

PRZEBIEG POSTĘPOWANIA

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich - przebieg postępowania

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego wszczyna się na wniosek złożony do wojewódzkiego inspektora inspekcji handlowej właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę. Wniosek może złożyć zarówno konsument, jak i przedsiębiorca.

Konsumentem

jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej z przedsiębiorcą w celu niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Ma to istotne znaczenie, ponieważ od tego zależy jakie przepisy zostaną zastosowane do oceny stanu faktycznego i prawnego sprawy.

Przedsiębiorcą

jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

Jeżeli przedsiębiorca nie zgadza się z żądaniami konsumenta i odmawia uznania jego roszczeń, a konsument nie chce dochodzić swoich roszczeń przed sądem, może skorzystać procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. W porównaniu z postępowaniem sądowym jest to postępowanie tańsze, szybsze i prostsze.

Sposoby rozwiązania sporu

Działania Inspekcji Handlowej polegają na umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron lub przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu.

Umożliwienie zbliżenia stanowisk stron następuje przede wszystkim poprzez **tzw. mediację**. Mediacja to postępowanie mające na celu dojście do porozumienia stron sporu. Mediator nie stwierdza, która strona ma rację zachowując neutralną postawę. Do jego zadań należy przede wszystkim ułatwianie komunikacji.

Zaproponowanie rozwiązania sporu następuje przede wszystkim przez **tzw. koncyliację**. Koncyliacja to postępowanie polegające na zaproponowaniu przez neutralną osobę trzecią sposobu rozwiązania sporu, po uprzednim zapoznaniu się ze stanem sprawy. Strony sporu mogą zastosować się lub nie do tej propozycji.

Inspekcja Handlowa w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zajmuje się sprawami wynikłymi z zawartych umów sprzedaży i usług, np. reklamacji odzieży, obuwia, sprzętu RTV oraz usług np. turystycznych czy remontowych. Inspekcja Handlowa zajmuje się ponadto sprawami, dla których nie został utworzony właściwy podmiot do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Wniosek powinien zawierać:

- oznaczenie stron sporu,
- dokładnie określone żądanie,
- wybrany przez wnioskodawcę rodzaj postępowania tj. umożliwienie zbliżenia stanowisk stron lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu,
- podpis wnioskodawcy.

Do wniosku należy dołączyć:

opis okoliczności sprawy, informacje na temat dotychczasowego przebiegu sporu oraz kopie dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku. Inspekcja Handlowa wezwie wnioskodawcę do uzupełnienia wniosku, jeżeli wniosek nie będzie spełniał wymogów formalnych.

Odmowa rozpatrzenia wniosku

Inspekcja Handlowa odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objętych właściwością Inspekcji.

Inspekcja Handlowa może odmówić rozpatrzenia sporu wtedy, gdy: wnioskodawca przed złożeniem wniosku nie podjął próby kontaktu z drugą stroną sporu, spór jest błahy, wniosek spowoduje uciążliwość dla drugiej strony, sprawa o to samo roszczenie pomiędzy tymi samymi stronami została już rozpatrzona przez Inspekcję, sąd powszechny, stały sąd polubowny lub inny właściwy podmiot, w momencie złożenia wniosku **upłynął rok** od dnia, w którym wnioskodawca podjął próbę kontaktu z drugą stroną w celu bezpośredniego rozwiązania sporu a także, gdy rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenia działania Inspekcji. W przypadku odmowy rozpatrzenia sporu w terminie **trzech tygodni** od doręczenia wniosku Inspekcja Handlowa informuje strony o jej przyczynie.

Wszczęcie postępowania

Wszczęcie postępowania następuje z dniem doręczenia wniosku Inspekcji Handlowej. Strony sporu niezwłocznie otrzymują potwierdzenie złożenia wniosku. Wszczęcie postępowania przerywa bieg przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu. Przedawnienie nie będzie biec na nowo, dopóki postępowanie to nie zostanie zakończone.

Korzystanie z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolne. Zarówno przedsiębiorca, jak i konsument wyłącznie z własnej woli biorą udział w tego rodzaju postępowaniu. Jeżeli jedna ze stron nie wyrazi na to zgody, nie jest możliwe skorzystanie z tej formy postępowania.

