

Spory konsumenckie

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

Jeżeli przedsiębiorca nie zgadza się z roszczeniem konsumenta i odmawia uznania reklamacji, a konsument nie chce przenieść tego sporu na drogę sądową, może skorzystać z innych sposobów wyjścia z konfliktu.

Za zgodą obydwu stron neutralna osoba trzecia (niezależna instytucja) — np. mediator, koncyliator albo arbiter — pośredniczy wówczas w kontaktach między przedsiębiorcą a konsumentem i:

- **umożliwia zbliżenie stanowisk** stron (np. poprzez mediację),
- **proponuje** rozwiązanie sporu (np. przez koncyliację),
- **rozstrzyga** spór między nimi i narzuca rozwiązanie (np. w ramach arbitrażu).

Sposoby te znane są również jako **metody ADR**. Skrót ten pochodzi od angielskiego sformułowania *Alternative Dispute Resolution* i oznacza **alternatywne w stosunku do postępowania sądowego** sposoby rozwiązywania sporów. W porównaniu z nim są zwykle **tańsze, szybsze i prostsze**.

Rysunek 1. Pozasądowe metody rozwiązywania sporów konsumenckich



10 stycznia 2017 r. weszły w życie przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823).

Inspekcja Handlowa jest jedną z instytucji uprawnionych do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej podejmuje działania w celu pozasądowego zakończenia sporu cywilnoprawnego między **konsumentem a przedsiębiorcą**. Prowadzi postępowania w sprawach dotyczących sprzedaży konsumenckiej, turystyki, usług deweloperskich, remontowo-budowlanych, edukacji, przewozu towarów.

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego **wszczywa się na wniosek** złożony do wojewódzkiego inspektora inspekcji handlowej właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę. Wniosek może złożyć zarówno konsument, jak i przedsiębiorca.

Korzyści dla konsumenta i przedsiębiorcy to:

- brak kosztów postępowania;
- krótki czas rozpoznania sprawy;
- dobrowolność udziału;
- bezstronność;
- gwarancja poufności;

- atmosfera budowania wzajemnego porozumienia;
- satysfakcja z polubownego rozwiązania sporu.