
	<b>KARTA USŁUGI</b>	Nr 4
	<b>Rozpatrzenie sprawy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim</b>	Data zatwierdzenia: 5 . 09 . 2016 r.

1/2

Niniejsza karta nie jest wykładnią prawa i ma charakter informacyjny

Co chcę załatwić?	Złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim.
Kogo dotyczy?	Wniosek może złożyć każdy konsument. <b>KONSUMENT</b> – za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Sąd rozpatruje spory o prawa majątkowe wynikłe z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług zawartych pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami.
Co przygotować?	Przygotuj dokumenty potwierdzające fakt zaistnienia sporu, czyli np.: kserokopie paragonu, umów, zgłoszenia reklamacyjnego, opinii rzeczoznawcy, specjalisty, korespondencji z przedsiębiorcą itp.
Jakie dokumenty muszę wypełnić?	Opisując okoliczności zaistniałego sporu skorzystaj z formularza. Formularz znajdziesz pod adresem internetowym: <a href="http://www.wiihakielce.pl">www.wiihakielce.pl</a> w zakładce „Dokumenty do pobrania”.
Jak wypełnić dokumenty?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Podaj swoje dane – imię i nazwisko, adres do korespondencji oraz numer telefonu.</li> <li>- Podaj dane przedsiębiorcy oraz adres placówki, w której dokonałeś zakupu, zamówiłeś usługę.</li> <li>- Opisz okoliczności sporu, szczególnie uwzględniając: <ul style="list-style-type: none"> <li>- datę i miejsce zakupu rzeczy (produktu) lub podpisania umowy o świadczeniu usługi;</li> <li>- opis rzeczy (produktu) lub usługi, cenę, warunki płatności;</li> <li>- opis dotychczasowego przebiegu sporu;</li> <li>- propozycję dotyczącą rozstrzygnięcia sporu;</li> <li>- wszelkie informacje i argumenty mogące mieć znaczenie dla oceny zasadności wniosku.</li> </ul> </li> <li>- Nie zapomnij o umieszczeniu własnoręcznego podpisu.</li> <li>- Wniosek sporządź w dwóch egzemplarzach.</li> </ul> <p>Staraj się opisać okoliczności sporu w sposób zwięzły i zrozumiały.</p>
Ile muszę zapłacić?	Złożenie wniosku oraz przeprowadzenie rozprawy <b>jest bezpłatne</b> . Ewentualne koszty powstają w przypadku, kiedy do rozstrzygnięcia sporu konieczne będzie powołanie świadków lub biegłego w celu wydania przez niego niezależnej opinii. Ostatecznie wszelkie koszty poniesie strona przegrana.
Kiedy złożyć dokumenty?	Zgłoś się do nas w dogodnym dla Ciebie terminie.  Pamiętaj, jeżeli w Twojej sprawie zostały już podjęte działania zmierzające do polubownego rozstrzygnięcia sporu, na przykład: <ul style="list-style-type: none"> <li>- została przeprowadzona mediacja,</li> <li>- w Twojej sprawie interweniował Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumentów,</li> <li>- korzystałeś z pomocy Federacji Konsumentów,</li> </ul> jednak działania te nie powiodły się – Twoja sprawa również może być rozpatrzona przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim.
Gdzie załatwię sprawę?	Wniosek możesz złożyć osobiście w naszym inspektoracie. Jesteśmy do Twojej dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 7:30 – 15:30. Możesz również wysłać go pocztą, pocztą elektroniczną e-mail ( <u>wyłącznie</u> , jeśli posiadasz podpis elektroniczny). <b>Nasz adres:</b> <b>Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach</b> <b>ul. Sienkiewicza 76, 25-501 Kielce, II PIĘTRO, pok. nr 4 lub 5</b> <b>tel. : 41 366 19 41, faks : 41 366 22 34</b> <b>e-mail : <a href="mailto:wiih.kielce@pro.onet.pl">wiih.kielce@pro.onet.pl</a></b>
Co zrobi urząd?	Wystąpimy z zapytaniem do przedsiębiorcy, czy zgadza się na rozstrzygnięcie sporu przez sąd polubowny. W przypadku pozytywnej odpowiedzi – zostanie wyznaczony termin rozprawy. W przypadku odpowiedzi negatywnej albo nie złożenia oświadczenia w terminie tygodniowym – zwrócimy Ci wniosek. Pamiętaj, postępowanie przed sądem polubownym ma charakter dobrowolny i jego rozpoczęcie jest uzależnione od zgody przedsiębiorcy na taki sposób rozstrzygnięcia sporu.

	<b>KARTA USŁUGI</b>	Nr 4
	<b>Rozpatrzenie sprawy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumentckim</b>	Data zatwierdzenia: 5 . 09 . 2016 r.

2/2

*Niniejsza karta nie jest wykładnią prawa i ma charakter informacyjny*

Jaki jest czas realizacji?	<p>Podjmiemy działania w Twojej sprawie niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu jednego miesiąca. Jeżeli przedsiębiorca wyrazi zgodę na rozstrzygnięcie sporu przez sąd polubowny, w ciągu jednego miesiąca (od daty wyrażenia zgody) zostanie wyznaczony termin rozprawy.</p>
Jak się odwołać?	<p>Od wyroku sądu polubownego możesz wnieść skargę do sądu powszechnego w terminie – nie później niż w ciągu trzech miesięcy od dnia dostarczenia wyroku. Skarga może dotyczyć jedynie uchybień formalnych bądź proceduralnych.</p> <p>Pamiętaj, jeżeli w wyniku rozprawy nie została zawarta ugoda i nie zgadzasz się z wyrokiem sądu polubownego – zawsze możesz dochodzić swoich praw wobec przedsiębiorcy przed sądem powszechnym.</p>
Informacje dodatkowe	<p>Twój wniosek może dotyczyć takich sytuacji, jak np.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową;</li> <li>- nie załatwienie reklamacji w terminie;</li> <li>- niewłaściwa jakość usługi;</li> <li>- zwłoka w dostarczeniu towaru bądź świadczenia usługi;</li> <li>- niedostarczenie produktu, brak świadczenia usługi;</li> <li>- innych sytuacji spornych.</li> </ul>
Podstawa prawna	<p>Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o <i>Inspekcji Handlowej</i> (tj. Dz.U. z 2016 r. poz. 1059 z późn. zm.)  Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. <i>Kodeks Cywilny</i> (tj. Dz.U. z 2016 r., poz. 380 z późn. zm.)  Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. <i>Kodeks postępowania cywilnego</i> (tj. Dz.U. z 2014 r. poz. 101 z późn. zm.)  Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. <i>Kodeks postępowania administracyjnego</i> (tj. Dz.U. z 2016 r. poz. 23 z późn. zm.)  Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich (Dz. U. z 2001 r., Nr 113 poz. 1214)  Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5 poz. 46)</p>