

## POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW KONSUMENCKICH (ADR)

10 stycznia wchodzi w życie przepisy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów. Przedstawiamy podstawowe informacje dotyczące alternatywnego w stosunku do postępowania sądowego sposobu rozwiązywania sporów.

---

### Co to jest spór konsumencki?

Jest to spór między **konsumentem a przedsiębiorcą** wynikający z zawartej między nimi umowy. Jeżeli sprzedawca, usługodawca lub gwarant odmawia uznania reklamacji konsumenta, który jest pewny swej racji, mamy do czynienia ze sporem konsumenckim.

Warto przypomnieć tu definicję konsumenta — jest nim osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej z przedsiębiorcą w celu **niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą lub zawodową**. Uznanie tego statusu ma istotne znaczenie prawne, ponieważ od tego zależy jakie przepisy zostaną zastosowane do oceny całej transakcji i powstałego na jej tle sporu.

### Co to są pozasądowe metody rozwiązywania sporów?

Jeżeli przedsiębiorca nie zgadza się z roszczeniem konsumenta i odmawia uznania reklamacji, a konsument nie chce przenosić tego sporu na drogę sądową, może skorzystać z innych sposobów wyjścia z konfliktu.

**Za zgodą obydwu stron neutralna osoba trzecia** (niezależna instytucja) — np. mediator, concyliator albo arbiter — pośredniczy wówczas w kontaktach między przedsiębiorcą a konsumentem i:

- **umożliwia zbliżenie stanowisk** stron (np. poprzez mediację),  
lub
- **proponuje** rozwiązanie sporu (np. przez concyliację),  
lub
- **rozstrzyga** spór między nimi i narzuca rozwiązanie (np. w ramach arbitrażu).

Sposoby te znane są również jako **metody ADR**. Skrót ten pochodzi od angielskiego sformułowania *Alternative Dispute Resolution* i oznacza **alternatywne w stosunku do postępowania sądowego** sposoby rozwiązywania sporów. W porównaniu z nim są zwykle **tańsze, szybsze i prostsze**.

## Jak wygląda system pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w Polsce?

Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu to:

- umożliwienie **zbliżenia stanowisk stron**, np. poprzez **mediację**;
- **zapropozowanie rozwiązania** sporu, np. poprzez **koncyliację**;
- **rozstrzygnięcie sporu** i narzucenie stronom jego rozwiązania, np. w ramach **arbitrażu** (sąd polubowny).

**Mediacja** to sposób dojścia do porozumienia pomiędzy zwaśnionymi stronami przy pomocy neutralnej osoby trzeciej — mediatora. Strony **samodzielnie wypracowują ugodowe, najkorzystniejsze dla nich rozwiązanie**. Wybrany przez nich mediator jedynie ułatwia kontakt i wspiera ich w komunikacji — nie ustala kto ma rację i nie narzuca własnych rozwiązań.

W przypadku **koncyliacji**, pomoc neutralnej osoby trzeciej polega na zapoznaniu się z problemem, a następnie zaproponowaniu konkretnego sposobu rozwiązania sporu. Strony **mają prawo nie zgodzić się** z tą propozycją lub **nie zastosować się do niej**.

W **postępowaniu sądu polubownego** natomiast dochodzi do rozstrzygnięcia sporu przez arbitra lub kilku arbitrów — **mała jest aktywność stron** w wypracowaniu rozwiązania. Wydawany jest **wyrok, przyznający rację jednej ze stron** i mający taką samą moc prawną, jak wyrok sądu powszechnego. Strony **mają obowiązek poddania się** temu rozstrzygnięciu.

## Jak wygląda system pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w Polsce?

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:

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

b) **publiczne sektorowe podmioty utworzone przy lub w strukturze organów publicznych**. Przykładami są:

- **Koordinator 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.

c) **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 **rejstru** 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**.

**Czy korzystanie z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolne?**

**Tak.** Zarówno przedsiębiorca, jak i konsument **wyłącznie z własnej woli** biorą udział w tego rodzaju procedurze. Jeżeli jedna ze stron nie wyrazi na to zgody, nie będzie możliwe skorzystanie z tej formy wyjścia z konfliktu. **Wyjątkiem jest postępowanie przed Rzecznikiem Finansowym** — tu przedsiębiorca jest zobowiązany do udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

**Jakie korzyści ma przedsiębiorca, jeżeli decyduje się na polubowne rozwiązanie sporu z konsumentem?**

Decyzja przedsiębiorcy o korzystaniu z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może mieć **duże znaczenie dla jego działalności handlowej**. Stwarza to szansę na rozwiązywanie problemów bez pogłębiania konfliktów z klientami oraz tworzenie stałych relacji z nimi. Podstawową korzyścią biznesową płynącą z tej decyzji, to możliwość **budowania dobrego imienia firmy**.

