

Przebieg postępowania

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

Inspekcja Handlowa jest podmiotem uprawnionym do rozstrzygania sporów konsumenckich wpisanym pod **nr 6** do Rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Wykaz podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgłoszonych Komisji Europejskiej przez państwa członkowskie Unii Europejskiej znajduje się na platformie ODR:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=PL>

Osoby prowadzące postępowanie

Postępowanie prowadzą upoważnieni pracownicy wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej, posiadający co najmniej wykształcenie średnie oraz ogólną znajomość prawa, w szczególności w zakresie przepisów dotyczących praw konsumentów. Ich kadencja trwa 4 lata.

Przebieg postępowania

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego wszczyna 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. Postępowanie prowadzone jest w **języku polskim**.

Sposoby rozwiązania sporu

Działania Inspekcji Handlowej polegają na umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron lub przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu.

Umożliwienie zbliżenia stanowisk stron następuje przede wszystkim poprzez **tw. mediację**. Mediacja to postępowanie mające na celu dojście do porozumienia stron sporu. Mediator nie stwierdza, która strona ma rację zachowując neutralną postawę. Do jego zadań należy przede wszystkim ułatwianie komunikacji.

Zaproponowanie rozwiązania sporu następuje przede wszystkim przez **tw. koncyliację**.

Koncyliacja to postępowanie polegające na zaproponowaniu przez neutralną osobę trzecią sposobu rozwiązania sporu, po uprzednim zapoznaniu się ze stanem sprawy. Strony sporu mogą zastosować się lub nie do tej propozycji.

Wniosek powinien zawierać:

- oznaczenie stron sporu,
- dokładnie określone żądanie,
- wybrany przez wnioskodawcę rodzaj postępowania tj. umożliwienie zbliżenia stanowisk stron lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu,
- podpis wnioskodawcy.

Do wniosku należy dołączyć: opis okoliczności sprawy, informacje na temat dotychczasowego przebiegu sporu oraz kopie dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku. Inspekcja Handlowa wezwie wnioskodawcę do uzupełnienia wniosku, jeżeli wniosek nie będzie spełniał wymogów formalnych.

Odmowa rozpatrzenia wniosku

Inspekcja Handlowa odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objętych właściwością Inspekcji.

Inspekcja Handlowa może odmówić rozpatrzenia sporu wtedy, gdy wnioskodawca przed złożeniem wniosku nie podjął próby kontaktu z drugą stroną sporu, spór jest błahy, wniosek spowoduje uciążliwość dla drugiej strony, sprawa o to samo roszczenie pomiędzy tymi samymi stronami została już rozpatrzona przez Inspekcję, sąd powszechny, stały sąd polubowny lub inny właściwy podmiot, w momencie złożenia wniosku **upłynął rok** od dnia, w którym wnioskodawca podjął próbę kontaktu z drugą stroną w celu bezpośredniego rozwiązania sporu a także, gdy rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenia działania Inspekcji. W przypadku odmowy rozpatrzenia sporu w terminie **trzech tygodni** od doręczenia wniosku Inspekcja Handlowa informuje strony o jej przyczynie.

Wszczęcie postępowania

Wszczęcie postępowania następuje z dniem doręczenia wniosku Inspekcji Handlowej. Strony sporu niezwłocznie otrzymują potwierdzenie złożenia wniosku. Wszczęcie postępowania przerywa bieg przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu. Przedawnienie nie będzie biec na nowo, dopóki postępowanie to nie zostanie zakończone.

Prawa stron w postępowaniu

W toku postępowania stronom zapewnia się możliwość udziału w postępowaniu poprzez przedstawienie stanowisk, dokumentów, dowodów oraz dostęp do stanowisk, dokumentów i dowodów przedstawionych przez drugą stronę, a także do opinii wydanych przez ekspertów wraz z możliwością ustosunkowania się do nich.

Na każdym etapie postępowania strony mogą skorzystać z pomocy osób trzecich, w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną oraz udziela stronom informacji o podjętym rozstrzygnięciu i jego uzasadnieniu.

W przypadku postępowania, gdzie stronom przedstawia się propozycję rozwiązania sporu strony mają prawo wycofania się na dowolnym jego etapie. Ponadto strony mogą nie wyrazić zgody na przedstawioną propozycję lub nie zastosować się do niej. Udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a przedstawiona propozycja może różnić się od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapaść w postępowaniu sądowym.

Czas postępowania

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego trwa **90 dni od dnia otrzymania wniosku**. Termin ten może zostać przedłużony w przypadku sporu szczególnie skomplikowanego. W tym przypadku Inspekcja Handlowa zawiadomi strony o każdym przedłużeniu, jednocześnie wskazując przewidywany termin zakończenia postępowania. Datą zakończenia postępowania jest dzień sporządzenia protokołu przez osobę prowadzącą postępowanie; protokół jest doręczany stronom. Średni czas trwania postępowania wynosi **40 dni**.

Postępowanie ma **niewiążący charakter**.

Postępowanie jest dla konsumentów **nieodpłatne**. W przypadku czynności podjętych w toku postępowania na wniosek konsumenta istnieje możliwość obciążenia ich kosztami.

Inspekcja Handlowa w Katowicach nie prowadzi analiz statystycznych dotyczących zastosowania się stron do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.