2017-08-16

OBOWIĄZKI PRZEDSIĘBIORCÓW

Nowe obowiązki przedsiębiorców od 10 stycznia 2017 r.

1. Jeżeli przedsiębiorca zobowiązał się albo jest zobowiązany na podstawie przepisów prawa do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami powinien o tym poinformować na swojej stronie internetowej i w ogólnych warunkach umów, które zawiera z konsumentami.
2. Jeżeli przedsiębiorca odrzuci reklamację, powinien poinformować klienta o tym, czy zgadza się na rozwiązanie sporu pozasądowo lub czy nie wyraża zgody. Informacje te przekazuje na papierze lub innym trwałym nośniku (np. pamięci USB lub płycie CD/DVD), odpowiadając na reklamację oraz wskazać konsumentowi, który podmiot jest do tego właściwy.
3. Brak takiej informacji oznacza automatycznie, że przedsiębiorca zgadza się na rozwiązanie sporu poza sądem.
4. Ponadto, w przypadku sklepów internetowych, przedsiębiorca powinien podawać na swojej stronie internetowej ***link do platformy***, za pośrednictwem której konsument może przystąpić do rozwiązania spor online. Powyższy obowiązek istnieje nawet w sytuacji, gdy przedsiębiorca nie zgadza się na pozasądowe rozwiązanie konfliktu.
5. Pozasądowe rozwiązywanie sporów jest dla większości przedsiębiorców dobrowolne. Muszą się na nie zgodzić obie strony sporu.
6. Postępowanie wszczynane jest na wniosek konsumenta, chyba że regulamin danego podmiotu pozwala na to, aby sprawę zgłosił przedsiębiorca.
7. Polubowne sposoby rozwiązania sporu są tańsze i dużo szybsze niż postępowanie sądowe. Sprawa zostanie rozwiązana w ciągu 90 dni od momentu zebrania wszystkich informacji.