**pozasądowe ROZWIĄZYWANIE SPORÓW – USTAWA PODPISANA PRZEZ PREZYDENTA i ogłoszona**

**Prezydent podpisał ustawę o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Została ona już opublikowana w Dzienniku Ustaw. Nowe prawo wejdzie w życie 10 stycznia 2017 r. Jakie zmiany czekają przedsiębiorców i konsumentów?**

**[Warszawa, 10 listopada 2016 r.] Czy można uniknąć długiego procesu sądowego ze sprzedawcą? Przedsiębiorco – czy wiesz, że może jeszcze lepiej dbać o wizerunek swojej firmy? W obu przypadkach najważniejsza jest chęć porozumienia. Prezydent podpisał ustawę o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, która wdraża unijną** [dyrektywę](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:PL:PDF)**. Została ona już** [opublikowana w Dzienniku Ustaw](http://www.dziennikustaw.gov.pl/du/2016/1823/1)**. Dzięki nowym przepisom każdy konsument będzie mógł prościej i szybciej rozwiązać swój konflikt. A przedsiębiorca, zgadzając się np. na bezstronną mediację, wzmacnia dobre imię swojej firmy. Dodatkowo unika długotrwałego i kosztownego procesu z konsumentem.**

**Ustawa dotyczy przedsiębiorców prowadzących zarówno sklepy stacjonarne, jak i internetowe, sprzedających towary oraz świadczących usługi. Wejdzie w życie 10 stycznia 2017 r. *– Powstanie nowy system rozstrzygania sporów między przedsiębiorcą a konsumentem. Będzie taki sam w całej Unii Europejskiej. Obejmie wszelkie zaistniałe na rynku spory, wynikające z umów sprzedaży rzeczy, świadczenia usług, w tym także umów zawartych przez internet, czy z przedsiębiorcą z innego kraju –* wyjaśnia Marek Niechciał.**

**Najważniejsze zmiany w systemie pozasądowego rozwiązywania sporów:**

1. **W Polsce będą funkcjonować podmioty, do których będzie mógł się zgłosić konsument, aby rozwiązać spór. Będą to:**
   1. **Podmioty niepubliczne utworzone przez przedsiębiorców z danej branży (np. lotniczej), organizacje konsumenckie;**
   2. **podmioty publiczne, działające przy różnych instytucjach, np. URE, UKE, UTK;**
   3. **Inspekcja Handlowa, do której będzie można się zwrócić, gdy dla danego sporu nie zostanie utworzony podmiot o charakterze sektorowym– np. w sprawie sprzedaży produktów, usług turystycznych, deweloperskich, edukacyjnych czy remontów.**
2. **Podmiotów, które będą mogły rozwiązać spór szukaj na stronie** [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)**. Prezes UOKIK będzie prowadził na swojej stronie internetowej rejestr takich podmiotów.**
3. **Pozasądowe rozwiązywanie sporów jest dobrowolne, sprawiedliwe i bezstronne. Ale również przejrzyste, szybkie, proste i mniej sformalizowane. Muszą się na nie zgodzić obie strony sporu.**
4. **Postępowanie takie wszczynane jest na wniosek konsumenta, chyba że regulamin danego podmiotu pozwala na to, aby sprawę zgłosił przedsiębiorca.**
5. **Korzyści dla konsumenta. Z metod pozasądowego rozwiązywania sporu możesz skorzystać, jeżeli sprzedawca odrzucił twoją reklamację. Za zgodą obydwu stron neutralna osoba trzecia pośredniczy w kontaktach między przedsiębiorcą a konsumentem. Przykładowo:** 
   1. **pomaga w wypracowaniu rozwiązania, ułatwia nawiązanie dialogu (np. mediacja). Rozwiązanie sporu musisz znaleźć razem z przedsiębiorcą;**
   2. **proponuje, jak należałoby rozwiązać konflikt (np. koncyliacja);**
   3. **rozstrzyga spór i narzuca rozwiązanie, np. w sądzie polubownym (np. arbitraż). Wyrok ma moc wyroku sądu powszechnego i jest wiążący.**
6. **Polubowne sposoby rozwiązania sporu są tańsze i dużo szybsze niż postępowanie sądowe. Twoja sprawa zostanie rozwiązana w ciągu 90 dni od momentu zebrania wszystkich informacji przez podmiot zajmujący się twoją sprawą.**
7. **Postępowanie powinno być bezpłatne. Jednak podmiot, który będzie rozwiązywał spór, może wprowadzić odpłatność, ale w nieznacznej wysokości.**
8. **Obowiązki przedsiębiorcy. Przedsiębiorco – pamiętaj, że masz szczególne obowiązki informacyjne, które musisz zacząć spełniać od 10 stycznia 2017 r.:** 
   1. **Gdy zgadzasz się na pozasądowe rozwiązywanie sporów lub zobowiązuje cię do tego prawo (jak w przypadku banków), to poinformuj o tym na swojej stronie internetowej lub w umowach, które zawierasz z konsumentami. Podaj nazwę podmiotu, do którego może się zwrócić klient, by rozwiązać z tobą spór. Wskaż np. adres jego strony internetowej.**
   2. **Jeżeli odrzuciłeś reklamację, to zawsze musisz poinformować klienta o tym, czy zgadzasz się na rozwiązanie sporu pozasądowo lub czy nie wyrażasz zgody.**
   3. **Zrób to na trwałym nośniku lub na papierze, odpowiadając na reklamację.**
   4. **Wskaż konsumentowi, który podmiot jest do tego właściwy.**
   5. **Brak informacji oznacza automatycznie, że się zgadzasz na rozwiązanie sporu poza sądem.**

**E-sprzedawcy mają takie same obowiązki. Ponadto, muszą podawać (wcześniej, bo od 9 stycznia 2017 r.) na swojej stronie internetowej** [link do platformy](https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL)**, dzięki której konsument i przedsiębiorca mogą rozwiązać spór online. Mają taki obowiązek, nawet wtedy, gdy nie zgadzają się na pozasądowe rozwiązanie konfliktu.**

1. **W systemie pozasądowego rozwiązywania sporów znajdziesz podmioty publiczne oraz niepubliczne np.:**
   1. **Rzecznika Finansowego,**
   2. **Koordynatora ds. Negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki,**
   3. **Inspekcję Handlową**
   4. **Rzecznika Prawa Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego,**
   5. **Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej,**
   6. **Sąd Polubowny przy KNF**

**O polubownych metodach rozwiązywania sporów słyszał co trzeci ankietowany przez ARC Rynek i Opinia na zlecenie UOKiK. 26 proc. badanych nie ma na ten temat żadnej wiedzy. Natomiast osoby, które deklarują, że znają pozasądowe metody rozwiazywania konfliktu, błędnie wskazują, że zajmują się tym UOKiK lub rzecznicy konsumentów. Badanie zostało przeprowadzone w lipcu 2016 r. na grupie 1023 respondentów w wieku 15-55 lat metodą CAWI (Computer Assisted Web Interview). Celem badania było zbadanie wiedzy konsumentów na temat pozasądowych metod rozwiązywania sporów.**

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro prasowe UOKiK   
pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa   
Tel. 22 55 60 111, 22 55 60 430   
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:biuroprasowe@uokik.gov.pl)

Twitter: [@UOKiKgovPL](https://twitter.com/UOKiKgovPL)