



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich od 10 stycznia 2017 roku

Pytania i odpowiedzi



Warszawa, grudzień 2016 r.

Spis treści

1. ZAGADNIENIA OGÓLNE	4
1.1 Co to jest spór konsumencki?	4
1.2 Co to są pozasądowe metody rozwiązywania sporów konsumenckich?	4
1.3 Jakie są formy pozasądowego dochodzenia roszczeń?.....	5
1.4 Jak wygląda system pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w Polsce?	6
1.5 Czy korzystanie z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolne?.....	9
1.6 Jakie korzyści ma przedsiębiorca, jeżeli decyduje się na polubowne rozwiązanie sporu z konsumentem?.....	9
1.7 Czy można korzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z pominięciem etapu reklamacji?.....	9
1.8 Czy pozasądowe postępowania są prowadzone bezstronnie i niezależnie?	10
1.9 Czy każdy rodzaj sporu na linii konsument-przedsiębiorca jest objęty systemem pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich?	10
1.10 Czy istnieją limity kwotowe dotyczące przedmiotu sporu, który można poddać polubownemu rozstrzygnięciu?	11
2. PODMIOTY UPRAWNIONE	12
2.1 Co to jest podmiot uprawniony do pozasądowego rozwiązywania sporów?.....	12
2.2 Kto może złożyć wniosek do podmiotu uprawnionego o pozasądowe rozwiązanie sporu? 12	
2.3 Czy są branże wyłączone z systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich?	12
2.4 Czy podmiot uprawniony może odmówić zajęcia się sporem? W jakich przypadkach?.....	12
2.5 Jak przedsiębiorca może dowiedzieć się o właściwym dla swojej działalności podmiocie uprawnionym?.....	13
2.6 Czy do podmiotu uprawnionego przedsiębiorca może zgłosić spór z innym przedsiębiorcą?	13
2.7 Czy przedsiębiorca może wybrać podmiot uprawniony do rozstrzygnięcia sporu? .	13
2.8 Czy ten sam spór może być rozstrzygany równolegle przez inny podmiot uprawniony?.....	14
2.9 Jaki podmiot uprawniony jest właściwy w przypadku sporów transgranicznych?...	14
2.10 Jeżeli pojawiają się nieprawidłowości w funkcjonowaniu podmiotu uprawnionego, to jaką instytucję powinno się o tym powiadomić?.....	14
3. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PRZEDSIĘBIORCÓW	15

3.1	O czym przedsiębiorca powinien poinformować konsumentów w związku z funkcjonowaniem systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich?	15
3.2	Czy obowiązki informacyjne przedsiębiorców różnią się w zależności od rodzaju działalności, którą prowadzą?	15
3.3	Czy przedsiębiorca musi informować konsumentów o tym, że nie korzysta z polubownych metod rozwiązywania sporów?	15
4.	KOSZT, CZAS I FORMA POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO	16
4.1	Jaki koszt ponosi przedsiębiorca, jeżeli zgodzi się na rozwiązanie sporu pozasądowo?	16
4.2	Czy postępowanie przed sądem polubownym wymaga zatrudnienia prawnika?	16
4.3	W jakim czasie od powstania sporu można wszcząć postępowanie polubowne?	16
4.4	Ile trwa postępowanie w trybie pozasądowym?	16
4.5	Ile przedsiębiorca ma czasu na zaakceptowanie bądź odrzucenie rozwiązania pozasądowego?	16
4.6	Czy postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wiąże się z koniecznością fizycznej obecności stron?	17
4.7	Czy postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich można prowadzić e-mailowo/listownie?	17
4.8	Jakie dokumenty przedsiębiorca powinien przygotować godząc się na postępowanie polubowne?	17
4.9	Jak przebiega postępowanie mediacyjne?	17
4.10	Jak przebiega postępowanie przed sądem arbitrażowym?	18
5.	DOBROWOLNOŚĆ POZASĄDOWEGO POSTĘPOWANIA A POSTĘPOWANIE PRZED SĄDEM POWSZECHNYM.....	20
5.1	Czy można wycofać się z trwającego pozasądowego postępowania?	20
5.2	Czy przedsiębiorca musi zastosować się do rozwiązania zaproponowanego przez podmiot uprawniony?	20
5.3	Czy strony mogą dochodzić roszczeń w sądzie powszechnym, jeżeli nie są zadowolone z przyjętych ustaleń w wyniku polubownego rozwiązania sporu?	21
5.4	Jakie są skutki dla przedsiębiorcy, jeżeli nie wyrazi zgody na wypracowane polubownie rozwiązanie sporu lub nie zastosuje się do niego?	21
5.5	Jaka jest moc prawna postanowienia sądu polubownego?	21
6.	INTERNETOWE ROZSTRZYGANIE SPORÓW. PLATFORMA ODR	22
6.1	Co to jest platforma ODR?	22
6.2	Jakie są obowiązki informacyjne przedsiębiorców związane z funkcjonowaniem platformy ODR?	22
6.3	Czy e-przedsiębiorca musi informować o platformie ODR, nawet jeżeli nie poddaje się polubownym rozwiązaniom sporu?	22

6.4	Czy postępowanie prowadzone poprzez platformę ODR jest odpłatne?.....	22
6.5	Ile czasu trwa rozpatrywanie skargi złożonej poprzez platformę ODR?	23
6.6	Czy korzystanie z platformy ODR wymaga od przedsiębiorcy znajomości języków obcych, np. języka angielskiego?.....	23
6.7	Czy spór zgłoszony przez platformę ODR może być przekazany do rozstrzygnięcia wyłącznie podmiotowi uprawnionemu zgłoszonemu Komisji Europejskiej?.....	23
6.8	Czy z internetowego rozstrzygania sporów (platformy ODR) mogą korzystać również sprzedawcy prowadzący sprzedaż wyłącznie w sklepach stacjonarnych?.....	23
6.9	Gdzie przedsiębiorca może zgłosić techniczne problemy związane z funkcjonowaniem platformy ODR?	23
7.	TWORZENIE PODMIOTÓW UPRAWNIONYCH	24
7.1	Czy przedsiębiorca może stanowić podmiot uprawniony w myśl ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich?	24
7.2	Czy organizacja przedsiębiorców może stworzyć podmiot uprawniony?.....	24
7.3	Jakie obowiązki ma podmiot uprawniony?.....	24
7.4	Jakie wymogi musi spełnić podmiot uprawniony, aby znaleźć się w rejestrze UOKiK?	25
7.5	Czy każdy podmiot uprawniony musi być notyfikowany Komisji Europejskiej?.....	26
7.6	Co to jest rejestr podmiotów uprawnionych?.....	26
7.7	Co trzeba zrobić, aby podmiot uprawniony znalazł się w rejestrze prowadzonym przez UOKiK?	27

1. ZAGADNIENIA OGÓLNE

1.1 Co to jest spór konsumencki?

Jest to spór między konsumentem 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

1.2 Co to są pozasądowe metody rozwiązywania sporów konsumenckich?

Jeżeli przedsiębiorca nie zgadza się z roszczeniem konsumenta i odmawia uznania reklamacji, a konsument nie chce przenosić tego sporu na drogę sądową, może skorzystać z innych sposobów wyjścia z konfliktu.

