Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich

rola i zadania z perspektywy UOKiK

Konferencja
„Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich dotyczących żywności”
Warszawa, 17 stycznia 2019

SPÓR KONSUMENCKI

Czym jest?

Kiedy i dlaczego powstaje?

W jaki sposób można go rozwiązać?

…kiedy doszło do sporu to najczęściej…

Przychodzi/dzwoni/pisze konsument do organizacji zajmującej się ochroną jego praw...

1. **Porada** – jeśli w ten sposób możliwe jest ochronienie praw i interesów konsumentów
2. **Wystąpienie do przedsiębiorcy** – z żądaniem podjęcia określonych działań naprawczych
3. **Kontrola/nadzór/postępowanie** – w przypadku, gdy informacja dotyczy naruszeń prawa o charakterze powszechnym
4. **Postępowania polubowne (pozasądowe rozwiązywanie sporów - mediacja konsumencka, koncyliacja, negocjacje itd.)**
5. **Sądownictwo polubowne**
6. **Pozew do sądu powszechnego**

…kiedy doszło do sporu to najczęściej…

Z życia wzięte I

- Konsument kupił garnitur i założył go tylko raz – do swojego ślubu. Po pięciu latach zbliżała się kolejna okazja, czyli chrzciny pierworodnego, więc właściciel wyjął garnitur z szafy i oddał do pralni
- Po odebraniu z czyszczenia konsument nie mógł się dopiąć i uznał, że odzież znacznie się skurczyła w praniu i zażądał odszkodowania
- Pralnia odrzuciła reklamację, ale zgodziła się na sąd polubowny, który poprosił o możliwość zobaczenia garnituru
- W toku mediacji okazało się, że odzież nie była zniszczona (podszewka i materiał były bez zarzutu), ale arbitrzy poprosili o wgląd w ślubne zdjęcia konsumenta, który przez pięć lat przybył ok. 20 kg na wadze i…

Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich

Polubowne…

- Polubowne = pozasądowe
- Forma – mniej sformalizowana niż w sądzie
- Polubowność: dobra wola obu stron sporu
- Równość praw obu stron sporu – postępowanie może zainicjować tak konsument, jak i przedsiębiorca

Polubowne…

Z życia wzięte II

- Właściciel pralni postanowił pozwać przed sąd polubowny klienta, który żądał 400 zł odszkodowania za zniszczenie puchowej kurtki
- Przedsiębiorca nie kwestionował zniszczenia odzieży w praniu, ale uznał, że żądanie konsumenta jest wygórowane
- Konsument twierdził, że kupił kurtkę za granicą ok. 3 lata wcześniej za ok. 800 zł, choć nie posiadał dowodów na poparcie swoich argumentów
- Przedsiębiorca podniósł, że kilka lat użytkowania oraz czyszczenie w innych pralniach mogło się przyczynić do stanu odzieży i zaproponował 150 zł, stanowiącą równowartość podobnych kurtek dostępnych na rynku
- Konsument odrzucił tę propozycję
- Sąd polubowny wydał wyrok i zasądził 150 zł na korzyść konsumenta jako sumę adekwatną za odzież używaną o nieudokumentowanej wartości

Polubowne…

- Polubowne = pozasądowe
- Forma – mniej sformalizowana niż w sądzie
- Polubowność: dobra wola obu stron sporu
- Równość praw obu stron sporu – postępowanie może zainicjować tak konsument, jak i przedsiębiorca
- Koszty – niższe, niż w przypadku sądów powszechnych (np. w przypadku Inspekcji Handlowej brak wpisów i kosztów poza kosztami rzeczoznawców)
- Szybkość – maksymalnie 90 dni
- Procedura – prostsza i bardziej elastyczna niż sądowa
- Podstawa rozstrzygnięcia – zastosowanie znajdują nie tylko przepisy, ale również zasady słuszności
- Można uzyskać rozwiązanie – sprawy konsumenckie niejednokrotnie są błahe – czy konsumenci dochodzą ich w sądach powszechnych?

Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich

…rozwiązywanie…

- Założeniem postępowań polubownych jest rozwiązanie sporu…
- …nie w interesie którejkolwiek ze stron, ale w celu zakończenia sporu…
- …wymaga to inicjatywy obu stron…
- … opcjonalnie: przy aktywnym współudziale osób trzecich (osób prowadzących postępowanie, arbitrów w sądzie polubownym, rzeczoznawców)…
- …w oparciu o zebrane dowody…
- …z zachowaniem poufności i dobrowolności (po obu stronach) oraz…
- …zdrowego rozsądku i dobrej woli stron, które chcą się dogadać
- W efekcie czego dochodzi do przywrócenia równowagi zakłóconej powstaniem sporu

…rozwiązywanie…

Z życia wzięte III

- Działkowiczka kupiła 110 sztuk roślin ozdobnych za kwotę 1237 zł, które uschły po sezonie zimowym
- Klientka zgłosiła reklamację i zażądała zwrotu kosztów i dodatkowo 500 zł tytułem zakupu ziemi, kory oraz transportu
- Sprzedawca bronił się uznając, że nie wie w jaki sposób konsumentka pielęgnowała rośliny, jak zabezpieczyła je przed zimą, chorobami czy szkodnikami, szczególnie że konsumentka – jak sama przyznała – przez kilka zimowych miesięcy nie była obecna na działce
- W efekcie mediacji właściciel sklepu ogrodniczego udzielił 40-proc. rabatu na zakup nowych, dowolnych roślin, wydał też nieodpłatnie 10 sadzonek (aby sprawdzić czy przetrwają kolejną zimę), a także zobowiązał się, że pracownik sklepu bezpłatnie oceni stan gleby i udzieli konsumentce fachowej porady podczas sadzenia nowych roślin

…rozwiązywanie…

- Otwarta formuła rozwiązania sporu: wszystko jest dozwolone, o ile będzie akceptowane przez strony sporu i zmierza do jego zakończenia
- Wiele modeli rozwiązania sporu (ODR: *online dispute resulution*, koncyliacja, mediacja, arbitraż, negocjacje, rozstrzygające opinie rzeczoznawcy, *mini trial*, *confidentional listening*, *private judging*, *summary jury trial*, med-arb…) – podstawowym wyróżnikiem: rola osób/podmiotów prowadzących postępowanie
- Wiele podmiotów (publicznych, prywatnych; krajowych, zagranicznych; z udziałem lub pomocą innych podmiotów – szczególna rola Europejskiego Centrum Konsumenckiego)
- „Prawo do sądu" (jak jest definiowane na gruncie EKPCz, czy Konstytucji RP) rozumiane szeroko jako prawo do wyboru instytucji rozwiązującej spory

Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich

…sporów konsumenckich

- Czy spór konsumencki jest aż takim złem?
- Spór konsumencki może być dla przedsiębiorców źródłem informacji o: **produkcie**, jego opakowaniu, oznakowaniu, sposobie jego sprzedaży, prezentacji i reklamie; **przedsiębiorcy**, łańcuchu dostaw, poddostawcach, procedurach reklamacyjnych, punktach krytycznych…

…sporów konsumenckich

Z życia wzięte IV

- Konsument zamawiał usługę turystyczną i wpłacił 1000 zł zaliczki, jednak nie mógł skorzystać z wakacji i wniósł o zwrot pieniędzy
- Kierownik ośrodka wczasowego odmówił wypłaty zaliczki uznając, że konsument nie ma do tego prawa
- W sądzie polubownym działającym w Inspekcji Handlowej zawarto ugodę i pieniądze oddano konsumentowi
- Jakiś czas po zakończeniu sporu do Inspekcji Handlowej zadzwonił właściciel ośrodka i poinformował, że sprawa stała się podstawą do przeprowadzenia kontroli działalności kierownika, z którym rozwiązano umowę

…sporów konsumenckich

- Czy spór konsumencki jest aż takim złem?
- Spór konsumencki może być dla przedsiębiorców źródłem informacji o: **produkcie**, jego opakowaniu, oznakowaniu, sposobie jego sprzedaży, prezentacji i reklamie; **przedsiębiorcy**, łańcuchu dostaw, poddostawcach, procedurach reklamacyjnych, punktach krytycznych…
- Czy spór konsumencki może wygrać tylko konsument?

