



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów


Po co drzeć koty?



Polubowne Sądy Konsumenckie przy Inspekcji Handlowej.
Szybko rozwiązują spory między konsumentem a przedsiębiorcą.

**ROZSTRZYGANIE
SPORÓW
KONSUMENCKICH**

Akty prawne i publikacje poświęcone tematyce
ochrony konsumentów są dostępne
na stronie internetowej: www.uokik.gov.pl



Jeżeli przedsiębiorca nie uznał reklamacji konsumenta, a ten się nie zgadza z jego decyzją, może zwrócić się o mediację lub rozstrzygnięcie do sądu polubownego, a więc skorzystać z alternatywnych metod rozstrzygania sporów.

Alternatywne metody rozstrzygania sporów (ADR – *Alternative Dispute Resolution*) to postępowania, które prowadzone są bez udziału sądu powszechnego. Jego kompetencje przejmuje niezależna osoba trzecia – np. mediator lub arbiter. Metody te są tanie (często nieodpłatne), szybkie i nie wymagają zatrudnienia wyspecjalizowanego prawnika.

W Polsce do podstawowych form rozwiązywania sporów bez udziału sądu należą:

- > **mediacje** – procedury, w których konsument oraz przedsiębiorca rozstrzygają nieporozumienie przy udziale mediatora. Co ważne, osoba ta nie rozwiązuje konfliktu, a jedynie pośredniczy w pertraktacjach między stronami, pomagając im wybrać wspólne, wzajemnie akceptowane rozwiązanie;
- > **sąd polubowny/arbitraż** – sposób rozstrzygania sporu bez udziału sądu powszechnego. Jego kompetencje przejmuje bezstronny specjalista – arbiter.

Ponadto, stowarzyszenia przedsiębiorców, instytucje gospodarcze lub organizacje konsumenckie mogą tworzyć wspólnie lub niezależnie tzw. **komisje skargowe**. Ich działania oparte są na przepisach prawa powszechnego lub zasadach samoregulacji. Rozstrzygnięcia komisji mają najczęściej niewiążący charakter, jednak mimo to jej decyzja może istotnie wpływać na reputację przedsiębiorcy.

1. Cechy pozasądowych form rozstrzygnięcia sporów

- > elastyczność – umożliwia dostosowanie procedury do specyfiki rozpatrywanej sprawy, co pozwala na rozwiązanie zawiłych kwestii sprawniej i łatwiej niż w sądach;
- > szybkość – postępowanie z pominięciem drogi sądowej trwa średnio od dwóch tygodni do dwóch miesięcy;
- > niskie koszty postępowania – procedury ADR są mniej sformalizowane i skomplikowane niż czynności sądowe. Poza tym biorą w nich udział specjaliści w dziedzinie, której dotyczy spór, dzięki czemu możliwe jest uniknięcie konieczności korzystania z opinii biegłych czy też innych ekspertów;
- > dobrowolność – skorzystanie z jakiegokolwiek formy ADR możliwe jest **tylko i wyłącznie** po uzyskaniu zgody obu stron;
- > zapewnienie dobrych relacji między stronami w przyszłości – procedury ADR są szczególnie korzystne w sytuacji, gdy obie strony sporu muszą współpracować ze sobą także po jego rozwiązaniu.

2. Jak skorzystać z ADR?

Jeżeli konsument chce rozwiązać spór z przedsiębiorcą bez udziału sądu, powinien skorzystać z mediacji lub też polubownego sądownictwa. W tym celu należy dostarczyć do instytucji, przed którą będzie toczyło się postępowanie, odpowiedni formularz – **wniosek o mediację** lub **wniosek o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym** (w niektórych instytucjach formularz ten ma inną nazwę, np. **wniosek-zapis na sąd polubowny**).

Warto pamiętać, że niektóre ciała ADR nie posiadają szablonów wniosków. Wymagają jedynie precyzyjnego opisu problemu oraz dołączenia dokumentów, które potwierdzają argumenty wnioskodawcy (np. paragon zakupu, protokół reklamacyjny, odpis korespondencji wystanej w sprawie).

ZAPAMIĘTAJ

Skorzystanie z ADR jest możliwe tylko i wyłącznie po:

- zakończeniu procesu reklamacyjnego

Dlatego w przypadku problemów z zakupionym towarem w pierwszej kolejności należy złożyć reklamację u przedsiębiorcy.