Strona na każdym etapie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ma prawo korzystać z pomocy osób trzecich, w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną (art. 39 ww. ustawy), bez możliwości uzyskania zwrotu kosztu tej pomocy od Inspekcji Handlowej (§ 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dn. 25.05.2017 r. w sprawie regulaminu organizacji i działania Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (Dz.U. z 2017 r., poz. 1014).

Warunkiem koniecznym do wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest zaistnienie sporu pomiędzy

konsumentem a przedsiębiorcą.

W pierwszej kolejności należy spróbować rozwiązać spór np. poprzez złożenie reklamacji. Jeżeli nie zostanie ona rozpatrzona bądź nie zostanie uwzględniona, wówczas można skorzystać z postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Próba kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego załatwienia sporu powinna być podjęta przed upływem roku od dnia, kiedy składany jest wniosek wszczęcie postępowania.

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 i bezpośredniego rozwiązania sporu (np. poprzez złożenie reklamacji).

Postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzone są bezstronnie i niezależnie. Osoby prowadzące te postępowania:

- są pracownikami Inspekcji Handlowej i spełniają warunki niezbędne wymagane ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r., poz. 1823), w szczególności w zakresie posiadanej wiedzy i doświadczenia, jak również posiadają ogólną znajomość prawa;
- są upoważnione na okres czterech lat przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej do prowadzenia niniejszych postępowań;
- prowadzą postępowania w sposób niezależny i bezstronny, w szczególności nie mogą przyjmować instrukcji, wskazówek oraz zaleceń od stron sporu lub ich przedstawicieli;
- mają obowiązek niezwłocznego ujawnienia swoim przełożonym okoliczności, które mogą wpływać na ich niezależność lub bezstronność lub powodować konflikt interesów z jedną ze stron sporu;
- są wynagradzane z budżetu państwa a ich wynagrodzenie nie jest uzależnione od wyniku postępowań, jakie prowadzą;
- mogą zostać pozbawione funkcji (może im być cofnięte ww. upoważnienie) wyłącznie na podstawie ustawy o Inspekcji Handlowej w sytuacji, kiedy: dokonają rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji, zostaną skazane prawomocnym wyrokiem za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe, w przypadku choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań oraz w wyniku złożenia rezygnacji;
- są zobowiązane do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w trakcie tego postępowania.

Nie wszystkie sprawy można rozwiązać w ramach systemu o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Z tego systemu wyłączono:

- postępowania, w których sprawy są rozstrzygane przez pracowników przedsiębiorcy, z którym toczony jest spór;
- postępowania reklamacyjne, rozpatrywanie skarg konsumenckich przez przedsiębiorcę oraz bezpośrednie negocjacje między konsumentem a przedsiębiorcą;
- działania sądu podejmowane w celu rozstrzygnięcia sporu w toku postępowania sądowego;
- spory pomiędzy przedsiębiorcami;
- spory dotyczące usług niemających charakteru gospodarczego, świadczone w interesie ogólnym (np. usługi z zakresu transportu publicznego, gospodarki odpadami, dostarczania wody);
- 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);
- spory wynikające z umów o usługi edukacyjne lub kształcenia ustawicznego świadczone przez publiczne szkoły lub placówki oraz publiczne szkoły wyższe.

Całe postępowanie powinno trwać **maksymalnie 90 dni kalendarzowych** od dnia otrzymania przez podmiot uprawniony kompletnego wniosku. W wyjątkowych przypadkach natomiast, jeżeli spór jest szczególnie skomplikowany, czas ten może być wydłużony (średni czas postępowania w przypadku Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej wynosi 33 dni kalendarzowych – dane na dzień 30 czerwca 2017r.) **Inspekcja Handlowa** zajmuje się sprawami, dla których nie został utworzony właściwy podmiot. Językiem, w którym można składać wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz językiem w jakim jest prowadzone postępowanie jest język polski. Postępowanie jest nieodpłatne.

Postępowanie kończy się sporządzeniem protokołu, który zawiera informację o wyniku postępowania. Postępowanie i jego ustalenia nie mają wiążącego charakteru, tym niemniej z praktyki wojewódzkiego inspektoratu wynika, że strony honorują rezultat podjęty w rezultacie postępowania.

Inspekcja Handlowa nie prowadzi analiz przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania, w stosunku do liczby wszczętych postępowań.