…sporów konsumenckich

Z życia wzięte V

- Konsument chciał kupić butelkę markowej whisky oznakowaną dwiema cenami (36 zł i 45 zł)
- Sprzedawca stwierdził, że personel nie umieścił nowych cen a prawidłową ceną było 150 zł
- Zgodnie z przepisami – konsument chciał nabyć alkohol po cenie najkorzystniejszej
- W toku postępowania polubownego sprzedawca zgodził się na wydanie bonu podarunkowego o wartości 100 zł (co mniej-więcej stanowiło różnicę między ceną uwidocznioną przy towarze a faktyczną)
- Konsument nie zgodził się na tę propozycję twierdząc, że zasadniczo to chciał kupić 5 butelek whisky, a zatem zażądał bonów o wartości 500 zł
- Co zrobił sprzedawca?

Rola i zadania Prezesa UOKiK w systemie ADR

System ADR w Polsce

Rzecznik Praw Pasażera działający przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego

PODMIOT HORYZONTALNY		NIEPUBLICZNE PODMIOTY SEKTOROWE	PUBLICZNE PODMIOTY SEKTOROWE	
sprzedaż towarów i świadczenie usług	Inspekcja Handlowa	podmioty utworzone np. przez przedsiębiorców z danej branży lub organizacje konsumenckie Arbiter Bankowy, SPP Przyjazne Latanie, e-Izba, Centrum Polubowne	branża finansowa	Rzecznik Finansowy i Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
branża turystyczna			branża telekomunikacyjna, usługi pocztowe	Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej
branża deweloperska			branża energetyczna	Koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki
inne branże			branża transportowa	Rzecznik Praw Pasażera Kolei działający przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego

Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823)

Rola Prezesa UOKiK w systemie ADR

Punkt kontaktowy ds. ADR/ ODR

Art. 20 – 30 (rejestr), art. 43-47 (zadania), art. 54 (organ właściwy, punkt kontaktowy)

Podmiot uprawniony do pozasądowego rozwiązywania sporów (podmiot ADR)

Wpis na wniosek → Każdy kto spełni warunki ustawy

Wpis „ex lege” → Publiczne podmioty ADR

- Szczegółowy tryb działania - rozporządzenie
- 30 dni na przekazanie danych do Prezesa UOKiK

