



URZĄD OCHRONY
KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW



Rozstrzyganie sporów konsumenckich w Polsce



Publikacja przygotowana
dzięki wsparciu finansowemu
Unii Europejskiej



Rozstrzyganie sporów konsumenckich w Polsce

W przypadku postępowania sądowego zapewniona jest trójinstancyjność postępowania. Postępowanie sądowe regulowane jest przepisami Kodeksu Postępowania Cywilnego.



Udział organizacji konsumenckich i instytucji zajmujących się ochroną konsumentów w postępowaniu sądowym.

Możliwość uczestniczenia w postępowaniu sądowym organizacji społecznych, zajmujących się ochroną konsumentów, pozwala na wystąpienie na drogę sądową przez osoby, które, przeważnie z powodów finansowych, nie zawsze mogą z powyższego prawa korzystać.

Organizacjami społecznymi, które mogą wytaczać powództwa na rzecz obywateli w sprawach z zakresu ochrony konsumentów oraz które mogą wstąpić do postępowania w sprawach z tego zakresu, są:

- organizacje zrzeszające konsumentów,
- organizacje działające w zakresie ochrony praw człowieka,
- organizacje naukowo-techniczne i techniczne,
- związki zawodowe,
- organizacje zrzeszające zmotoryzowanych.

Mówiąc o prawie dostępu do efektywnego systemu załatwiania reklamacji i sporów konsumenckich należy wskazać na instytucję **powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów**. Rzecznicy konsumentów wykonują zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów. Zdania te oraz formę ich realizacji określają przepisy art. 34 i 38 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Do zadań i uprawnień rzecznika konsumentów należy m.in.:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Jedno z najważniejszych uprawnień rzecznika konsumentów to możliwość wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz możliwość wstępowania, za zgodą konsumenta do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.



Postępowanie uproszczone

W wyniku nowelizacji Kodeksu postępowania cywilnego ustawą z dnia 24 maja 2000 roku (Dz. U. Nr 48, poz. 554), wprowadzono obszerne zmiany do k.p.c., a wśród nich **nowe postępowanie odrębne - postępowanie uproszczone**. Miało ono przyspieszyć i uprościć procedury w sprawach konsumenckich.

Postępowanie uproszczone jest postępowaniem obligatoryjnym i nie zależy od woli stron. W jego trybie mogą być rozpatrywane sprawy o roszczenia z umów **do wartości sporu nie przekraczającej 5.000 zł**, a w sprawach o roszczenia wynikające z rękojmi lub gwarancji jakości, jeżeli wartość przedmiotu umowy nie przekracza tej kwoty, oraz spory o należności związane z użytkowaniem lokali mieszkalnych. Unormowanie to miało na celu objęcie przepisami procesowymi większości drobnych spraw konsumenckich oraz uproszczenie procedur przez wyeliminowanie niektórych instytucji procesowych.

Postępowanie to charakteryzuje się uproszczeniem trybu wzywania stron i świadków oraz ograniczeniami w zakresie możliwości powoływania dowodu z biegłych, z uwagi na wysokie koszty i wydłużenie czasu trwania postępowania.

W porównaniu ze zwykłym postępowaniem cały proces uproszczony powinien trwać krótko. Pozew, odpowiedź na pozew, sprzeciw od wyroku zaocznego i pismo zawierające wnioski dowodowe wnoszone w postępowaniu uproszczonym powinny być sporządzone na urzędowych formularzach. Wielokrotnie stanowi to problem dla konsumentów, którzy z uwagi na skomplikowaną formę formularza nie potrafią samodzielnie go wypełnić. Należy zwrócić uwagę, iż nieprawidłowe wypełnienie formularza, skutkuje odrzuceniem pozwu.

Dlatego też w praktyce, pojawiają się opinie przemawiające za nadaniem postępowaniu uproszczonemu charakteru fakultatywnego oraz wprowadzeniem zmian niektórych jego zasad.



Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich

W wielu sytuacjach, zwłaszcza w przypadku transakcji mniejszej wagi i wartości, system sądownictwa powszechnego nie sprawdza się. Powodem tego są przede wszystkim:

- przewlekłość postępowania (wiele miesięcy lub nawet lat),
- wysokie koszty,
- sformalizowane procedury,
- opory natury psychologicznej związane z wnikaniem się w postępowanie sądowe.

