



Pozasądowe rozwiązywanie sporów - wyzwania dla podmiotów ADR

Kongres Konsument 2018 „Kto tworzy cyfrowego konsumenta?”
Warszawa, 14-15 marca 2018

SPÓR KONSUMENCKI

Czym jest?

Kiedy i dlaczego powstaje?

W jaki sposób można go rozwiązać?

„Cyngiel działania” - informacja od konsumenta

Przychodzi/dzwoni/pisze konsument...

1. **Porada** - jeśli w ten sposób możliwe jest ochronienie praw i interesów konsumentów
2. **Wystąpienie do przedsiębiorcy** - z żądaniem podjęcia określonych działań naprawczych
3. **Kontrola/nadzór/postępowanie** - w przypadku, gdy informacja dotyczy naruszeń prawa o charakterze powszechnym
4. **Postępowania polubowne (pozasądowe rozwiązywanie sporów - mediacja konsumencka, koncyliacja, negocjacje itd.)**
5. **Sądownictwo polubowne**
6. **Pozew do sądu powszechnego**

System ADR *de lege lata*

Polubowne rozwiązywanie sporów w Polsce od 10.01.2017

1. **Systemowość instytucjonalna** - branżowe podmioty ADR (obecnie 5: Koordynator ds. negocjacji przy Prezesie URE, Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie UTK, Prezes UKE, Komisja Nadzoru Finansowego, Rzecznik Finansowy) + podmiot horyzontalny (Inspekcja Handlowa)
2. **System mieszany** - publiczno-prywatny, to jest z dopuszczeniem niepublicznych podmiotów ADR (aktualnie 3: Bankowy Arbitraż Konsumencki, Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne latanie”, Izba Gospodarki Elektronicznej)
3. **Spójność proceduralna** - wspólne ramy postępowania przy zachowaniu odrębności
4. **Powiązanie z systemem w obrębie Unii Europejskiej**

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

Pozasądowe...

- Forma - mniej sformalizowana niż w sądzie
- Równość praw obu stron sporu - postępowanie może zainicjować tak konsument, jak i przedsiębiorca
- Koszty - niższe, niż w przypadku sądów powszechnych (np. w przypadku Inspekcji Handlowej brak wpisów i kosztów poza kosztami rzeczoznawców)
- Szybkość - maksymalnie 90 dni
- Procedura - prostsza i bardziej elastyczna niż sądowa
- Podstawa rozstrzygnięcia - zastosowanie znajdują nie tylko przepisy, ale również zasady słuszności
- Można uzyskać rozwiązanie - sprawy konsumenckie niejednokrotnie są błahe - czy konsumenci dochodzą ich w sądach powszechnych?

Pozasądowe...

Z życia wzięte

- Konsumentka w sklepie jednej z sieci handlowych kupiła serek, który okazał się przeterminowany (nalepka z ceną była naklejona na datę)
- Klientka chciała zwrotu ceny 1,30 zł, jednak pracownicy sklepu odrzucili reklamację twierdząc, że zakupu dokonano w innym sklepie tej sieci
- Konsumentka zażądała „zadośćuczynienia. Coś w rodzaju prezentu i przeprosin za utrudnienia i pomówienia, co jest niezgodne z prawem.”
- Na skutek mediacji wydano ostatecznie konsumentce bon podarunkowy wartości 30 zł ważnej 12 miesięcy

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

...rozwiązywanie...

- Założeniem postępowań polubownych jest rozwiązanie sporu...
- ...nie w interesie którejkolwiek ze stron, ale w celu zakończenia sporu...
- ...wymaga to inicjatywy obu stron, przy aktywnym współudziale osób trzecich (osób prowadzących postępowanie, arbitrów w sądzie polubownym)...
- ...w oparciu o zebrane dowody...
- ...z zachowaniem poufności i dobrowolności (po obu stronach) oraz...
- ...zdrowego rozsądku i dobrej woli stron, które chcą się dogadać

...rozwiązywanie...

- Formuła rozwiązania sporu jest otwarta: wszystko jest dozwolone, o ile będzie akceptowane przez strony sporu i zmierza do jego zakończenia
- Dopuszczalne są wszelkie prawem dozwolone modele rozwiązania sporu (koncyliacja, mediacja, arbitraż, negocjacje, rozstrzygające opinie rzeczoznawcy, med-arb...)
- Przy zachowaniu bezstronności, niezawisłości, fachowości i skuteczności osób zaangażowanych w ADR...
- ...a także dobrowolności, legalności, przejrzystości i kontradiktoryjności procedur

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

...sporów konsumenckich

- Czy spór konsumencki jest aż takim złem?
- Spór konsumencki może być dla przedsiębiorców źródłem informacji o: **produkcje**, jego opakowaniu, oznakowaniu, sposobie jego sprzedaży, prezentacji i reklamie; **przedsiębiorcy**, łańcuchu dostaw, poddostawcach, procedurach reklamacyjnych, punktach krytycznych...
- Czy spór konsumencki może wygrać tylko konsument?

...sporów konsumenckich

Z życia wzięte

- Konsument chciał kupić butelkę markowej whisky oznakowaną dwiema cenami (36 zł i 45 zł)
- Sprzedawca stwierdził, że personel nie umieścił nowych cen a faktyczną ceną jest 150 zł
- Konsument chciał nabyć alkohol po cenie najkorzystniejszej
- W toku postępowania polubownego sprzedawca zgodził się na wydanie bonu podarunkowego o wartości 100 zł (czyli różnicę pomiędzy ceną uwidocznioną przy towarze a faktyczną)
- Konsument nie zgodził się na tę propozycję twierdząc, że zasadniczo to chciał kupić 5 butelek whisky, a zatem zażądał bonów o wartości 500 zł
- Co zrobił sprzedawca?

Podsumowanie

Podsumowanie

- Spory lepiej rozwiązywać
- Najlepiej szybko oraz niskim kosztem finansowym i emocjonalnym
- W sposób proporcjonalny i adekwatny do żądań konsumentów/przedsiębiorców
- Z założeniem otwartości i dobrej woli po obu stronach
- W najbardziej dogodnej dla stron formule - „szytej na miarę” sporu i jego dynamiki (mediacja, koncyliacja, arbitraż...)
- Przedsiębiorcy nie stać na nierozwiązywanie sporów - etyka biznesu, odpowiedzialność wobec rynku oraz konkurencji

Szanse i wyzwania

- Szybkość
 - Minimum formalności
 - Niewielkie koszty
 - Skuteczność
 - Bezstronność
 - Elastyczność
 - Brak rozgłosu
 - Systemowość
 - Uzupelnienie wobec wymiaru sprawiedliwości
- Nieistnienie w świadomości uczestników rynku
 - Brak wyrobionej marki
 - Zarzut nastawienia prokonsumenckiego
 - Powiązanie z organami kontrolnymi
 - Nieznajomość istnienia oraz procedur
 - Dobrowolność
 - Nienarzucanie rozwiązań i brak sankcji (mediacja)

Dziękuję

Dariusz Łomowski

zastępca dyrektora
Departament Inspekcji Handlowej
Urząd Ochrony Konkurencji i
Konsumentów
pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
Tel.: 22 556 01 76, Faks: 22 826 91 31,
E-mail: dariusz.lomowski@uokik.gov.pl

www.uokik.gov.pl