Art. 7, art. 21, art. 68 ust. 2

Postępowanie rejestrowe

Wniosek
Regulamin
Oświadczenie

Z urzędu

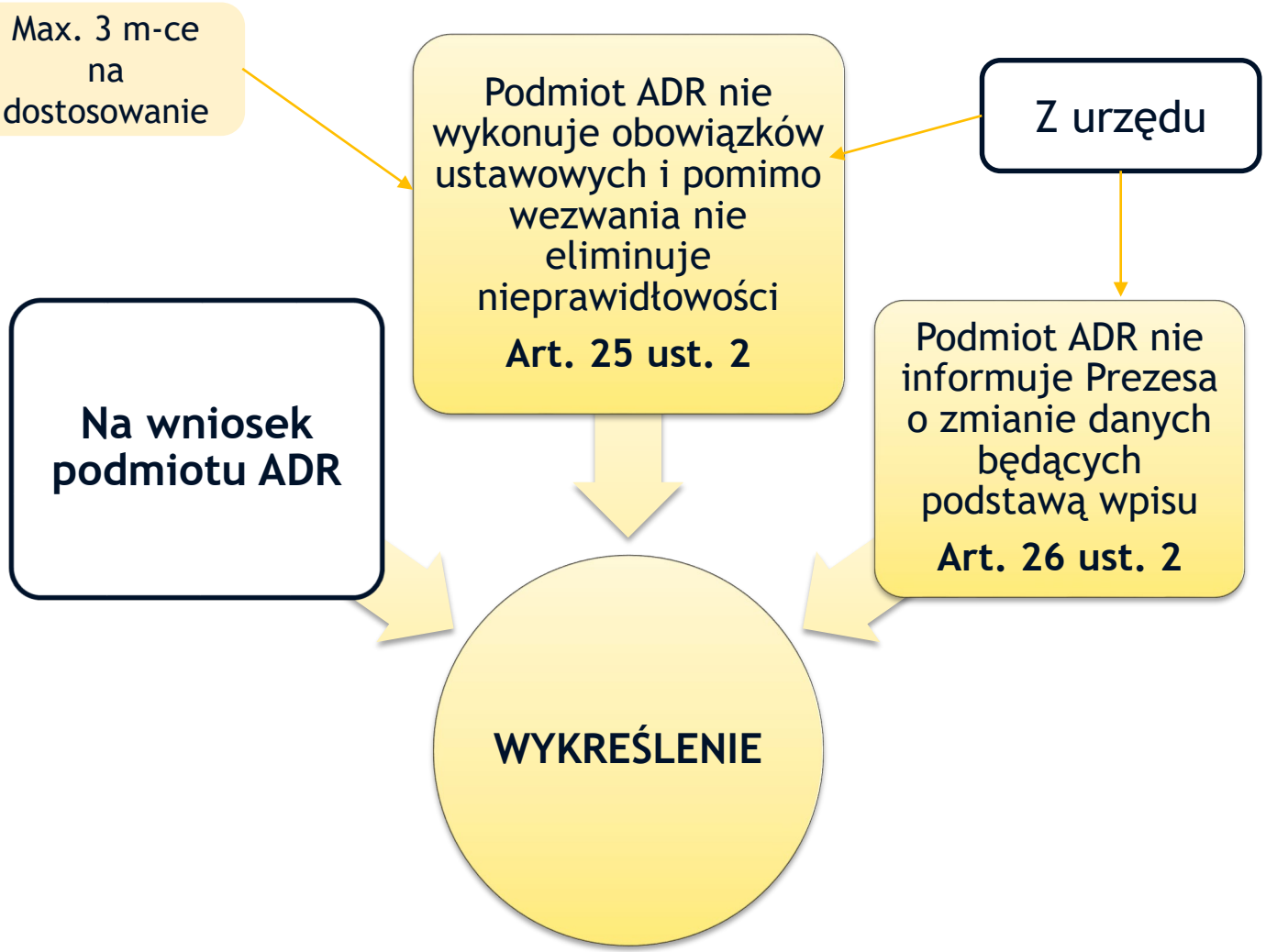
Spełnione/niespełnione warunki ustawowe

Na wniosek

Wpis (czynność materialno-techniczna)
Decyzja o odmowie wpisu do Rejestru

Decyzja o wykreśleniu z Rejestru

Postępowanie rejestrowe - wykreślenie



Postępowanie rejestrowe - zasady

Postępowanie w sprawie wykreślenia z Rejestru powinno być zakończone w terminie **4 miesięcy** od daty wszczęcia

Decyzji o wykreśleniu może być nadany **rygor natychmiastowej wykonalności**

Od decyzji Prezesa UOKiK wydanych w postępowaniu rejestrowym służy **wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy**

Przepisów dotyczących postępowania rejestrowego, w tym odmowy wpisu i wykreślenia, **nie stosuje się wobec publicznych podmiotów ADR**

- Publiczny podmiot ADR działa niezgodnie z ustawą, to Prezes wzywa do usunięcia nieprawidłowości w określonym terminie.
- W razie niedostosowania się, Prezes informuje o tym organ nadzorujący dany podmiot ADR.

Rejestr podmiotów uprawnionych (ADR)

http://polubowne.uokik.gov.pl/
https://uokik.gov.pl/rejestr_podmiot_uprawnionych.php

Dane objęte rejestrem podmiotów uprawnionych (ADR)

Nazwa podmiotu, miejsce zamieszkania albo siedziba, adres strony internetowej, adres e-mail

Inspekcja Handlowa

Dolnośląski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej we Wrocławiu
ul. Ofiar Oświęcimskich 15a
50-059 Wrocław
Województwo Dolnośląskie
wiih.bip.wroc.pl
e-mail: sekretariat@wiih.wroclaw.pl

Wysokość i rodzaj opłat, jeżeli podmiot uprawniony takie opłaty pobiera:

brak

Języki, w jakich można składać wnioski o wszczęcie postępowania:

język polski

Języki, w jakich jest prowadzone postępowania:

język polski

Konieczność osobistej obecności stron lub ich przedstawicieli, o ile taka konieczność zachodzi:

Gdy przemawia za tym charakter sprawy, czynności mogą być podejmowane w postaci bezpośredniego kontaktu, w siedzibie/ w miejscu prowadzenia działalności gospodarczej przedsiębiorcy, w siedzibie WIIH.