- wyrażeniu przez obie strony zgody na postępowanie

Jeżeli jedna ze stron nie będzie chciała poddać się procedurze ADR, nie jest możliwe jej zastosowanie.

3. Gdzie można uzyskać pomoc?

Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej (WIIH)

Rodzaje rozstrzyganych spraw

Spory związane z zakupionym towarem lub usługą (m.in. zakupem obuwia, sprzętu AGD, wykonaniem usług remontowo-budowlanych itp.)

Wykorzystywane formy ADR

Mediacja oraz Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie (SPSK)

Jak wszcząć postępowanie?

Sprawę do SPSK może wnieść konsument, przedsiębiorca, organizacja konsumencka oraz powiatowy/miejski rzecznik konsumentów. W tym celu należy złożyć do właściwego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej odpowiedni wniosek (w zależności od rodzaju postępowania wnioski o mediację lub wnioski o rozpoznanie sprawy przed polubownym sądem konsumenckim/wnioski-zapis na sąd polubowny). Formularze dostępne są w sekretariacie każdego sądu konsumenckiego, a także na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

WAŻNA INFORMACJA

Lista WIIH wraz z danymi teled adresowymi dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl w zakładce „Konsumenci/Ważne adresy”.

Koszty postępowania

Postępowania są z zasady bezpłatne. Należy jednak wziąć pod uwagę ewentualne koszty, które mogą pojawić się w jego trakcie. Np. konsument, który do reprezentowania swoich interesów wyznaczy pełnomocnika niebędącego jego małżonkiem, wstępnym, zstępnym ani rodzeństwem, musi uiścić opłatę skarbową w wysokości 17 zł. Z kolei w przypadku polubownego sądu konsumenckiego mogą pojawić się koszty związane np. z wykonaniem ekspertyzy.

Ostateczność wydanych decyzji

I. Rozwiązanie sporu w wyniku procedury mediacji

Skorzystanie z procedury mediacji nie wyklucza możliwości ewentualnego wniesienia sprawy do sądu lub wniosku o rozpatrzenie sporu przez stały polubowny sąd konsumencki przy WIIH. Rozwiązanie sporu uzgodnione przez strony ma charakter dobrowolny i nie podlega egzekucji administracyjnej ani sądowej. Jednocześnie nie przysługuje od niego odwołanie.

II. Rozwiązanie sporu przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki

Uгода oraz wyroki wydane przez SPSK mają moc wyroku sądu powszechnego. Od wyroku można wnieść skargę do sądu powszechnego. Należy jednak pamiętać, że żądanie uchylenia wyroku jest możliwe, jeżeli w trakcie postępowania doszło do uchybień formalnych lub proceduralnych (np. gdy brakuje zapisu na sąd polubowny, nie zostały zachowane wymagania co do składu sądu, w tej samej sprawie między tymi samymi stronami zapadł prawomocny wyrok sądu itp.). Skargę należy wnieść nie później niż w ciągu trzech miesięcy od dnia doręczenia wyroku. W przypadku zawarcia przed sądem ugody, strony nie mogą jej zaskarżyć.

WAŻNA INFORMACJA

Wykaz Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – www.uokik.gov.pl w zakładce „Konsumenci/Ważne adresy”.

Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE)

Rodzaje rozstrzyganych spraw

Spory związane z usługami telefonii komórkowej i stacjonarnej, dostępu do Internetu oraz usługami pocztowymi.

Wykorzystywane formy ADR

Mediacja oraz Sąd Polubowny przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej

Jak wszcząć postępowanie?

Należy dostarczyć do delegatury UKE (w województwie właściwym ze względu na zamieszkanie) **wniosek o postępowanie mediacyjne**. UKE nie posiada szablonu takiego wniosku, dlatego należy dokładnie opisać problem oraz dostarczyć dokumenty potwierdzające stan faktyczny.

WAŻNA INFORMACJA

Mediacja jest możliwa tylko w przypadku, gdy wystąpi o nią konsument, czyli osoba fizyczna, która:

- ma podpisaną umowę z operatorem,
- korzysta z telefonu w celach niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.

Powyższe dwa warunki nie obowiązują w przypadku postępowania mediacyjnego dotyczącego usług pocztowych.