Za zgodą obydwu stron neutralna osoba trzecia (niezależna instytucja) – np. mediator, koncyliator albo arbiter – pośredniczy wówczas w kontaktach między przedsiębiorcą a konsumentem i:

- umożliwia zbliżenie stanowisk stron (np. poprzez mediację),
lub
- proponuje rozwiązanie sporu (np. przez koncyliację),
lub
- rozstrzyga spór między nimi i narzuca rozwiązanie (np. w ramach arbitrażu).

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

Sposoby te znane są również jako **metody ADR**. Skrót ten pochodzi od angielskiego sformułowania *Alternative Dispute Resolution* i oznacza **alternatywne w stosunku do postępowania sądowego** sposoby rozwiązywania sporów. W porównaniu z nim są zwykle tańsze, szybsze i prostsze.

Rysunek 1. Pozasądowe metody rozwiązywania sporów konsumenckich



1.3 Jakie są formy pozasądowego dochodzenia roszczeń?

Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu to:

- umożliwienie **zbliżenia stanowisk stron**, np. poprzez **mediację**;
- **zapropionowanie 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**. Wybrany przez nich 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

1.4 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:

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.

- **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

- **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.

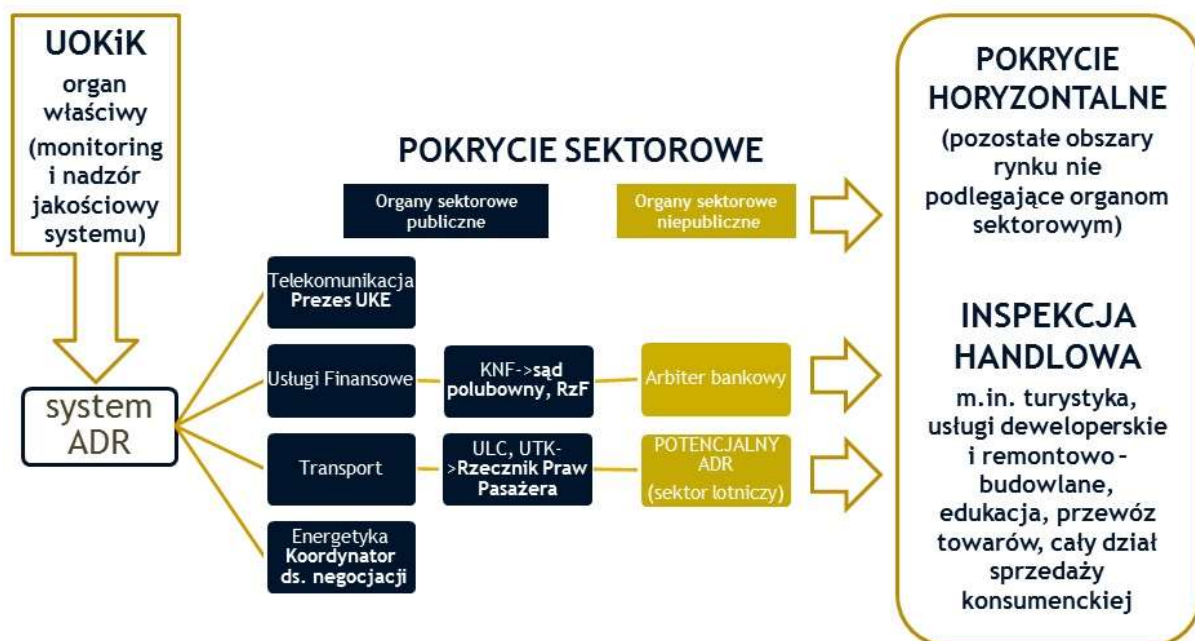
Art. 59 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

- 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**.

Rysunek 2. Schemat polskiego systemu ADR (główni gracze)



1.5 Czy korzystanie z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolne?

Tak. Zarówno przedsiębiorca, jak i konsument **wyłącznie z własnej woli** biorą udział w tego rodzaju procedurze. Jeżeli jedna ze stron nie wyrazi na to zgody, nie będzie możliwe skorzystanie z tej formy wyjścia z konfliktu. **Wyjątkiem jest postępowanie przed Rzecznikiem Finansowym** – tu przedsiębiorca jest zobowiązany do udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

1.6 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 **bezstronnych 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
WPLYW NA WYBÓR ROZJEMCY/SĘDZIEGO	tak	nie
ATMOSFERA	brak stresu, budowanie porozumienia	napięcie, podtrzymywanie konfliktu
SATYSFAKCJA STRON	duża/średnia	mała

1.7 Czy można korzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z pominięciem etapu reklamacji?

Elementem koniecznym do wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest **zaistnienie sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą**.

W pierwszej kolejności warto rozwiązać sprawę poprzez złożenie reklamacji. Jeżeli **nie zostanie rozpatrzona po myśli konsumenta lub nie zostanie uwzględniona w ogóle**, wówczas wskazane jest skorzystanie z **postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich**.

Warto mieć również na uwadze, że podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może **odmówić** wszczęcia postępowania, jeżeli **konsument nie podjął wcześniejszej próby kontaktu z drugą stroną** (np. poprzez złożenie reklamacji).

Art. 34 ust. 2 pkt. 1 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

1.8 Czy pozasądowe postępowania są prowadzone bezstronnie i niezależnie?

Obok fachowości, to bezstronność i niezależność mediatorów, concyliatorów czy arbitrów mają podstawowe znaczenie dla **budowania zaufania** przedsiębiorców i konsumentów do pozasądowego rozwiązywania sporów. Wymienione zasady dają **gwarancję sprawiedliwego wyniku postępowania**.