Czy postępowanie jest lub może być prowadzone jako postępowanie ustne lub pisemne:

elektronicznie, papierowo

Charakter wyników postępowania prowadzonego przez podmiot:

niewiążący

Rodzaje sporów konsumenckich, których rozwiązywaniem zajmuje się dany podmiot uprawniony:

spory pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami
spory cywilnoprawne pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami wykonującymi działalność gospodarczą na obszarze województwa dolnośląskiego

Kategorie sporów konsumenckich, w tym podmiotach i sektorach, objętych właściwością podmiotu uprawnionego:

inne usługi, inny transport, naprawa samochodów, sprzedaż towarów, usługi deweloperskie, usługi edukacyjne niepubliczne, usługi remontowe, usługi turystyczne

Przesłanki, na podstawie których podmiot może odmówić rozpatrywania sporu:

a) jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Inspekcji Handlowej,
b) wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu,
c) spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwości dla drugiej strony,
d) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Inspekcję, stały sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd,
e) wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu,
f) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Inspekcji Handlowej.

Drukuj

Platforma ODR (Online Dispute Resolution)

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

Komisja i jej priorytety | Obszary polityki, informacje i usługi | Zaloguj się | Zarejestruj się jako sprzedawca

Polski PL | Szukaj

Komisja Europejska > ... > Konsumenci > Przekaż skargę konsumencką do rozpatrzenia >

Internetowe rozstrzyganie sporów

Zanim pójdziesz do sądu, spróbuj rozwiązać swój problem konsumencki w sprawiedliwy i skuteczny sposób.

Strona główna | Składanie skargi | Jak to działa? | Prawa konsumentów | Dla sprzedawców | Organy rozstrzygające spory | Pomoc

Składanie skargi

Jeżeli masz problem z towarami lub usługami zakupionymi online, możesz skorzystać z tej platformy, złożyć skargę i przesłać ją do rozpatrzenia przez niezależny organ rozstrzygania sporów.

Utwórz nową skargę >

https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL

Platforma ODR – organy rozstrzygające spory

Filtruj wg kraju Polska

Drukuj pełną listę w formacie PDF

Szukaj

Drukuj wyniki

Nazwa	Kraj	
Dolnośląski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej	Polska	Dodatkowe informacje
Kujawsko-Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy	Polska	Dodatkowe informacje
Lubelski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Lublinie	Polska	Dodatkowe informacje
Lubuski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Gorzowie Wielkopolskim	Polska	Dodatkowe informacje
Mazowiecki Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Warszawie	Polska	Dodatkowe informacje
Małopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Krakowie	Polska	Dodatkowe informacje
Opolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Opolu	Polska	Dodatkowe informacje
Podkarpacki Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Rzeszowie	Polska	Dodatkowe informacje
Podlaski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Białymstoku	Polska	Dodatkowe informacje
Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Gdańsku	Polska	Dodatkowe informacje
Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej	Polska	Dodatkowe informacje
Rzecznik Finansowy	Polska	Dodatkowe informacje
Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego	Polska	Dodatkowe informacje
Stowarzyszenie Praw Pasażerów Przyjazne Latanie	Polska	Dodatkowe informacje
Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego	Polska	Dodatkowe informacje

Pierwszy | Poprzedni | 1 | 2 | Następny | Ostatni

https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL

Szanse i wyzwania

Szanse i wyzwania

- Szybkość
- Minimum formalności
- Niewielkie koszty
- Skuteczność
- Bezstronność
- Elastyczność
- Kontrola stron nad procesem
- Brak rozgłosu
- Relacyjność
- Systemowość
- Uzupełnienie wobec wymiaru sprawiedliwości

- Nieistnienie w świadomości uczestników rynku
- Brak wyrobionej marki
- Nieznajomość procedur
- Powiązanie z organami kontrolnymi
- Zarzut prokonsumenckiego nastawienia
- Dobrowolność
- Nienarzucanie rozwiązań i brak sankcji (mediacja)

Punkt kontaktowy

Kontakt do UOKiK

polubowne.uokik.gov.pl/kontakt,7,pl.html

polub polubowne

KONTAKT

Z Punktem możesz skontaktować się:

- telefonicznie – dzwoniąc pod numer 22 55 60 332 lub 22 55 60 333
- za pomocą poczty elektronicznej – przesyłając wiadomość na adres: **kontakt.adr@uokik.gov.pl**
- osobiście – w Centrali Urzędu przy placu Powstańców Warszawy 1 w Warszawie.