Z kolei w celu wszczęcia postępowania przed Sądem Polubownym przy Prezesie UKE wymagane jest dostarczenie **wniosku o rozpatrzenie sporu** wraz z załącznikami (odpis wniosku odręcznie podpi-

sany przez wnioskodawcę, zapis na sąd polubowny oraz kserokopie wszystkich dokumentów w sprawie) na adres:

Stały Polubowny Sąd Konsumencki
przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej
ul. Kasprzaka 18/20
01-211 Warszawa

Koszty postępowania

Mediacja przy Prezesie UKE jest bezpłatna. Należy jednak pamiętać o wyjątku związanym z obowiązkiem wniesienia opłaty skarbowej w wysokości 17 zł za pełnomocnictwo udzielone osobie, która nie jest małżonkiem, wstępnym, zstępnym lub rodzeństwem wnioskodawcy.

Skorzystanie z polubownego sądu konsumenckiego wiąże się z kolei z koniecznością uiszczenia opłaty w wysokości 100 zł (pobiera się ją dopiero w momencie wyrażenia przez stronę pozwaną zgody na sąd polubowny). W trakcie postępowania mogą się pojawić koszty dodatkowe, związane np. z potrzebą wykonania ekspertyzy. Strona wnioskująca o te czynności zobowiązana jest wnieść zaliczkę na ich pokrycie.

Ostateczność wydanych decyzji

Wyrok sądu polubownego ma taką samą moc prawną, jak wyrok sądu powszechnego. Jediną różnicą jest fakt, że stronom nie przysługuje prawo odwołania.

Można jednak wnieść skargę o uchylenie wyroku. Należy ją złożyć w sądzie powszechnym w terminie trzech miesięcy od dnia doręczenia wyroku lub – jeżeli strona wniosła o uzupełnienie, sprostowanie bądź wykładnię wyroku – w ciągu trzech miesięcy od dnia doręczenia przez sąd polubowny orzeczenia rozstrzygającego o tym wniosku.

Strona może w drodze skargi żądać uchylenia wyroku sądu polubownego, jeżeli doszło do uchybień formalnych lub proceduralnych (np. brakuje zapisu na sąd polubowny, nie zostały zachowane wymagania co do składu sądu, w tej samej sprawie między tymi samymi stronami zapadł prawomocny wyrok sądu).

WAŻNA INFORMACJA

Więcej informacji znajduje się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej UKE – www.cik.uke.gov.pl w zakładce „Sposoby dochodzenia roszczeń”.

Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych

Rodzaje rozstrzyganych spraw

Spory powstałe między konsumentami a zakładami ubezpieczeń, powszechnymi towarzystwami emerytalnymi, Ubezpieczeniowym Funduszem Gwarancyjnym oraz Polskim Biurem Ubezpieczycieli Komunikacyjnych. Wartość sporu nie może być niższa niż 1 000 zł.

Wykorzystywane formy ADR

Arbitraż

Jak wszcząć postępowanie?

Należy dostarczyć **wniosek o wszczęcie postępowania przed Sądem Polubownym przy Rzeczniku Ubezpieczonych**. Dodatkowo należy dołączyć kserokopie dokumentów istotnych dla sprawy, dowód uiszczenia opłaty rejestracyjnej oraz wskazać arbitra z listy arbitrow.

Koszty postępowania

W celu poddania sporu pod sąd polubowny konieczne jest uiszczenie następujących opłat:

- > opłata rejestracyjna – 15 zł (bezzwrotna i wnoszona przez wnioskodawcę),

- > opłata arbitrażowa – od 100 do 3 000 zł (w zależności od wartości sporu), wnoszona przez wnioskodawcę po wyrażeniu zgody ubezpieczyciela na sąd polubowny,
- > zaliczka na poczet dodatkowych czynności – obejmuje koszty przygotowania np. opinii biegłych.

Koszty postępowania ponosi strona przegrana.

Ostateczność wydanych decyzji

Wyrok sądu polubownego wiąże strony, jednak jest wykonalny dopiero po zatwierdzeniu go przez sąd powszechny. Oznacza to, że aby dokonać egzekucji decyzji, należy wnieść do właściwego sądu powszechnego wniosek o stwierdzenie wykonalności orzeczenia sądu polubownego lub ugody zawartej przed nim. Termin rozpatrzenia wniosku wynosi 3 dni od daty jego dostarczenia. Wysokość opłaty sądowej to 300 zł. Po nadaniu przez sąd klauzuli wykonalności możliwa jest egzekucja narzuconych zobowiązań.