Dlatego osoby prowadzące te postępowania:

- pełnią swą funkcję przez **z góry wyznaczony czas** (kadencję) i nie mogą być jej pozbawione **bez wyraźnej przyczyny**;
- nie mogą przyjmować jakichkolwiek **instrukcji, wskazówek czy zaleceń** od którejkolwiek ze stron;
- nie mogą być **wynagradzane w powiązaniu z wynikiem postępowania**.

Ponadto osoby prowadzące pozasądowe postępowania mają obowiązek **niezwłocznego ujawnienia** wszelkich okoliczności, które mogą wpłynąć na ich niezależność lub bezstronność, bądź też powodować konflikt z jedną ze stron sporu. W tej sytuacji postępowanie powinno być przekazane innej osobie lub innemu podmiotowi uprawnionemu.

Dodatkowe wymogi, **gwarantujące bezstronność i niezależność wyników** pozasądowych postępowań, dotyczą **organów kolegialnych**.

Art. 14, 15, 16 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

1.9 Czy każdy rodzaj sporu na linii konsument-przedsiębiorca jest objęty systemem pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich?

Każdy spór konsumencki, czyli taki, który wynika z umowy zawartej pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, jest objęty systemem pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Został on bowiem zaprojektowany tak, aby **w każdym sektorze rynku funkcjonował podmiot rozpatrujący spory typowe dla danej branży**. Jeśli jednak jakiś obszar rynku nie utworzył właściwego merytorycznie podmiotu, wtedy należy zwrócić się do Inspekcji Handlowej.

Nie wszystkie sprawy można rozwiązać w ramach systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wyłączone z niego są:

- a) postępowania, w których sprawy są rozstrzygane przez **pracowników przedsiębiorcy, z którym toczony jest spór**;
- b) **postępowania reklamacyjne**, rozpatrywanie skarg konsumenckich przez przedsiębiorcę oraz **bezpośrednie negocjacje** między konsumentem a przedsiębiorcą;
- c) **działania sądu** podejmowane w celu rozstrzygnięcia sporu w toku postępowania sądowego;
- d) **spory pomiędzy przedsiębiorcami** (za wyjątkiem ustaw, które wyraźnie przewidują taką możliwość);
- e) **spory dotyczące usług niemających charakteru gospodarczego**, świadczone w interesie ogólnym (np. usługi z zakresu transportu publicznego, gospodarki odpadami, dostarczania wody);
- f) **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);
- g) **spory wynikające z umów o usługi edukacyjne lub kształcenia ustawicznego** świadczone przez publiczne szkoły lub placówki oraz publiczne szkoły wyższe.

1.10 Czy istnieją limity kwotowe dotyczące przedmiotu sporu, który można poddać polubownemu rozstrzygnięciu?

Każdy podmiot może w regulaminie ustalić **progi finansowe** dla wartości przedmiotu sporu. **Nie mogą one jednak znacząco utrudniać konsumentowi dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.**

2. PODMIOTY UPRAWNIONE

2.1 Co to jest podmiot uprawniony do pozasądowego rozwiązywania sporów?

Jest to podmiot (instytucja) utworzony na stałe, który oferuje **niezależne, bezstronne i przejrzyste** prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Zajmuje się **sporami krajowymi i transgranicznymi**, w tym sporami rozwiązywanymi przez platformę ODR.

Na tego rodzaju instytucji spoczywają **liczne obowiązki i wymagania**. Wywiązywanie się z nich jest monitorowane przez Prezesa UOKiK. Działalność podmiotów uprawnionych jest możliwa po wpisaniu do specjalnego rejestru oraz opiera się na **regulaminie** danego podmiotu.

Pojęcie to **nie obejmuje wewnętrznych działów reklamacji firmy**, czyli podmiotów o charakterze wewnętrznym, w których osoby odpowiedzialne za rozstrzyganie sporów zatrudnione są wyłącznie przez przedsiębiorcę.

Art. 7, art.8-15, art. 17-19, Rozdział 3 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

2.2 Kto może złożyć wniosek do podmiotu uprawnionego o pozasądowe rozwiązanie sporu?

Każdy konsument może złożyć taki wniosek. Podmioty mają prawo jednak, na mocy wewnętrznych regulaminów, umożliwić to również przedsiębiorcom.

2.3 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.

2.4 Czy podmiot uprawniony może odmówić zajęcia się sporem? W jakich przypadkach?

Podmiot uprawniony **zawsze odmawia rozpatrzenia sporu**, jeżeli wykracza on poza kategorię sporów objęte jego właściwością.

Dodatkowo podmiot uprawniony **może odmówić rozpatrzenia sporu, gdy:**

- 1) konsument **nie podjął wcześniejszej próby bezpośredniego rozwiązania sporu** z przedsiębiorcą;
- 2) **spór jest błahy** lub skarga służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony;

- 3) **sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona** przez podmiot uprawniony, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 4) **wartość przedmiotu sporu jest wyższa albo niższa** od ustalonych w regulaminie progów finansowych;
- 5) **konsument nie dotrzymał ustalonego w regulaminie terminu** złożenia wniosku o wszczęcie postępowania;
- 6) rozpatrzenie sporu spowodowałoby **poważne zakłócenie** skutecznego działania podmiotu uprawnionego.

2.5 Jak przedsiębiorca może dowiedzieć się o właściwym dla swojej działalności podmiocie uprawnionym?

Ta informacja znajduje się na stronie, na której udostępniony jest **rejestr instytucji uprawnionych** do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

W wykazie znajdują się dane podmiotów oraz informacje dotyczące m.in. **kategorii sporów konsumenckich** którymi się zajmują, w tym jakie podmioty i sektory obejmują swą właściwością.

Art. 46 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

2.6 Czy do podmiotu uprawnionego przedsiębiorca może zgłosić spór z innym przedsiębiorcą?

Co do zasady nie, poza trzema wyjątkami w przypadku podmiotów publicznych:

- **ustawa o transporcie kolejowym** (art. 51),
- **prawo pocztowe** (art. 56) i
- **ustawa o rozpatrywaniu reklamacji podmiotów rynku finansowego** (art. 59).

Te akty prawne upoważniają publiczny podmiot uprawniony do prowadzenia takich postępowań. Są to odpowiednio:

- Rzecznik Praw Pasażera Kolei,
- Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- Rzecznik Finansowy.