Dla wizyt osobistych Punkt jest dostępny:

- w poniedziałki w godz. 12:00-16:00,
- wtorki/środy/piątki w godz. 10:00-14:00,
- czwartki w godz. 8:30-12:30.

Prosimy o wcześniejsze umawianie spotkań.

Amicus Consumentium

- **Jedyny konkurs, w którym Prezes UOKiK przyznaje nagrody przedsiębiorcom *przyjaznym konsumentom***

- **Cel pierwotny (I i II edycja): promowanie idei polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich** w środowisku przedsiębiorców oraz wyróżnienie tych, którzy przyczyniają się do pozasądowego rozwiązywania sporów
- **W tegorocznej (III edycji) planowane jest rozszerzenie formuły konkursu:** celem będzie **promowanie prokonsumenckiej postawy** w środowisku przedsiębiorców oraz **wyróżnianie tych, których działania przyczyniają się do ochrony ekonomicznych interesów konsumentów,** w szczególności poprzez: przyjazne konsumentom postępowania reklamacyjne, polubowne (pozasądowe) rozwiązywanie sporów konsumenckich, dobrowolne przysporzenie konsumenckie (bezpośrednią rekompensatę konsumentom poniesionych strat ekonomicznych).

Amicus Consumentium

- **Organizatorzy konkursu (także jego Kapituła):**
  - UOKiK
  - Senacki Zespół ds. Ochrony Konsumentów
- Tytuł przyznawany jest przedsiębiorcom, **raz w roku podczas uroczystości organizowanej przez UOKiK z okazji Światowego Dnia Konsumenta**
- **Zgłoszenie kandydatów:**

  rzecznicy konsumentów, organizacje konsumenckie, wojewódzcy inspektorzy Inspekcji Handlowej, podmioty uprawnione do prowadzenia postępowań ADR, organizatorzy konkursu, a od tego roku również organizacje przedsiębiorców

Amicus Consumentium

Laureaci:

I edycja – za rok 2016

- Maciej Szarłata i Piotr Szarłata
- Firma Handlowa „XL”
  Wiesław Dudziak

Branża obuwnicza

- Neptun Developer — Branża nieruchomości

II edycja – za rok 2017

- CCC
- POLO Bogusław Szczepiński

Branża obuwnicza

- PSS „Społem” w Katowicach — Branża spożywcza/handlowa

Podsumowanie

Podsumowanie

- Spory lepiej rozwiązywać
- Najlepiej szybko oraz niskim kosztem finansowym i emocjonalnym
- W sposób proporcjonalny i adekwatny do żądań konsumentów/przedsiębiorców
- Z założeniem otwartości i dobrej woli po obu stronach
- W najbardziej dogodnej dla stron formule – „szytej na miarę” sporu i jego dynamiki (mediacja, koncyliacja, arbitraż…)
- Przedsiębiorcy nie stać na nierozwiązywanie sporów, biorąc pod uwagę zasady etyki biznesu i odpowiedzialność wobec rynku oraz konkurencji

Dziękujemy

Izabela Szewczyk-Krzyżanowska

dyrektor
Departament Ochrony
Zbiorowych Interesów Konsumentów
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
Tel.: 22 556 04 24, Faks: 22 556 04 58,
E-mail: izabela.szewczyk-krzyzanowska@uokik.gov.pl

Dariusz Łomowski

zastępca dyrektora
Departament Inspekcji Handlowej
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
Tel.: 22 556 01 76, Faks: 22 826 91 31,
E-mail: dariusz.lomowski@uokik.gov.pl

www.uokik.gov.pl