



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Polubowne rozwi¹zywanie sporów konsumenckich po 9 stycznia 2017 roku

Pytania i odpowiedzi



Warszawa, listopad 2016 r.

Spis treści

Co to jest spór konsumencki?.....	3
Jakie są formy pozasądowego dochodzenia roszczeń?.....	3
Jak wygląda system pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w Polsce?.....	4
Jakie korzyści ma przedsiębiorca, jeżeli decyduje się na polubowne rozwiązanie sporu z konsumentem?	6
Czy są branże wyłączone z systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich?7	

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

Jakie są formy pozasądowego dochodzenia roszczeń?

Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu to:

- umożliwienie **zbliżenia stanowisk stron**, np. poprzez **mediację**;
- **zapropowanie 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**. 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 dwóch metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich
– zbliżenia stanowisk i rozstrzygnięcia sporu

	zbliżenie stanowisk	rozstrzygnięcie sporu
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

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:
 - **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

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.

- **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**.

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 **bezzstronnych 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
wpływ na wybór rozjemcy/sędziego	tak	nie
atmosfera	brak stresu, budowanie porozumienia	napięcie, podtrzymywanie konfliktu
satysfakcja stron	duża/średnia	mała

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.