



Inspekcja Handlowa w systemie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

10 stycznia bieżącego roku wchodzi w życie przepisy ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich – tzw. „ADR-y”.

Umożliwia ona w sposób szybki i prosty rozwiązywanie sporów między konsumentami a przedsiębiorcami. Nowy system rozstrzygania sporów będzie taki sam w całej Unii Europejskiej. Elementami systemu ADR są:

- niepubliczne podmioty ADR utworzone np. przez organizacje przedsiębiorców lub konsumentów, np. arbiter bankowy,
- publiczne podmioty ADR utworzone przy sektorowych organach administracji publicznej, np.: Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznik finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznik praw pasażera przy Prezesie Transportu Kolejowego,
- **Inspekcja Handlowa**, jako **horyzontalny** podmiot ADR – właściwy w tych sprawach dla których nie utworzono sektorowo właściwego ADR. Do zadań Inspekcji Handlowej należy rozpatrywanie konfliktów między konsumentem a przedsiębiorcą w przedmiocie:
 - **sprzedaży towarów i świadczenia usług,**
 - **branży turystycznej,**
 - **branży deweloperskiej,**
 - **innych branż.**

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej będzie realizował powyższe zadania w formie:

- mediacji – **w 2016 roku przeprowadzono ich 810,**
- wniosku o rozpoznanie sporu przed Stałym Polubownym Sądem w Gdańsku oraz jego Ośrodkiem Zamiejscowym w Słupsku, działającym przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Gdańsku – **w 2016 r. rozpoznano 375 spraw.**

Wyniki te stawiają Inspekcję Handlową w Gdańsku w ścisłej czołówce krajowej.

Omawiana ustawa wprowadza nowe obowiązki dla przedsiębiorców związane z koniecznością umożliwienia konsumentom korzystania z pozasądowych metod rozwiązywania sporów, w zakresie:

- w przypadku wyrażenia zgody na pozasądowe rozwiązywanie sporów lub w przypadku, gdy do tego zobowiązuje prawo (banki) poinformowania na swojej stronie internetowej lub w umowach zawieranych z konsumentami o nazwie podmiotu, do którego może zgłosić się konsument, by rozwiązać spór, np. poprzez wskazanie jego strony internetowej,
- w przypadku odrzucenia reklamacji, zawsze przedsiębiorca ma obowiązek poinformowania konsumenta, czy zgadza się na rozwiązanie sporu pozasądowo czy też nie wyraża zgody (brak informacji oznacza automatycznie, że przedsiębiorca się zgadza),
- informacje w powyższym zakresie powinny być przekazane na trwałym nośniku, lub na papierze przy odpowiedzi na reklamację,
- wskazania konsumentowi, który podmiot jest właściwy do rozpoznania sporu. Podmioty, które będą mogły rozwiązać spór, można znaleźć na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Prezes Urzędu będzie prowadził ich rejestry.

Przedsiębiorcy prowadzący sklepy internetowe na swojej stronie internetowej mają obowiązek podania linku do platformy, za pośrednictwem której konsument może przystąpić do rozwiązania sporu online. Obowiązek taki jest nawet wtedy, gdy przedsiębiorca nie zgadza się na pozasądowe rozwiązanie konfliktu.

Postępowania o rozwiązywanie sporów będą wszczynane na wniosek konsumenta, a także na wniosek przedsiębiorcy.

Ponadto dzięki dostosowaniu polskich przepisów do unijnej dyrektywy konsumenci dokonujący zakupów unijnych w sklepach internetowych będą mogli skorzystać z elektronicznego rozwiązywania sporów (ODR) poprzez dostęp do punktu prowadzonego przez Komisję Europejską pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Do wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich postępowań mediacyjnych prowadzonych przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej stosuje się przepisy dotychczas obowiązujące.

Bardziej szczegółowe informacje można uzyskać na stronie internetowej UOKiK-u w specjalnie opracowanych broszurach informacyjnych:

- pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich - <https://uokik.gov.pl/download.php?plik=18934>,
- system pozasądowego rozwiązywania sporów od 10 stycznia 2017 r. – <https://uokik.gov.pl/download.php?plik=18703>,

Informacje dotyczące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich można znaleźć również w zakładce „ADR”.

Dodatkowe informacje dla mediów:

Waldemar Kołodziejczyk, p.o. Rzecznika Prasowego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku
 ul. Marii Konopnickiej 4
 80-240 Gdańsk
 tel. (58) 3410924 wew. 33
 tel. kom. 502255765
 email: po@ihgd.pl