

Obowiązki przedsiębiorców

Nowe obowiązki przedsiębiorców od 10 stycznia 2017 r.

1. Przedsiębiorco, jeśli zgadzasz się na pozasądowe rozwiązywanie sporów lub zobowiązuje cię do tego prawo (jak np. w przypadku banków, SKOKów lub ubezpieczycieli), poinformuj o tym na swojej stronie internetowej i w ogólnych warunkach umów, które zawierasz z konsumentami. Podaj nazwę podmiotu, do którego może się zwrócić klient, by rozwiązać z tobą spór. Wskaż co najmniej adres jego strony internetowej.
2. Jeżeli odrzuciłeś reklamację, zawsze musisz poinformować klienta o tym, czy zgadzasz się na rozwiązanie sporu pozasądowo lub czy nie wyrażasz zgody.
3. Informacje te przekaż na papierze lub innym trwałym nośniku (np. pamięci USB lub płycie CD/DVD), odpowiadając na reklamację.
4. Wskaż konsumentowi, który podmiot jest do tego właściwy.
5. Podmioty, które będą mogły rozwiązać spór znajdziesz na stronie [UOKiK](#). Prezes UOKiK będzie prowadził ich rejestr.
6. Brak informacji oznacza automatycznie, że zgadzasz się na rozwiązanie sporu poza sądem.
7. Prowadzisz sklep internetowy? Masz takie same obowiązki. Ponadto, powinieneś podawać ([już teraz](#), bo od 9 stycznia 2016 r.) na swojej stronie internetowej [link do platformy](#), za pośrednictwem której konsument może przystąpić do rozwiązania sporu online. Masz taki obowiązek, nawet wtedy, gdy nie zgadzasz się na pozasądowe rozwiązanie konfliktu.
8. Pamiętaj, że pozasądowe rozwiązywanie sporów jest dla większości przedsiębiorców dobrowolne. Muszą się na nie zgodzić obie strony sporu.
9. Postępowanie wszczynane jest na wniosek konsumenta, chyba że regulamin danego podmiotu pozwala na to, aby sprawę zgłosił przedsiębiorca.
10. Polubowne sposoby rozwiązania sporu są tańsze i dużo szybsze niż postępowanie sądowe. Sprawa zostanie rozwiązana w ciągu 90 dni od momentu zebrania wszystkich informacji.