W praktyce wniosek o stwierdzenie wykonalności składany jest w momencie, gdy przegrany uchyla się od wykonania postanowień wyroku sądu polubownego.

WAŻNA INFORMACJA

Dodatkowe informacje oraz wnioski dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Ubezpieczonych – www.rzu.gov.pl/sad-polubowny

Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich

Rodzaje rozstrzyganych spraw

Spory pomiędzy konsumentami (klientami banków) a bankami:

- > w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta,
- > powstałe po dniu 1 lipca 2001 r., których wartość nie przekracza 8 000 zł (dotyczy to wartości sporu, a nie umowy).

Wykorzystywane formy ADR

Arbitraż

Jak wszcząć postępowanie?

Wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym następuje na wniosek konsumenta. Wniosek taki powinien mieć formę pisemną i zawierać:

- > wskazanie stron sporu,
- > określenie wartości przedmiotu sporu,
- > określenie żądania.

Konsument powinien dołączyć również dokument potwierdzający zakończenie procedury reklamacyjnej lub oświadczenie, że w terminie 30 dni nie uzyskał odpowiedzi na złożoną przez siebie skargę.

Koszty postępowania

Przed rozpoczęciem postępowania należy uiścić opłatę w wysokości 50 zł. Jeżeli wartość sporu jest niższa niż 50 zł, to wysokość opłaty zostaje obniżona do 20 zł.

W przypadku wygranej konsumenta bank przegrywający sprawę zobowiązany jest zwrócić mu równowartość wniesionej przez niego opłaty. Jeżeli zaś została zawarta ugoda, konsument otrzymuje zwrot połowy wpłaconej kwoty.

Ostateczność wydanych decyzji

Postępowanie toczone przed arbitrem może się zakończyć ugodą lub też wygraną jednej ze stron. Jeżeli bank przegra, nie ma on możliwości odwołania się od decyzji arbitra. Z kolei w przypadku wygranej banku konsument ma prawo skierować sprawę do sądu powszechnego. W takiej sytuacji rozstrzygnięcie arbitra obie strony mogą potraktować jako opinię prawną.

WAŻNA INFORMACJA

Dodatkowe informacje dostępne są na stronie internetowej Związku Banków Polskich www.zbp.pl w zakładce „Arbiter Bankowy”.

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

Rodzaje rozstrzyganych spraw

Przed Sądem Polubownym przy KNF rozpatruje się sprawy:

- > powstałe między wszystkimi uczestnikami rynku finansowego, w szczególności między podmiotami podlegającymi nadzorowi KNF a odbiorcami świadczonych przez nie usług,
- > o prawa majątkowe, których wartość przedmiotu sporu wynosi 500 zł oraz o prawa niemajątkowe (w uzasadnionych przypadkach, gdy powodem jest konsument, możliwe jest przeprowadzenie mediacji w sprawie o wartości niższej niż 500 zł.)

WAŻNA INFORMACJA

Podmioty podlegające nadzorowi KNF:

- banki,
- zakłady ubezpieczeń,
- towarzystwa funduszy inwestycyjnych,
- domy maklerskie,
- fundusze emerytalne.

Wykorzystywane formy ADR

Mediacja oraz Arbitraż

Jak wszcząć postępowanie?

Warunkiem rozpoczęcia postępowania mediacyjnego lub sądowego jest wyrażenie na nie zgody przez obie strony sporu. Zgodę drugiej strony można uzyskać samodzielnie lub z pomocą sekretarza Sądu Polubownego przy KNF. Najłatwiej uczynić to, korzystając z formularzy dostępnych na stronie internetowej www.knf.gov.pl w zakładce „Regulacje/Sąd Polubowny” (odpowiednio „Umowa mediacji” lub „Umowa-zapis na sąd polubowny”). Po uzyskaniu odpowiedzi drugiej strony sekretarz informuje powoda o zgodzie bądź odmowie polubownego załatwienia konfliktu.

Koszty postępowania

Oplata za mediację wynosi 250 zł i wnoszona jest przez każdą ze stron sporu. W przypadku zawarcia porozumienia strony odzyskują 70 proc. wpłaconej kwoty. Jeżeli zaś nie uda się wypracować ugody, opłata za postępowanie nie podlega zwrotowi.

Należność tę wnosi się w momencie uzyskania zgody drugiej strony na postępowanie mediacyjne.