W przypadku **podmiotów niepublicznych** kwestie te są określone w **regulaminach**.

Więcej informacji na ten temat znajduje się na stronie www.mr.gov.pl oraz www.ms.gov.pl.

Art. 51, 56 i 59 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

2.7 Czy przedsiębiorca może wybrać podmiot uprawniony do rozstrzygnięcia sporu?

Tak, jeżeli w danym sektorze jest kilka podmiotów uprawnionych, **przedsiębiorca może wybrać podmiot właściwy dla siebie**. Druga strona musi jednak **wyrazić na to zgodę**.

2.8 Czy ten sam spór może być rozstrzygany równolegle przez inny podmiot uprawniony?

Co do zasady – nie. Jedną z przesłanek **odmowy rozpatrzenia sporu** przez podmiot uprawniony jest sytuacja, w której sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami **jest w toku lub została już rozpatrzona** przez sąd lub inny właściwy podmiot. Jednak zarówno dyrektywa, jak i ustawa przewidują, że podmiot uprawniony **sam decyduje** dobrowolnie o zastosowaniu danej przesłanki bądź nie.

2.9 Jaki podmiot uprawniony jest właściwy w przypadku sporów transgranicznych?

Każdy podmiot uprawniony ma obowiązek rozpatrywania sporów transgranicznych. Oznacza to, że jeśli konsument z Niemiec zakupi produkt w Polsce i na tle tej transakcji powstanie spór z polskim przedsiębiorcą, to może on zwrócić się do podmiotu uprawnionego w Polsce.

W przypadku, gdy spór dotyczy zakupów przez internet ułatwieniem jest możliwość skorzystania z platformy ODR <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=PL>

2.10 Jeżeli pojawiają się nieprawidłowości w funkcjonowaniu podmiotu uprawnionego, to jaką instytucję powinno się o tym powiadomić?

Ewentualne nieprawidłowości należy zgłaszać do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – instytucji monitorującej działanie podmiotów uprawnionych.

3. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PRZEDSIĘBIORCÓW

3.1 O czym przedsiębiorca powinien poinformować konsumentów w związku z funkcjonowaniem systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich?

Przedsiębiorcy, którzy:

- wyrazili **wolę korzystania** z pozasądowego systemu rozwiązywania sporów w sprawach konsumenckich

albo

- **są zobowiązani** do tego z mocy prawa (obecnie dotyczy to podmiotów rynku finansowego, które wymienia [ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym](#))

mają **obowiązek poinformować konsumentów o podmiocie uprawnionym**, który jest dla nich właściwy. Taka informacja powinna być **zrozumiała i łatwo dostępna** na stronie internetowej oraz we wzorcach umownych, o ile przedsiębiorca takie stosuje. Informacja powinna zawierać **co najmniej adres strony internetowej podmiotu uprawnionego**.

Ponadto, jeżeli przedsiębiorca nie rozwiąże sporu z konsumentem na drodze reklamacji, wówczas ma on **obowiązek przekazać konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku** (na przykład pamięci USB lub płycie CD/DVD) informację:

- o właściwym dla niego **podmiocie uprawnionym**,
- **czy zamierza wziąć udział w postępowaniu** w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich czy też odmawia udziału. Jeżeli **nie złoży żadnego oświadczenia**, uznaje się, że **wyraża zgodę** na udział w postępowaniu.

Przedsiębiorcy prowadzący **sprzedaż przez internet** mają **obowiązek** podania na stronach internetowych łącze elektroniczne do platformy ODR <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>

To łącze musi być **łatwo dostępne dla konsumentów**.

3.2 Czy obowiązki informacyjne przedsiębiorców różnią się w zależności od rodzaju działalności, którą prowadzą?

Obowiązki przedsiębiorców nie zależą od rodzaju prowadzonej działalności. Jeśli jednak przedsiębiorca **prowadzi działalność przez internet**, wówczas powinien podać **adres strony internetowej platformy ODR** dostępnej pod adresem <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.

3.3 Czy przedsiębiorca musi informować konsumentów o tym, że nie korzysta z polubownych metod rozwiązywania sporów?

Tak, przedsiębiorca musi podać taką informację w sytuacji, **gdy negatywnie rozpatrzy reklamację konsumenta**. Brak jakiegokolwiek deklaracji ze strony przedsiębiorcy jest **traktowany jako zgoda** na udział w takim postępowaniu.

4. KOSZT, CZAS I FORMA POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO

4.1 Jaki koszt ponosi przedsiębiorca, jeżeli zgodzi się na rozwiązanie sporu pozasądowo?

Przedsiębiorca ponosi koszt:

- ewentualnej **opłaty wstępnej** za udział w postępowaniu, o ile podmiot uprawniony taką pobiera,
- ewentualny koszt np. **powołania biegłych**.

4.2 Czy postępowanie przed sądem polubownym wymaga zatrudnienia prawnika?

Nie. Przedsiębiorca i konsument mają prawo mieć pełnomocnika, ale nie musi to być adwokat czy radca prawny.

Art. 39 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

4.3 W jakim czasie od powstania sporu można wszcząć postępowanie polubowne?

Termin na złożenie takiego wniosku jest określony w regulaminie podmiotu zajmującego się pozasądowym rozwiązywaniem sporów. Nie może być on jednak krótszy niż rok od dnia, w którym wnioskodawca podjął próbę kontaktu z drugą stroną, aby bezpośrednio dojść do porozumienia.

Art. 34 ust. 4 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

4.4 Ile trwa postępowanie w trybie pozasądowym?

Postępowanie 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**. Strony powinny zostać poinformowane o takim przedłużeniu oraz przewidywanym terminie zakończenia sprawy.

Art. 40 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

4.5 Ile przedsiębiorca ma czasu na zaakceptowanie bądź odrzucenie rozwiązania pozasądowego?

W przypadku concyliacji podmiot uprawniony ma obowiązek zapewnić stronom **odpowiedni czas** na podjęcie decyzji dotyczącej wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie lub zastosowanie się do niego. **Długość** tego okresu **jest określona w regulaminie**.

Art. 38 ust. 2 pkt 4 i ust. 4 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

4.6 Czy postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wiąże się z koniecznością fizycznej obecności stron?

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ma być **maksymalnie dostępne** dla zainteresowanych stron. Dlatego co do zasady jest prowadzone w formie **elektronicznej**, natomiast podmiot uprawniony musi również udostępnić możliwość złożenia wniosku pisemnie.

