



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
*TOMASZ CHRÓSTNY***

Warszawa, 28.12.2021 r.

DOZIK-5.053.1.2021

Szanowny Panie,

W odpowiedzi na Pana petycję dotyczącą zmiany ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, uprzejmie przekazuję następujące wyjaśnienia.

Należy zauważyć, że z uwagi na generalny i ogólny charakter przedstawionego przez Pana w treści petycji postulatu zmiany ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021 r. poz. 275) oraz ustawy o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287) w celu zwiększenia ochrony konsumentów oraz kontroli nad działalnością przedsiębiorców, nie jest możliwym szczegółowe odniesienie się do wspomnianej materii.

Odnosnie poruszonego problemu szeroko ujętej niezgodnej z prawem działalności przedsiębiorców wskazać można jedynie, że Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako Prezes UOKiK) jest centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach ochrony konkurencji i konsumentów, którego kompetencje szczegółowo określają przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z ww. ustawą Prezes UOKiK posiada kompetencje m.in. do prowadzenia postępowań administracyjnych w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W ramach wykonywanych zadań Prezes UOKiK stale monitoruje rynek w poszukiwaniu nieprawidłowości, celem ich eliminowania. Odbierane od konsumentów, sygnały o niezgodnych z prawem działaniach przedsiębiorców, Prezes UOKiK ocenia pod kątem ich wpływu na interesy ogółu konsumentów.

W zakresie Pana postulatu odnoszącego się do wprowadzenia obligatoryjnego uzyskania opinii rzeczoznawcy w przypadku nieuznania reklamacji przez przedsiębiorcę należy wskazać, że w obecnym stanie prawnym przyjmuje się, że konsument ma prawo także starać

się o zwrot opłat związanych w wykonaniem ekspertyz czy badań (np. rzeczoznawców), które potwierdziły przyczynę i istnienie wady, w szczególności w sytuacji, kiedy sprzedawca nie uznał reklamacji bez takich badań (art. 566 Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2020 r. poz. 1740)). Przede wszystkim należy zauważyć, że postulowane przez Pana rozwiązanie może nie być niezbędne w każdej sytuacji. Jednocześnie stanowiłoby znaczne obciążenie organizacyjne i finansowe dla ogółu prowadzących działalność przedsiębiorców, a także znacznie wydłużyłoby czas wymagany do rozpatrzenia reklamacji. Dodatkowo w obecnym stanie prawnym nie istnieją przeszkody do uzyskania przez konsumenta opinii rzeczoznawcy we własnym zakresie, a następnie wystąpienia o zwrot poniesionych w związku z tym kosztów wobec przedsiębiorcy.

Jeśli chodzi o poruszoną przez Pana kwestię wprowadzenia obowiązku przystąpienia przedsiębiorcy do postępowania z zakresu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (tzw. ADR) należy wskazać, że na gruncie ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016 poz. 1823), postępowanie ADR jest prowadzone zgodnie z zasadą dobrowolności, tzn. jego podjęcie oraz kontynuowanie na każdym etapie zależy od woli stron.

Podstawową zasadą postępowań ADR jest ich dobrowolny charakter, co oznacza, że każda ze stron sporu wyłącznie z własnej woli może przystąpić do tego rodzaju procedury, a także na dowolnym etapie może od niej odstąpić, o ile przepisy szczególne nie stanowią inaczej (np. arbitraż). Mając na względzie zasadę dobrowolności postępowania pozasądowego, należy podkreślić, że może być ono prowadzone wyłącznie za zgodą obu jego stron. W praktyce oznacza to, że przedsiębiorcy przysługuje zarówno prawo odmowy udziału w takim postępowaniu, jak i prawo odmowy wyrażenia zgody na wypracowane rozwiązanie sporu.

Wprowadzenie obligatoryjnego udziału przedsiębiorcy w postępowaniu ADR stałoby w sprzeczności z opisaną zasadą dobrowolności oraz klóciłoby się z podstawowymi założeniami tego postępowania. Ma ono na celu wypracowanie porozumienia między stronami znajdującymi się w stanie sporu, tj. konsumentem i przedsiębiorcą, a przy tym postępowanie prowadzone jest przez jeden z upoważnionych podmiotów wpisanych do Rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK. Ma ono stanowić alternatywę dla postępowania sądowego, zapewniając szybsze i tańsze rozpatrzenie sprawy oraz uniknięcie konieczności rozstrzygnięcia sprawy w ramach procesu sądowego. Tym samym postulat objęcia przedsiębiorców obowiązkiem udziału w postępowaniu ADR należałoby ocenić negatywnie.



W petycji skierowany został także postulat dotyczący wyrażenia w obowiązujących przepisach prawa z zakresu rękojmi zakazu obciążania konsumenta przez przedsiębiorcę kosztami nieuznanej reklamacji, zarówno w przypadku uzasadnionej, jak i nieuzasadnionej reklamacji. Propozycja ta zostanie przeanalizowana pod kątem przyszłych planowanych zmian legislacyjnych, z uwzględnieniem struktury obecnego systemu ochrony praw konsumentów w Polsce, kompetencji Prezesa UOKiK oraz w kontekście zachowania równowagi praw i obowiązków między stronami umów zawieranych w obrocie gospodarczym. Konieczne jest też podkreślenie, że zgodnie z art. 2 ust. 3 ustawy o petycjach (Dz.U. z 2018 r. poz. 870), przedmiotem petycji może być żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji adresata petycji.

Odpowiadając na postulat dotyczący przebiegu sporu toczącego się między Panem z przedsiębiorcą, dotyczącego zakupionego przez Pana produktu, informuję, że Prezes UOKiK nie dysponuje możliwością egzekwowania indywidualnych roszczeń konsumentów oraz nie jest uprawniony do występowania w trybie administracyjnym w imieniu i na rzecz oznaczonego konsumenta w przypadku sporu wynikającego ze stosunku cywilnoprawnego (umowy). Bezpłatną pomoc prawną w indywidualnych sprawach konsumenckich świadczą przeznaczone do tego podmioty.

Z poważaniem,
Tomasz Chróstny
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i
Konsumentów