Korzyści dla przedsiębiorcy to także:

- **niskie koszty, szybkość, prostota postępowania i mniejszy stres** (w porównaniu z sądem powszechnym);
- **dobrowolność** udziału;
- udział **bezstronnych i neutralnych** ekspertów;
- gwarancja **poufności** oraz brak złego rozgłosu;
- **satysfakcja** z polubownego rozwiązania.

**Czy można korzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z pominięciem etapu reklamacji?**

Elementem koniecznym do wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest **zaistnienie sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą**.

W pierwszej kolejności warto rozwiązać sprawę poprzez złożenie reklamacji. Jeżeli **nie zostanie rozpatrzona po myśli konsumenta lub nie zostanie uwzględniona w ogóle**, wówczas wskazane jest skorzystanie z **postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich**.

Warto mieć również na uwadze, że podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może **odmówić** wszczęcia postępowania, jeżeli **konsument nie podjął wcześniejszej próby kontaktu** z drugą stroną (np. poprzez złożenie reklamacji).

**Czy pozasądowe postępowania są prowadzone bezstronnie i niezależnie?**

Obok fachowości, to bezstronność i niezależność mediatorów, koncyliatorów czy arbitrów mają podstawowe znaczenie dla **budowania zaufania** przedsiębiorców i konsumentów do pozasądowego rozwiązywania sporów. Wymienione zasady dają **gwarancję sprawiedliwego wyniku postępowania**.

Dlatego osoby prowadzące te postępowania:

- pełnią swą funkcję przez **z góry wyznaczony czas** (kadencję) i nie mogą być jej pozbawione **bez wyraźnej przyczyny**;
- nie mogą przyjmować jakichkolwiek **instrukcji, wskazówek czy zaleceń** od którejkolwiek ze stron;
- nie mogą być **wynagradzane w powiązaniu** z wynikiem postępowania.

Ponadto osoby prowadzące pozasądowe postępowania mają obowiązek **niezwłocznego ujawnienia** wszelkich okoliczności, które mogą wpłynąć na ich niezależność lub bezstronność, bądź też powodować konflikt z jedną ze stron sporu. W tej sytuacji postępowanie powinno być przekazane innej osobie lub innemu podmiotowi uprawnionemu.

Dodatkowe wymogi, **gwarantujące bezstronność i niezależność wyników** pozasądowych postępowań, dotyczą **organów kolegialnych**.

**Czy każdy rodzaj sporu na linii konsument-przedsiębiorca jest objęty systemem pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich?**

**Każdy spór konsumencki**, czyli taki, który wynika z umowy zawartej pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, jest objęty systemem pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Został on bowiem zaprojektowany tak, aby w **każdym sektorze** rynku funkcjonował **podmiot rozpatrujący spory typowe dla danej branży**. Jeśli jednak jakiś obszar rynku nie utworzył właściwego merytorycznie podmiotu, wtedy należy zwrócić się do **Inspekcji Handlowej**.

**Nie wszystkie sprawy można rozwiązać w ramach systemu** pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. **Wyłączone** z niego są:

- a) postępowania, w których sprawy są rozstrzygane przez **pracowników przedsiębiorcy, z którym toczony jest spór**;
- b) **postępowania reklamacyjne**, rozpatrywanie skarg konsumenckich przez przedsiębiorcę oraz **bezpośrednie negocjacje** między konsumentem a przedsiębiorcą;
- c) **działania sądu** podejmowane w celu rozstrzygnięcia sporu w toku postępowania sądowego;
- d) **spory pomiędzy przedsiębiorcami** (za wyjątkiem ustaw, które wyraźnie przewidują taką możliwość);
- e) **spory dotyczące usług niemających charakteru gospodarczego**, świadczone w interesie ogólnym (np. usługi z zakresu transportu publicznego, gospodarki odpadami, dostarczania wody);

f) **spory wynikające z umów o usługi zdrowotne** świadczone przez pracowników służby zdrowia na rzecz pacjentów w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej (por. art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta);

g) **spory wynikające z umów o usługi edukacyjne lub kształcenia ustawicznego** świadczone przez publiczne szkoły lub placówki oraz publiczne szkoły wyższe.

**Czy istnieją limity kwotowe dotyczące przedmiotu sporu, który można poddać polubownemu rozstrzygnięciu?**

Każdy podmiot może w regulaminie ustalić **progi finansowe** dla wartości przedmiotu sporu. **Nie mogą one jednak znacząco utrudniać konsumentowi dostępu** do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.