W wyjątkowych przypadkach fizyczna obecność może być potrzebna i warto sprawdzić czy regulamin przewiduje taki wymóg.

Art. 37 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

4.7 Czy postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich można prowadzić e-mailowo/listownie?

Tak, jak najbardziej. W **wyjątkowych jedynie przypadkach** potrzebna jest **fizyczna obecność stron**, co powinno być przewidziane w regulaminie danej instytucji.

Art. 37 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

4.8 Jakie dokumenty przedsiębiorca powinien przygotować godząc się na postępowanie polubowne?

Dokumenty niezbędne do przeprowadzenia postępowania podmiot **uprawniony określa** w swoich **regulacjach wewnętrznych**. Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich **powinien zawierać co najmniej**:

- **oznaczenie stron**,
- **dokładnie określone żądanie**,
- **wskazanie rodzaju postępowania** (np. zbliżenie stanowisk stron czy też zaproponowanie rozwiązania)
- **oraz podpis wnioskującego**.

4.9 Jak przebiega postępowanie mediacyjne?

Postępowanie mediacyjne jest regulowane przez przepisy kodeksu postępowania cywilnego w art. 183¹-183¹⁵. Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich nie reguluje odrębnie zasad mediacji określonych w kodeksie postępowania cywilnego.

Przez mediację w rozumieniu kodeksu postępowania cywilnego należy rozumieć **dobrowolne, poufne i niesformalizowane** pozasądowe postępowanie w sprawach cywilnych, w których możliwe jest zawarcie ugody. Jest ono **prowadzone między stronami** (uczestnikami) określonego sporu **przez osobę trzecią** (bezstronnego mediatora) w celu doprowadzenia do **ugodowego załatwienia tego sporu**.

Najważniejszą cechą postępowania mediacyjnego jest jego **dobrowolność**. Oznacza to, że nikt – także pomimo zawarcia umowy o mediację – nie może być zmuszony do uczestniczenia w mediacji, jej kontynuowania i zawarcia ugody.

Podstawą do wszczęcia mediacji jest **umowa stron, orzeczenie sądu** przekazujące sprawę do mediacji, lub **wniosek jednej ze stron**.

Tok mediacji prowadzonej na podstawie zgodnego porozumienia stron jest autonomiczny w stosunku do postępowania cywilnego, stąd też **mediacja może być prowadzona zarówno przed wszczęciem postępowania cywilnego, w jego trakcie, a także po zakończeniu** (np. co do sposobu ugodowego dobrowolnego zaspokojenia wierzyciela przez dłużnika w celu uniknięcia wszczęcia postępowania egzekucyjnego).

Mediacja prowadzona jest przez **mediatora wybranego przez strony albo wyznaczonego przez sąd**.

Strony mogą **zrezygnować z udziału w mediacji na każdym etapie postępowania** mediacyjnego.

Mediacja jest poufna – mediator nie może udostępniać informacji z mediacji osobom trzecim. Protokół z mediacji nie zawiera żadnych ocen ani stanowisk stron.

Mediacja **może zakończyć się zawarciem wspólnie wypracowanej ugody**, którą podpisują strony. Jeżeli strony zawarły ugodę przed mediatorem, ugodę zamieszcza się w protokole albo załącza się do niego.

W razie mediacji ze skierowania sądu oraz w przypadku mediacji pozasądowej i wystąpienia przez stronę do sądu z wnioskiem o zatwierdzenie ugody zawartej przed mediatorem, mediator składa protokół w sądzie.

Zatwierdzona przez sąd uгода ma moc prawną ugody zawartej przed sądem i **kończy postępowanie**. Sąd jednak **nie zatwierdzi ugody**, w całości lub części, **jeżeli uгода jest sprzeczna z prawem lub zasadami współżycia społecznego** albo zmierza do obejścia prawa, a także gdy jest niezrozumiała lub zawiera sprzeczności.

4.10 Jak przebiega postępowanie przed sądem arbitrażowym?

Postępowanie przed sądem polubownym (tzw. arbitraż) regulowane jest przez przepisy **kodeksu postępowania cywilnego** art. 1183-1204. Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich nie reguluje odrębnie zasad postępowania arbitrażowego. Procedurę tę opisuje schemat „**ośmiu kroków**”.

Krok pierwszy: wyczerpanie drogi reklamacyjnej

Aby sprawę mógł rozpatrzeć sąd polubowny, wcześniej powinien zostać wyczerpany tryb reklamacyjny. Oznacza to, że osoba wnioskująca o przeprowadzenie postępowania złożyła już reklamację u sprzedawcy (bądź gwaranta), który ją odrzucił, rozpatrzył w sposób niesatysfakcjonujący dla konsumenta lub wbrew obowiązкови prawnemu odmówił jej przyjęcia.

Krok drugi: wypełnienie wniosku – zapisu na sąd polubowny

Jeżeli droga reklamacyjna została wyczerpana, należy złożyć wniosek w siedzibie sądu. Gotowe formularze są dostępne m.in. w wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej.

Krok trzeci: wstępne badanie wniosku

Jeżeli wniosek dotyczy sporu, który nie może być rozpatrywany z uwagi na brak właściwości, jest on zwracany nadawcy. Jeżeli zaś wnioskodawca zapomni o podaniu istotnych informacji (np. nie oznaczy strony sporu lub nie podpisze wniosku), wówczas przewodniczący wzywa go do poprawienia tego rodzaju błędów formalnych.

Krok czwarty: zapoznanie drugiej strony z wnioskiem

Jeżeli wniosek jest prawidłowy, przewodniczący sądu doręcza odpis wniosku stronie przeciwnej i wzywa do złożenia na piśmie odpowiedzi czy zgadza się na rozstrzygnięcie sporu przez sąd konsumencki. Jeżeli strona nie zgodzi się, przewodniczący zwraca wniosek wnioskodawcy.

Na tym etapie przedsiębiorca może zaproponować ugodę. Jeżeli konsument się zgodzi, sprawa się kończy. W przypadku braku propozycji ugody lub odmowy jej zawarcia przez konsumenta, przewodniczący sądu wyznacza termin rozprawy. Strony powinny wówczas wyznaczyć po jednym arbitrze z listy stałych arbitrów sądu do składu orzekającego. Jeżeli tego nie zrobią, wyboru arbitrów dokonuje z urzędu przewodniczący sądu polubownego.

