

Polubownie - nowe zasady mają już rok

- Polacy chętnie korzystają z możliwości polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich.
 - Ponad 800 porad UOKiK, prawie 8000 spraw w Inspekcji Handlowej,
 - 3500 przed Rzecznikiem Finansowym i setki w innych instytucjach to bilans po roku obowiązywania ustawy.
 - Spory najczęściej dotyczyły wadliwych butów, sprzętów AGD, usług telekomunikacyjnych i finansowych.
-

Firma odrzuciła twoją reklamację? Już od roku zamiast toczyć boje przed sądem możesz skorzystać z [postępowania polubownego](#) (określanego też angielskim skrótem ADR - Alternative Dispute Resolution). Jest szybsze - trwa maksimum 90 dni, przeważnie bezpłatne i mniej stresujące. Taką możliwość wprowadziła [ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich](#), która weszła w życie 10 stycznia 2017 r. Warunek - obie strony muszą się zgodzić na przeprowadzenie postępowania polubownego.

Zainteresowanie jest duże. **Przez rok Punkt Kontaktowy przy Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów udzielił ponad 800 informacji w sprawie postępowań polubownych. Spory najczęściej dotyczyły: butów, ubrań, sprzętu RTV i AGD oraz podróży lotniczych.** Konsumenci zgłaszali też problemy z dostawcami mediów, firmami telekomunikacyjnymi, kolejami i bankami.

- *To spory sukces* - podkreśla Marek Niechciał, prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. - *UOKiK sam nie prowadzi postępowań polubownych ani nie przyjmuje wniosków. Robią to podmioty uprawnione. Natomiast nasz Punkt Kontaktowy udziela porad - może pomóc wypełnić dokumenty i wskazać, do jakiej instytucji je złożyć.*

Kto prowadzi postępowania polubowne?

- **Inspekcja Handlowa.** Spory związane ze sprzedażą towarów i usług, m.in. ze sprzedawcami, deweloperami, firmami remontowymi, biurami podróży. Od 10 stycznia do 15 grudnia 2017 do Inspekcji Handlowej wpłynęło łącznie 7970 wniosków o postępowania polubowne. W połowie grudnia ubiegłego roku Inspekcja prowadziła łącznie 1013 postępowań w zakresie koncyliacji i mediacji konsumenckiej.
- **Rzecznik Finansowy.** Spory finansowe i ubezpieczeniowe. Obecnie prowadzi ok. 3500 spraw.
- **Sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego.** Spory finansowe. Do listopada 2017 r. wpłynęło do niego 2380 wniosków, prowadzi 900 postępowań.
- **Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich.** Tylko spory z bankami. Do końca III kwartału 2017 r. wpłynęły do niego 884 wnioski.
- **Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.** Sprawy z branży telekomunikacyjnej i pocztowej. W listopadzie 2017 r. prowadził ok. 1400 postępowań.
- **Koordinator ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki.** Spory z dostawcami prądu, gazu, ciepła. Do listopada 2017 r. wpłynęło do niego ok. 300 spraw.
- **Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Kolejowego.** Spory z przedsiębiorcami kolejowymi. W listopadzie 2017 r. prowadził ok. 130 spraw dotyczących postępowania ADR.
- **Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne latanie”.** Spory z liniami lotniczymi. Od kwietnia do połowy grudnia 2017 r. przeprowadziło 10 mediacji.

Składając wniosek, pamiętaj:

1. Postępowanie polubowne to postępowanie poreklamacyjne. Najpierw musisz złożyć reklamację wadliwego towaru lub usługi, a sprzedawca musi ją w całości lub w części odrzucić.
 2. Wniosek musi być podpisany.
 3. Dołącz do wniosku dokumenty, np. potwierdzenie płatności, korespondencję reklamacyjną z przedsiębiorcą, zdjęcia
-

wadliwego towaru.

4. Udział w postępowaniu ADR zasadniczo jest dobrowolny, co oznacza, że obie strony muszą się zgodzić na tę procedurę (wyjątkiem są postępowania przed Rzecznikiem Finansowym i Arbitrem Bankowym, gdzie udział przedsiębiorcy jest obowiązkowy). Dobrowolne jest także przyjęcie rozwiązania sporu wypracowanego w toku postępowania, wyjątkiem jest arbitraż przed Arbitrem Bankowym (rozwiązanie sporu jest wiążące dla banku) i przed Sądem Polubownym przy KNF (rozstrzygnięcie jest wiążące dla obu stron).
5. Jeśli toczysz spór o towar lub usługę, które kupiłeś przez internet, możesz złożyć wniosek elektronicznie przez platformę [ODR \(Online Dispute Resolution\)](#). To strona prowadzona przez Komisję Europejską, dostępna także w języku polskim. Przydatna zwłaszcza w konfliktach z przedsiębiorcami z innych krajów UE. Pamiętaj, jeśli druga strona nie zgodzi się na postępowanie polubowne, po 30 dniach sprawa jest zamykana. Do końca 2017 r. Polacy złożyli w ten sposób ponad 1600 wniosków.
6. Jeśli spierasz się z przedsiębiorcą z innego kraju UE, możesz też skorzystać z pomocy [Europejskiego Centrum Konsumentckiego](#).
7. Jeśli składasz wniosek do Inspekcji Handlowej, wybierz inspektorat w tym województwie, gdzie mieści się sklep, z którym się spierasz. W przypadku zakupów przez internet najwłaściwszy będzie inspektorat w tym regionie, gdzie firma ma swoją główną siedzibę.
8. Większość postępowań jest dla konsumentów bezpłatna. Wyjątkiem są postępowania przed: Rzecznikiem Finansowym (50 zł), Sądem Polubownym przy KNF (50 zł - mediacja, 150 zł - arbitraż) i Arbitrem Bankowym (50 zł lub 20 zł - w zależności od wartości przedmiotu sporu). Trzeba się też liczyć z kosztem powołania rzeczoznawcy, jeśli będzie to konieczne.

Tu znajdziesz pomoc:

- w internecie: <http://polubowne.uokik.gov.pl/>
- za pomocą poczty elektronicznej: kontakt.adr@uokik.gov.pl

Dlaczego warto rozwiązywać spory pozasądowo?



minimum formalności



krótki czas



niskie koszty



poufność



brak konieczności fizycznej obecności stron (wystarczy list lub e-mail)

WWW.POLUBOWNE.UOKIK.GOV.PL



U·K·K
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Dodatkowe informacje dla mediów:

Biuro Prasowe UOKiK
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. 695 902 088
E-mail: biuroprasowe@uokik.gov.pl

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