

Polub polubowne

W styczniu 2017 r. weszła w życie ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Umożliwia ona rozstrzygnięcie konfliktów pomiędzy przedsiębiorcą, a konsumentem w sposób polubowny, bez konieczności występowania na drogę sądową.

Takie alternatywne metody rozwiązywania sporów (z ang. ADR – Alternative Dispute Resolution) cieszą się dużym zainteresowaniem i są skuteczne (szybkie, darmowe lub tanie oraz odformalizowane). Warunek – obie strony muszą się zgodzić na przeprowadzenie postępowania polubownego.

Postępowania polubowne w sprawach konsumenckich prowadzą m.in.:

- **Inspekcja Handlowa** – spory związane ze sprzedażą towarów i usług, m.in. ze sprzedawcami, deweloperami, firmami remontowymi, biurami podróży.
- **Rzecznik Finansowy** – spory finansowe i ubezpieczeniowe.
- **Sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego** – spory finansowe.
- **Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich** – tylko spory z bankami.
- **Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej** – sprawy z branży telekomunikacyjnej i pocztowej.
- **Koordinator ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki** – spory z dostawcami prądu, gazu, ciepła.
- **Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Kolejowego** – spory z przedsiębiorcami kolejowymi.
- **Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne latanie”** – spory z liniami lotniczymi.

Składając wniosek, należy pamiętać, że:

1. Postępowanie polubowne to postępowanie poreklamacyjne. Najpierw należy złożyć reklamację wadliwego towaru lub usługi, a sprzedawca musi ją w całości lub w części odrzucić.
2. Wniosek musi być podpisany. Do wniosku trzeba dołączyć dokumenty, np. potwierdzenie płatności, korespondencję reklamacyjną z przedsiębiorcą, zdjęcia wadliwego towaru.
3. Udział w postępowaniu ADR oraz przyjęcie wypracowanego rozwiązania sporu zasadniczo jest dobrowolne, co oznacza, że obie strony muszą się na to zgodzić (wyjątkiem są postępowania przed Rzecznikiem Finansowym i Arbitrem Bankowym, gdzie udział przedsiębiorcy jest obowiązkowy; wiążące dla przedsiębiorców są natomiast rozstrzygnięcia Arbitra Bankowego oraz Sądu Polubownego przy KNF).
4. W przypadku sporu o towary lub usługi zakupione przez internet można złożyć wniosek elektronicznie przez platformę **ODR (Online Dispute Resolution)**. To strona prowadzona przez Komisję Europejską (także w języku polskim), przydatna zwłaszcza w konfliktach z przedsiębiorcami z innych krajów UE. W razie problemów z przedsiębiorcą z innego kraju UE, można też skorzystać z pomocy **Europejskiego Centrum Konsumenckiego**.
5. Jeżeli składamy wniosek do Inspekcji Handlowej, trzeba wybrać inspektorat w tym województwie, gdzie mieści się sklep, z którym się spieramy. Na stronie Inspekcji Handlowej w Kielcach – <http://www.wiihkielce.pl/nowemediacje> znajdziemy opis procedury, formularz wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego oraz adres, także e-mail, na który można przesłać wniosek.
6. Większość postępowań jest dla konsumentów bezpłatna. Wyjątkiem są postępowania przed: Rzecznikiem Finansowym (50 zł), Sądem Polubownym przy KNF (50 zł – mediacja, 150 zł – arbitraż) i Arbitrem Bankowym (50 zł lub 20 zł – w zależności od wartości przedmiotu sporu). Trzeba się też liczyć z kosztem powołania rzeczoznawcy, jeśli będzie to konieczne.

Pomoc znajdziemy:

- w internecie: <http://polubowne.uokik.gov.pl/>
- za pomocą poczty elektronicznej: kontakt.adr@uokik.gov.pl