Krok piąty: rozprawa

W rozprawie uczestniczą strony (czyli konsument i przedsiębiorca) oraz trzyosobowy panel arbitrów. Jeden z nich pochodzi z listy przedstawicieli organizacji konsumenckiej, drugi – organizacji przedsiębiorców, a trzecim jest najczęściej przewodniczący sądu. Rozprawa przed sądem konsumenckim jest jawna. Strony mogą zgłaszać swoje żądania i wnioski oraz przedstawiać twierdzenia i dowody na ich poparcie.

Krok szósty: wyrok

Po przeprowadzeniu postępowania i niejawnej naradzie arbitrów zapada wyrok.

Krok siódmy: „odwołanie” od wyroku sądu polubownego – skarga o uchylenie wyroku

Od wyroku sądu polubownego nie przysługuje odwołanie, ale strona niezadowolona z rozstrzygnięcia może zażądać uchylenia wyroku, składając skargę do sądu powszechnego.

Krok ósmy: egzekwowanie wyroku

Wyrok sądu konsumenckiego i ugoda przed nim zawarta mają moc prawną równą wyrokowi sądu powszechnego lub zawartej przed nim ugodzie.

5. DOBROWOLNOŚĆ POZASĄDOWEGO POSTĘPOWANIA A POSTĘPOWANIE PRZED SĄDEM POWSZECHNYM

5.1 Czy można wycofać się z trwającego pozasądowego postępowania?

To zależy czy mamy do czynienia ze zbliżeniem stanowisk, przedstawieniem propozycji rozwiązania czy rozstrzygnięciem sporu i narzuceniem rozwiązania.

W przypadku **zbliżenia stanowisk i przedstawia propozycji rozwiązania sporu** zarówno przedsiębiorca, jak i konsument w dowolnym momencie **mogą zrezygnować z postępowania** i nie może być w związku z tym wykorzystana żadna forma presji czy nacisku wobec nich.

Arbitraż natomiast wymaga umowy stron, czyli zapisu na sąd polubowny. Zapis na sąd polubowny obejmujący spory wynikające z umów z konsumentem może być sporządzony tylko po powstaniu sporu, nie *ex ante* – wówczas byłby on bezskuteczny. Zgodnie z zasadą dotrzymywania umów **nie ma możliwości wycofania się z ważnie zawartej umowy tylko dlatego, że dana strona zmieniła zdanie.** Oczywiście zapis taki może być bezskuteczny, ale nie z tego powodu, że strona rozmyśliła się z korzystania z usług sądu polubownego. Bez zaistnienia szczególnych okoliczności, z którymi przepisy wiążą bezskuteczność, jak przykładowo wada oświadczenia woli strony, nie można mówić o skutecznym wycofaniu zgody na arbitraż.

Rozwiązanie sporu konsumenckiego przez **rozstrzygnięcie i narzucenie** stronom jego rozwiązania (arbitraż) jest możliwe **tylko w przypadku, gdy:**

- **strony zostały poinformowane o wiążącym charakterze rozstrzygnięcia** będącego wynikiem postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i konsekwencjach niezastosowania się do takiego rozstrzygnięcia oraz
- **wyraziły zgodę na poddanie się takiemu rozstrzygnięciu.**

Art. 42 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

Art. 1161 § 1 kodeksu postępowania cywilnego

5.2 Czy przedsiębiorca musi zastosować się do rozwiązania zaproponowanego przez podmiot uprawniony?

Nie. Jednak strony składając pozew do sądu mają **obowiązek poinformowania czy podjęły próbę mediacji lub innego pozasądowego sposobu rozwiązania sporu przed skierowaniem sprawy do sądu.** W przypadku nie podjęcia takiej próby, składający pozew ma obowiązek wyjaśnić **przyczyny nie podjęcia mediacji lub innego postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.**

Art. 187 § 1 pkt 3 kodeksu postępowania cywilnego

5.3 Czy strony mogą dochodzić roszczeń w sądzie powszechnym, jeżeli nie są zadowolone z przyjętych ustaleń w wyniku polubownego rozwiązania sporu?

Tak. Wynik postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich nie blokuje dostępu stronom do rozpatrzenia sprawy przed sądem powszechnym.

5.4 Jakie są skutki dla przedsiębiorcy, jeżeli nie wyrazi zgody na wypracowane polubownie rozwiązanie sporu lub nie zastosuje się do niego?

Nie ma prawnych sankcji wobec takiego postępowania. Jednak strony składając pozew do sądu mają **obowiązek poinformowania czy podjęły próbę zbliżenia stanowisk lub innego pozasądowego sposobu rozwiązania sporu przed skierowaniem sprawy do sądu.** W przypadku nie podjęcia takiej próby składający pozew ma obowiązek **wyjaśnić przyczyny nie podjęcia próby zbliżenia stanowisk lub innego postępowania** w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Art. 187 § 1 pkt 3 kodeksu postępowania cywilnego

5.5 Jaka jest moc prawna postanowienia sądu polubownego?

Wyrok lub orzeczenie sądu polubownego działającego na podstawie przepisów kodeksu postępowania cywilnego jest wiążące.

6. INTERNETOWE ROZSTRZYGANIE SPORÓW. PLATFORMA ODR

6.1 Co to jest platforma ODR?

Platforma ODR to interaktywna strona internetowa stanowiąca jeden punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowo rozwiązać spór (ODR – *Online Dispute Resolution*).

Za jej pośrednictwem można złożyć skargę dotyczącą towarów lub usług **zakupionych przez internet**, zarówno w kraju, jak i za granicą. Odbywa się to poprzez wypełnienie elektronicznego formularza i znalezienie właściwego podmiotu, który zajmie się rozwiązaniem sporu.

Wszystkie podane na platformie instytucje zostały poddane weryfikacji, gwarantującej spełnianie przez nich odpowiednich przepisów i ich zarejestrowanie przez organy krajowe (w Polsce jest to UOKiK).

Strona dostępna jest **we wszystkich językach Unii**, umożliwia też dołączanie odpowiednich dokumentów i ich tłumaczenie.

