

System ADR

ADR - skrót ten pochodzi od angielskiego sformułowania Alternative Dispute Resolution i oznacza alternatywne w stosunku do postępowania sądowego sposoby rozwiązywania sporów.

System ADR, czyli 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:

Niepubliczne sektorowe podmioty utworzone przez przedsiębiorców z danej branży (funkcjonujące obecnie lub nowo powstałe). Przykładem jest Arbiter Bankowy, podmiot utworzony przez Związek Banków Polskich.

Publiczne sektorowe podmioty utworzone przy lub w strukturze organów publicznych.

Przykładami są:

- Koordynator 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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.

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.

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.

Rysunek 2. Schemat polskiego systemu ADR (główni gracze)

