2017-08-16

SYSTEM ADR

ADR- skrót ten pochodzi od angielskiego sformułowania *Alternative Dispute Resolution*i oznacza **alternatywnew stosunku do postępowania sądowego** sposoby rozwiązywania sporów.

System ADRczyli 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:

- **niepublicznesektorowepodmioty utworzone przez przedsiębiorców z danej branży** (funkcjonujące obecnie lub nowo powstałe). Przykładem jest Arbiter Bankowy, podmiot utworzony przez Związek Banków Polskich.
- **publiczne sektorowe podmioty utworzone przy lub w strukturze organów publicznych.**

Przykładami są:

- **Koordynator 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.

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 **rejestru**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**.