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 524/2013 w sprawie ODR w sporach konsumenckich

6.2 Jakie są obowiązki informacyjne przedsiębiorców związane z funkcjonowaniem platformy ODR?

Przedsiębiorcy mający siedzibę w Unii Europejskiej i zawierający z konsumentami umowy przez internet oraz pośrednicy internetowi mają **obowiązek zamieścić na swoich stronach internetowych link do platformy ODR** dostępnej pod adresem <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL> oraz podać swój adres poczty elektronicznej, jako pierwszy punkt kontaktu.

Przedsiębiorcy mający siedzibę w Unii Europejskiej i zawierający z konsumentami **umowy przez internet**, którzy zobowiązali się lub są zobowiązani do korzystania z podmiotów uprawnionych, mają **obowiązek poinformować konsumentów o istnieniu platformy ODR**, podać adres internetowy tej platformy, a jeżeli oferta jest składana za pomocą wiadomości elektronicznej, to zamieścić do niej link w wiadomości elektronicznej.

6.3 Czy e-przedsiębiorca musi informować o platformie ODR, nawet jeżeli nie poddaje się polubownym rozwiązaniom sporu?

Tak, **przedsiębiorca musi informować o platformie ODR**, nawet jeżeli nie poddaje się polubownemu rozwiązywaniu sporów.

6.4 Czy postępowanie prowadzone przez platformę ODR jest odpłatne?

Platforma ODR udostępnia podmiotom uprawnionym elektroniczne narzędzie rozpatrywania sporów **nieodpłatnie**. Zasadą dostępu do postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów dla konsumentów **jest ich nieodpłatność lub opłata, która nie utrudnia dostępu**. Zastosowanie opłaty wstępnej zależy od woli podmiotu uprawnionego. Jeżeli w toku postępowania niezbędne będzie skorzystanie np. z opinii rzeczoznawcy, to takie koszty ponosi wnioskodawca, chyba, że podmiot uprawniony ustali inaczej.

6.5 Ile czasu trwa rozpatrywanie skargi złożonej poprzez platformę ODR?

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich powinno być zakończone w terminie nie dłuższym niż **90 dni kalendarzowych** od dnia otrzymania przez podmiot uprawniony kompletnego wniosku.

W wyjątkowych przypadkach, jeżeli spór jest szczególnie skomplikowany, czas ten **może być wydłużony**. Strony powinny zostać poinformowane o takim przedłużeniu oraz przewidywanym terminie zakończenia sprawy.

Art. 10 lit a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 524/2013 w sprawie ODR w sporach konsumenckich

6.6 Czy korzystanie z platformy ODR wymaga od przedsiębiorcy znajomości języków obcych, np. języka angielskiego?

Nie. Strona dostępna jest we wszystkich językach Unii, w tym w języku polskim. Ma też funkcję tłumaczenia dołączanych dokumentów.

6.7 Czy spór zgłoszony przez platformę ODR może być przekazany do rozstrzygnięcia wyłącznie podmiotowi uprawnionemu zgłoszonemu Komisji Europejskiej?

Tak, taki spór może być przekazany tylko podmiotowi uprawnionemu wpisanemu do wykazu Komisji Europejskiej.

Art. 2 ust. 1 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 524/2013 w sprawie ODR w sporach konsumenckich

6.8 Czy z internetowego rozstrzygania sporów (platformy ODR) mogą korzystać również sprzedawcy prowadzący sprzedaż wyłącznie w sklepach stacjonarnych?

Nie. Platforma ODR służy do rozpatrywania sporów wynikających z krajowych lub transgranicznych umów zawieranych przez internet.

6.9 Gdzie przedsiębiorca może zgłosić techniczne problemy związane z funkcjonowaniem platformy ODR?

Organem odpowiedzialnym za utworzenie i sprawne funkcjonowanie platformy ODR jest Komisja Europejska.

7. TWORZENIE PODMIOTÓW UPRAWNIONYCH

7.1 Czy przedsiębiorca może stanowić podmiot uprawniony w myśl ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich?

Nie. Podmiot ten może być jednak utworzony przez organizację przedsiębiorców.

Warto też pamiętać, że tego rodzaju podmiotem **nie jest dział reklamacji firmy**, czyli podmiot o charakterze wewnętrznym, w którym osoby odpowiedzialne za rozstrzyganie sporów zatrudnione są wyłącznie przez przedsiębiorcę.

Art. 5 pkt 1 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

7.2 Czy organizacja przedsiębiorców może stworzyć podmiot uprawniony?

Tak. Wiążą się z tym określone obowiązki i wymagania, aby zapewnić **niezależność, bezstronność i przejrzystość** działań tego rodzaju instytucji.

Art. 25 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

7.3 Jakie obowiązki ma podmiot uprawniony?

Podmiot uprawniony do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ma obowiązek zajmować się **sporami krajowymi i transgranicznymi**, w tym sporami rozwiązywanymi przez platformę ODR.

Ma obowiązek prowadzić **stronę internetową**, która:

- umożliwia łatwy **dostęp do informacji** dotyczących prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- **pozwala na wniesienie wniosku** o wszczęcie postępowania i przekazanie wymaganych dokumentów **w formie elektronicznej**;
- **stronom sporu udostępnia informacje** dotyczące danego postępowania (uwaga – strony mogą także wnioskować o udostępnienie tych informacji na trwałym nośniku);
- zawiera **adres strony internetowej Komisji Europejskiej**, na której publikowany jest wykaz podmiotów uprawnionych zgłoszonych Komisji przez państwa członkowskie UE.

Podmiot uprawniony – na zasadach określonych w regulaminie – **umożliwia wnoszenie wniosków** o wszczęcie postępowania również w **formie papierowej** oraz **umożliwia wymianę informacji** między stronami za pomocą **środków komunikacji elektronicznej** lub **przesyłką pocztową**.

Ponadto podmiot uprawniony udostępnia do wiadomości publicznej w sposób jasny i zrozumiały:

- 1) **dane kontaktowe**, obejmujące imię i nazwisko albo nazwę, miejsce zamieszkania albo siedzibę oraz adres pocztowy i adres poczty elektronicznej;
- 2) **numer wpisu do rejestru**;
- 3) informacje o **kwalifikacjach osób** prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, **sposobach ich doboru** oraz **długości ich kadencji**;
- 4) **informację o członkostwie w sieciach podmiotów** prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych;
- 5) informacje o **rodzajach sporów konsumenckich** (np. spory B2B, B2C), których rozwiązywaniem zajmuje się dany podmiot;
- 6) informacje o **kategoriach sporów** (np. spory z obszaru rynku finansowego, turystycznego itp.), w tym podmiotach i sektorach, objętych właściwością danego podmiotu,
- 7) informacje o **przesłankach**, na podstawie których podmiot **może odmówić** rozpatrywania danego sporu;
- 8) informacje o **procedurach**, które są stosowane przez podmiot w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności obowiązujący w tym podmiocie **regulamin**;
- 9) informacje o **językach**, w jakich można składać wnioski i w jakich prowadzone jest postępowanie;
- 10) informacje o **rodzajach norm**, które mogą być podstawą rozwiązania sporu;
- 11) określenie **wstępnych warunków**, które strony muszą spełnić, aby postępowanie mogło zostać wszczęte, w tym warunku wcześniejszego podjęcia przez stronę próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 12) **informację o możliwości wycofania się** przez strony z danego postępowania;
- 13) określenie **wszelkich kosztów** dla stron związanych z udziałem w postępowaniu oraz **informację o ich wysokości lub zasadach ich naliczania**;
- 14) określenie **średniego czasu trwania** postępowania;
- 15) wskazanie **skutków prawnych** danego sposobu zakończenia postępowania, w tym konsekwencji niezastosowania się do wiążącego rozstrzygnięcia sporu;
- 16) **informację o procentowym udziale przypadków**, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania, w liczbie wszczętych postępowania albo informację, że podmiot nie prowadzi takich analiz.

Poza tym podmiot uprawniony sporządza i udostępnia **roczne sprawozdanie**, a co dwa lata przekazuje tego typu dokument Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Rozdział 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

7.4 Jakie wymogi musi spełnić podmiot uprawniony, aby znaleźć się w rejestrze UOKiK?

Aby znaleźć się w rejestrze, podmiot uprawniony musi spełnić szereg obowiązków, m. in. informacyjnych, szczegółowo omówionych w pytaniu 7.3. Podmiot taki musi także zagwarantować, aby osoby prowadzące postępowania w tych sprawach posiadały

- odpowiednią **wiedzę i umiejętności** (np. w zakresie mediacji)
- oraz

- **ogólną znajomość prawa.** Opis minimalnego poziomu tych kompetencji powinien zostać określony w regulaminie.

Osoby te powinny działać **niezależnie i bezstronnie**, co również wiąże się ze spełnieniem przez podmiot uprawniony określonych warunków.

Co ważne, zarówno sam podmiot, jak i osoby prowadzące postępowania mają obowiązek **zachować w tajemnicy** wszelkie informacje uzyskane w trakcie prowadzenia spraw.

Dodatkowe wymagania dotyczą podmiotu utworzonego przez **organizację przedsiębiorców**. Jeżeli osoby prowadzące postępowania są zatrudnione lub wynagradzane wyłącznie przez tę organizację, powinien być zapewniony oddzielny budżet utworzony w celu wykonywania zadań przez te osoby.

Jeżeli postępowanie prowadzone jest przez **organ kolegialny** musi on składać się z **równej liczby przedstawicieli** organizacji przedsiębiorców oraz przedstawicieli organizacji konsumenckich. W tym przypadku wymóg oddzielnego i celowego budżetu nie obowiązuje.

Art. 14-19 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

7.5 Czy każdy podmiot uprawniony musi być notyfikowany Komisji Europejskiej?

Podmiot uprawniony, który chce uczestniczyć w **jednolitym europejskim systemie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich** musi być notyfikowany Komisji Europejskiej.

7.6 Co to jest rejestr podmiotów uprawnionych?

Jest to **wykaz instytucji** zajmujących się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich, monitorowanych przez UOKiK i spełniających określone wymagania.

Rejestr obejmuje następujące **dane podmiotów uprawnionych**:

- 1) **imię i nazwisko** albo **nazwę**, miejsce zamieszkania albo siedzibę oraz **adres strony internetowej**;
- 2) **wysokość pobieranych opłat**, jeżeli podmiot uprawniony pobiera opłaty;
- 3) **języki**, w jakich można składać wnioski o wszczęcie postępowania i w jakich jest ono prowadzone;
- 4) **rodzaje sporów konsumenckich**, których rozwiązywaniem zajmuje się dany podmiot;
- 5) **kategorie sporów konsumenckich**, w tym podmioty i sektory, objęte właściwością podmiotu;
- 6) informację o konieczności **osobistej obecności** stron lub ich przedstawicieli, o ile taka konieczność zachodzi, w tym informacje, czy postępowanie jest lub może być prowadzone jako postępowanie **ustne lub pisemne**;
- 7) informacje o **wiążącym lub niewiążącym** charakterze wyników postępowania prowadzonego przez podmiot;
- 8) przestanki, na podstawie których **podmiot może odmówić** rozpatrywania sporu.

Dane zawarte w rejestrze oraz wszelkie ich zmiany przekazywane są przez UOKiK do Komisji Europejskiej.

Art. 20 i 30 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

7.7 Co trzeba zrobić, aby podmiot uprawniony znalazł się w rejestrze prowadzonym przez UOKiK?

Należy wypełnić wniosek oraz dołączyć do niego:

- **regulamin**, który będzie obowiązywał w ramach działalności podmiotu;
- **oświadczenie**, że podmiot wnioskujący spełnia warunki uprawniające do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone w ustawie.

Wypełniony wniosek powinien zawierać:

- 1) **imię i nazwisko albo nazwę podmiotu**, jego miejsce zamieszkania albo siedzibę oraz **adres strony internetowej**;
- 2) informacje na temat **struktury, źródeł i sposobów finansowania** podmiotu oraz o **sposobie wynagradzania** osób prowadzących postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, **długości ich kadencji** oraz **podmiocie, przez który są zatrudnione**;
- 3) **opis procedur** stosowanych przez podmiot w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 4) **określenie opłat** pobieranych przez podmiot;
- 5) wskazanie **średniego czasu trwania** dotychczas prowadzonych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów;
- 6) **wskazanie języków**, w jakich podmiot przyjmuje wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie rozwiązania sporu konsumenckiego i w jakich jest ono prowadzone;
- 7) określenie **rodzajów sporów konsumenckich**, których rozwiązywaniem zajmuje się dany podmiot;
- 8) określenie **kategorii sporów konsumenckich**, w tym podmiotów i sektorów, objętych właściwością danego podmiotu;
- 9) **informacje o przesłankach**, na podstawie których podmiot **może odmówić** rozpatrywania sporu.

Art. 21 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich