POLUBOWNE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW KONSUMENCKICH – PODSUMOWANIE DWÓCH LAT DZIAŁANIA

* **Ponad 37 tys. wniosków o polubowne rozstrzygnięcie sporu wpłynęło w latach 2017-2018 do podmiotów uprawnionych.**
* **Konsumenci najczęściej zwracali się po mediację lub koncyliację do Inspekcji Handlowej - ponad 17 tys. wniosków.**
* **Największym zainteresowaniem cieszyła się branża finansowa. Do Rzecznika Finansowego, Sądu Polubownego przy KNF i Arbitra Bankowego trafiło łącznie ponad 14 tys. wniosków.**

**[Warszawa, 12 czerwca 2019 r.]** Możliwość polubownego rozstrzygnięcia sporu z przedsiębiorcą (w skrócie ADR od angielskiej nazwy *Alternative Dispute Resolution*) wprowadziła [ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich](http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20160001823/O/D20161823.pdf), która weszła w życie 10 stycznia 2017 r. W osiągnięciu porozumienia pomagają podmioty uprawnione. Są one certyfikowane przez prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, niezależne i bezstronne.

Z końcem kwietnia 2019 r. podmioty uprawnione opublikowały na swoich stronach internetowych sprawozdania z działalności w 2018 r., a także przekazały prezesowi UOKiK, który nadzoruje system ADR w Polsce, podsumowanie swojej dotychczasowej działalności.

**ADR – dane statystyczne**

Ze sprawozdań podmiotów ADR wynika, że Polacy (zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorcy) mają coraz większą świadomość alternatywnych metod rozwiązywania sporów. Świadczy o tym wzrost liczby wniosków o wszczęcie postępowania ADR.

W latach 2017-2018 złożono 37 036 wniosków. Najczęściej dotyczyły one sporu o reklamację artykułów przemysłowych (w tym głównie obuwia) oraz usług finansowych (najczęściej kredytów hipotecznych).

Najwięcej wniosków trafiło do: Inspekcji Handlowej (17 496), Rzecznika Finansowego (7 755), Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (5 348), prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (3 364) i Arbitra Bankowego (1 665). Rzecznik Praw Pasażera przy prezesie Urzędu Transportu Kolejowego zwrócił uwagę na bardzo duży wzrost rozpoznawalności instytucji – w 2018 r. wpłynęło do niego o 70 proc. więcej wniosków niż w roku poprzednim.

Podstawową zasadą postępowania polubownego jest jego dobrowolny charakter. W praktyce oznacza to, że postępowanie może być prowadzone wyłącznie po uzyskaniu zgody obu stron sporu. Sąd Polubowny przy KNF odnotował wzrost zainteresowania stron udziałem w postępowaniu polubownym, o czym świadczy procent wyrażonych zgód na udział w postępowaniu (w 2017 r. – 38 proc., w 2018 r. – 44 proc.).

Średnio postępowania polubowne trwały 89 dni. Najkrócej – przeciętnie 28 dni - przed prezesem UKE (telekomunikacja), najdłużej – średnio 316 dni - przed Rzecznikiem Finansowym.

**Gdzie się zgłosić, gdy chcesz polubownie rozwiązać spór?**

* [**Inspekcja Handlowa**](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595)-spory związane ze sprzedażą towarów i usług,
* [**Rzecznik Finansowy**](http://rf.gov.pl/polubowne/)-spory finansowe i ubezpieczeniowe,
* [**Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego**](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny)-spory finansowe,
* [**Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich**](https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc)- tylko spory z bankami,
* [**Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej**](https://cik.uke.gov.pl/aktualnosci-cik/rozwiazywanie-sporow-adr-poczta,8.html)-spory telekomunikacyjne i pocztowe,
* [**Koordynator ds. negocjacji przy prezesie Urzędu Regulacji Energetyki**](https://koordynator.ure.gov.pl/kdn/koordynator)-spory z dostawcami prądu, gazu, ciepła,
* [**Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy prezesie Urzędu Kolejowego**](https://www.utk.gov.pl/pl/rzecznik/rzecznik-praw-pasazera/12183,O-Rzeczniku.html)-spory z przedsiębiorcami kolejowymi,
* [**Rzecznik Praw Pasażerów przy prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego**](https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/) - spory z liniami lotniczymi z zakresu odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub opóźnienia lotu,
* [**Izba Gospodarki Elektronicznej**](https://www.mediacjeeizby.pl/) – spory dotyczące sprzedaży towarów i usług przez internet z członkami Izby,
* [**Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów dotyczących Żywności**](https://www.cprsz.pl/o-centrum-2) – spory z zakresu sprzedaży produktów spożywczych.

Informacje o każdym z podmiotów ADR można znaleźć na stronie [polubowne.uokik.gov.pl](http://polubowne.gov.pl/).

W przypadku sporu o towar lub usługę, którą kupiono przez internet, można złożyć wniosek także przez platformę [ODR (Online Dispute Resolution)](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL). To strona prowadzona przez Komisję Europejską, dostępna m.in. w języku polskim, przydatna zwłaszcza podczas próby rozwiązania konfliktu z przedsiębiorcą z innego kraju Unii Europejskiej.

**Postępowanie polubowne**

* Jest postępowaniem poreklamacyjnym – przed złożeniem wniosku o jego wszczęcie należy złożyć reklamację i poczekać na jej rozpatrzenie przez przedsiębiorcę.
* Opiera się na dobrej woli i chęci porozumienia, dlatego wymaga zgody obu stron sporu. Przedsiębiorca może odmówić udziału w postępowaniu, a w takiej sytuacji podmiot ADR jest obowiązany zakończyć postępowanie polubowne.
* Nie wymaga fizycznej obecności stron sporu – może być prowadzone w drodze korespondencji mailowej.
* Powinno zakończyć się w ciągu 90 dni od otrzymania przez podmiot uprawniony kompletnego wniosku.
* Jest (co do zasady) bezpłatne.
* Może pozytywnie wpłynąć na budowanie życzliwych relacji z konsumentami, a tym samym wzmocnić dobre imię przedsiębiorcy.

**Dodatkowe informacje dla konsumentów:**

Punkt Kontaktowy ds. ADR/ODR (informacje o podmiotach ADR, pomoc w wypełnianiu wniosków)  
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa  
Tel. 22 55 60 332, 22 55 60 333  
E-mail: [kontakt.adr@uokik.gov.pl](mailto:kontakt.adr@uokik.gov.pl)

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro Prasowe UOKiK   
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa   
Tel. 695 902 088, 22 55 60 314  
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl)  
Twitter: @UOKiKgovPL