpływ na wybór rozjemcy/sędziego	tak	nie
atmosfera	brak stresu, budowanie porozumienia	napięcie, podtrzymywanie konfliktu
satysfakcja stron	duża/średnia	mała

Czy są branże wyłączone z systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich?

Tak, z systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich **wyłączone** są:

- **spory dotyczące usług niemających charakteru gospodarczego**, świadczone w interesie ogólnym (np. usługi z zakresu transportu publicznego, gospodarki odpadami, dostarczania wody);
- **spory wynikające z umów o usługi zdrowotne** świadczone przez pracowników służby zdrowia na rzecz pacjentów w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej (por. art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta);
- **spory wynikające z umów o usługi edukacyjne** lub kształcenia ustawicznego świadczone przez publiczne szkoły lub placówki oraz publiczne szkoły wyższe.