Na koszty postępowania prowadzonego przed sądem polubownym składa się:

- > opłata za wszczęcie postępowania – 250 zł (w sytuacji, gdy powodem jest odbiorca usług finansowych; w pozostałych przypadkach kwota uzależniona jest od wartości przedmiotu sporu, ale nie może być niższa niż 250 zł),
- > wydatki sądu polubownego (m.in. koszty powołania biegłych). Ponosi je tymczasowo strona, na której wniosek podjęto dane czynności.

Ostateczne rozstrzygnięcie o kosztach zapada w orzeczeniu kończącym postępowanie. Należy jednak mieć na uwadze, że w przypadku przegrania sprawy konsument może zostać obciążony wydatkami sądu powstałymi w toku sprawy. Co więcej, jeżeli instytucja finansowa była reprezentowana przez profesjonalnego pełnomocnika, konsument może być obciążony kosztami związanymi z jego pracą.

Ostateczność wydanych decyzji

Wyrok sądu polubownego oraz ugoda przed nim zawarta mają, po zatwierdzeniu przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny, moc prawną na równi z wyrokiem sądu powszechnego.

Oznacza to, że wyrok może być przymusowo wykonany po uprzednim stwierdzeniu jego wykonalności przez sąd państwowy. Aby tak się stało, należy złożyć wniosek o stwierdzenie wykonalności orzeczenia sądu polubownego lub ugody zawartej przed tym sądem oraz wnieść opłatę

w wysokości 300 zł. Termin rozpatrzenia wniosku wynosi 3 dni od dnia jego złożenia.

Od wyroku sądu polubownego nie przysługuje apelacja.

WAŻNA INFORMACJA

Dodatkowe informacje oraz wzory wniosków dostępne są na stronie Komisji Nadzoru Finansowego www.knf.gov.pl w zakładce „Regulacje/Sąd Polubowny”.

Związek Stowarzyszeń Rada Reklamy

Rodzaje rozstrzyganych spraw

Do Związku Stowarzyszeń Rada Reklamy można złożyć skargę w przypadku, gdy konsument uzna, że reklama wprowadza w błąd lub w inny sposób narusza zasady Kodeksu Etyki Reklamy.

Komisja Etyki Reklamy nie rozpatruje skarg dotyczących reklam:

- > które nie były dystrybuowane na obszarze RP,
- > których reklamodawcą jest podmiot nieposiadający siedziby/oddziału na terenie RP,
- > których przedmiot był już rozpatrywany przez Komisję i zapadła w tej sprawie ostateczna decyzja.

Wykorzystywane formy ADR

Komisja skargowa

Jak wszcząć postępowanie?

Aby złożyć skargę, należy wypełnić formularz dostępny na stronie internetowej www.radareklamy.org Można to zrobić online lub wydrukować i dostarczyć drogą elektroniczną na adres biuro@radareklamy.pl, faksem na numer 22 629 18 89 lub tradycyjną pocztą na adres:

Związek Stowarzyszeń Rada Reklamy
ul. Koszykowa 10 lok. 11
00-564 Warszawa

WAŻNA INFORMACJA

Postępowanie przed Komisją Etyki Reklamy może toczyć się niezależnie od postępowania przed sądami powszechnymi, sądami polubownymi, sądami arbitrażowymi i organami administracji publicznej lub innymi podmiotami.


Koszty postępowania

Konsumenci mogą składać skargi bezpłatnie.

Ostateczność wydanych decyzji

Decyzje Komisji są niewiążące. Należy jednak pamiętać, że pomimo niewiążącego charakteru każda taka decyzja ma znaczenie dla reputacji skarżonego przedsiębiorcy, zwłaszcza że Komisja ma prawo podjąć środki, które mogą niekorzystnie wpływać na jego wizerunek. Oto niektóre z nich:

- > publikacja Uchwały Zespołu Orzekającego na stronie internetowej Rady Reklamy,
- > odebranie „Prawa do certyfikatu” – jest ono przyznawane przez Radę w umowie licencyjnej i zakłada możliwość korzystania m.in. ze znaku towarowego „Reklamuję etycznie” oraz posługiwania się hasłem „Sygnatariusz KER”,
- > publikacja uchwały (decyzji) Komisji w wybranych branżowych środkach przekazu.



© Copyright by Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Warszawa 2012

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
pl. Powstańców Warszawy 1 < 00-950 Warszawa
tel. 22 55 60 800 < uokik@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl