

Ponad 70 proc. konsumentów uważa, że zgoda przedsiębiorcy na polubowne rozwiązanie sporu świadczy o tym, że dba on o swoich klientów – wskazują najnowsze badania przeprowadzone na zlecenie UOKiK. W Światowym Dniu Konsumenta Urząd przypomina o sądownictwie polubownym, które pozwala rozstrzygać spory szybko, tanio i skutecznie

[Warszawa, 15 marca 2011 r.] Badania* przeprowadzone na zlecenie UOKiK pokazują, że wśród konsumentów rośnie świadomość istnienia sądownictwa polubownego. Aż 75 proc. respondentów badanych w ubiegłym roku słyszało o instytucjach, które pomagają w rozstrzyganiu konfliktów pomiędzy konsumentami a usługodawcami i sprzedawcami. Siedem lat temu taką wiedzę miało tylko 41 proc. ankietowanych. **Umacnia się także opinia o tym, że udział przedsiębiorcy w polubownym rozwiązywaniu sporu świadczy o tym, że dba on o swoich klientów. Obecnie uważa tak 71 proc. respondentów.**

Podstawowe zalety [sądownictwa polubownego](#), zwanego też pozasądowym rozwiązywaniem sporów ([ADR**](#)), to **uproszczone procedury, krótkie terminy i niskie opłaty**. Systemy pozasądowego rozwiązywania sporów w różnych formach funkcjonują na terenie całej Unii Europejskiej. W Polsce najczęściej spraw trafia do 16 stałych polubownych sądów konsumenckich przy Inspekcji Handlowej. Większość rozpatrywanych w ubiegłym roku dotyczyła sprzedaży obuwia (1530), znacznie mniej usług remontowo-budowlanych (133), sprzedaży mebli (111) czy sprzętu RTV AGD (106).

Złożenie wniosku o rozpatrzenie sporu przed sądem polubownym przy Inspekcji Handlowej jest bezpłatne. Może to zrobić konsument, rzecznik konsumentów ale też przedsiębiorca. Składając [wniosek](#), warto pamiętać o niezbędnych dokumentach, takich jak dowód zakupu, protokół reklamacyjny, opinia rzeczoznawcy. Sąd konsumencki rozstrzyga spór, gdy zgodzą się na to obie strony, czyli konsument i przedsiębiorca. Rozprawę prowadzą arbitrzy, których zadaniem jest skłanianie stron do porozumienia. Podczas rozprawy głos mogą zabrać obie strony sporu, prezentowane są dowody, a w razie potrzeby także opinie biegłych. Wynikiem jest **ugoda lub wyrok, które mają moc wyroku sądu powszechnego**. Rozpatrywanie spraw z ugodą trwa zwykle nie dłużej niż 14 dni, natomiast w postępowaniach z wyrokiem około dwóch miesięcy.

Mimo dużego zainteresowania konsumentów tym sposobem rozwiązania sporu – jak wynika z badań aż 76 proc. ankietowanych twierdzi, że w przypadku sporu z przedsiębiorcą chętnie skorzystałoby z sądu polubownego – rozwiązanie to nadal nie jest popularne. Do głównych barier rozwoju sądownictwa polubownego w naszym kraju można zaliczyć postawę przedsiębiorców, którzy nadal niezbyt chętnie wyrażają zgodę na udział w polubownej jurysdykcji. W ubiegłym roku **aż w 1085 przypadkach na 2684 przedsiębiorcy odmówili uczestnictwa w postępowaniu** przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy IH.

W opinii UOKiK rozwiązaniem, które może przyczynić się do zwiększenia popularności pozasądowego rozwiązania sporu, jest wprowadzenie do przepisów **domniemanej zgody**

przedsiębiorcy na sąd polubowny. Obecnie w Norwegii wszyscy przedsiębiorcy mają obowiązek uczestniczenia w polubownym rozwiązywaniu sporów. Natomiast w państwach takich jak Austria, Holandia czy Irlandia zobowiązani są do tego przedsiębiorcy z niektórych branż np. telekomunikacja, usługi finansowe czy energetyczne.

Rozpowszechnianie polubownych rozwiązań przy szerokim udziale i współpracy partnerów społecznych i publicznych jest jednym z priorytetów [Polityki Konsumenckiej na lata 2010-2013](#). Już teraz organizacje społeczne w tym biznesowe i konsumenckie mogą ubiegać się o wpisanie do bazy ADR prowadzonej przez Komisję Europejską. Obecnie w bazie KE zarejestrowanych jest około 400 placówek, które najczęściej powstały z inicjatywy środowisk biznesu, ponieważ ich działalność zmniejsza ryzyko kosztownych procesów sądowych lub kar nakładanych na przedsiębiorców przez instytucje chroniące interesy konsumentów. Wpisanie do europejskiej bazy sądownictwa polubownego gwarantuje stronom spierającym się rzetelność postępowania. O dołączenie do bazy ADR instytucje prowadzące pozasądowe rozwiązywanie sporów mogą się ubiegać zgłaszając swoją aplikację za pośrednictwem [formularza](#) dostępnego na stronie UOKiK oraz Europejskiego Centrum Konsumenckiego. Obecnie w Polsce, oprócz sądów działających przy IH, do europejskiej bazy wpisani są już [Arbiter Bankowy](#) i [Rzecznik Ubezpieczonych](#).

Zagadnienia polubownego rozwiązywania sporu omawiane są dziś podczas debaty pod hasłem **Po co drzeć koty? Konsument i Przedsiębiorca w sądzie polubownym**, która jest transmitowana online na stronie www.uokik.gov.pl. W dyskusji biorą udział przedstawiciele IH, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Europejskiego Centrum Konsumenckiego, Polskiej Konfederacji Pracodawców Prywatnych Lewiatan a także eksperci UOKiK. Patronem medialnym debaty jest TVN CNBC.

15 marca, co roku obchodzony jest Światowy Dzień Konsumenta. W tym dniu, w **1962 roku John F. Kennedy, prezydent USA, sformułował cztery podstawowe prawa konsumentów (do informacji, wyboru, do bezpieczeństwa i do reprezentacji)**. Warto pamiętać, że w Polsce pomoc konsumentom w sporze z przedsiębiorcami oferują [rzecznicy konsumentów](#). Bezpłatne porady udzielane są również pod numerem telefonu 800 007 707. Poradnictwo konsumenckie w Polsce jest finansowane między innymi z budżetu UOKiK.

Małgorzata Cieloch
Rzecznik prasowy

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej

Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
tel: (22) 55 60 106
fax:(22) 826 11 86

malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl



XX-lecie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Masz wybór. Dbamy o to już 20 lat - Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.