Pozasądowe procedury dochodzenia sporów konsumenckich stanowią dobrowolną, odformalizowaną, zdecydowanie mniej kosztowną alternatywę, mającą ułatwić i przybliżyć słabszym uczestnikom rynku, jakimi są konsumenci dostęp do sądu i do dochodzenia naruszonych przez przedsiębiorców praw. Niemniej jednak, należy podkreślić, iż rozwiązania te nie zastępują procedur sądowych. Dlatego też, skorzystanie z sądownictwa polubownego nie pozbawia konsumenta prawa do wniesienia sprawy do sądu powszechnego w przypadku, gdy nie jest on zadowolony z jej zakończenia.



Mediacja

W razie konfliktów między konsumentem a przedsiębiorcą pierwszym etapem jej zażegnania może być mediacja. Należy ona do ustawowych zadań Inspekcji Handlowej. Działania mediacyjne podejmowane są przez pracowników Inspekcji Handlowej, jeżeli przemawia za tym charakter sprawy. Postępowania mediacyjne odnoszą się zwykle do skarg dotyczących roszczeń konsumentów z powodu niewłaściwej jakości towarów oraz niewłaściwie wykonanych usług.

Działania mediacyjne i poradnictwo prawne, o którym wyżej mowa, prowadzą także:

- organizacje konsumenckie (**Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich**), **Rzeczniczy Konsumentów** oraz w pewnym zakresie - **Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów**.



Polubowne Sądy Konsumenckie

1) Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie

W Polsce Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie (SPSK) rozpatrują spory o prawa majątkowe wynikłe z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług zawartych między konsumentami i przedsiębiorcami. Stałe polubowne sądy konsumenckie tworzone są przy wojewódzkich inspektorach IH na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez wojewódzkich inspektorów z organizacjami pozarządowymi - reprezentującymi konsumentów lub przedsiębiorców - oraz innymi zainteresowanymi jednostkami organizacyjnymi.

Obecnie w Polsce funkcjonuje **16 stałych polubownych sądów konsumenckich i 15 ośrodków zamiejscowych SPSK**. W skład polubownego sądu konsumenckiego wchodzi: przewodniczący i stali arbitrzy. Stałych arbitrów w liczbie niezbędnej do prawidłowego funkcjonowania sądu wyznaczają w takiej samej proporcji organizacje reprezentujące konsumentów i organizacje reprezentujące przedsiębiorców.

Funkcjonowanie polubownych sądów konsumenckich określa **Regulamin Organizacji i Działania Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich**, zawarty w **Rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie Wskazany regulamin**, określa również postępowanie przed sądem konsumenckim, koszty ponoszone przez strony, skład orzekający, warunki, jakie musi spełniać skarga, czynności sądu, treść wyroku kończącego postępowanie oraz inne wymogi proceduralne. Najistotniejszą kwestią jest skuteczność orzeczenia wydanego przez sąd konsumencki i ugody zawartej przed tym sądem. Mają one moc **wyroku** (od wyroku przysługuje skarga do sądu powszechnego złożona w terminie miesiąca od doręczenia wyroku) lub **ugody** (która ma charakter ostateczny i nie podlega zaskarżeniu), sądu powszechnego po nadaniu przez ten sąd klauzuli wykonalności.

W sprawach wymagających wiadomości specjalnych, zwłaszcza w zakresie jakości produktów i usług, sąd może powołać biegłych rzeczoznawców z danej dziedziny. Rzeczoznawcy tacy wpisywani są na listy, prowadzone przez wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej.



Jedną z najistotniejszych dla polskich konsumentów zalet polubownego sądownictwa konsumenckiego, jest, oprócz **szybkości postępowania** (14 dni od wpłynięcia wniosku do zakończenia sprawy, do 2 miesięcy w sprawach szczególnie skomplikowanych lub wymagających opinii rzeczoznawców), jest **brak opłat w przypadku wszczęcia postępowania**. Jednakże w przypadku, gdy strona wnosi i przeprowadzenie ekspertyzy musi wnieść zaliczkę na pokrycie wydatków z tym związanych. Konsument może być jednak zwolniony z tego obowiązku, jeśli nie jest w stanie opłacić tych kosztów.

2) Arbitraż Bankowy

Arbiter Bankowy jest organem działającym przy Związku Banków Polskich, powołanym do rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami – klientami banków, a bankami w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta. Podstawą działania Arbitra jest **Regulamin bankowego arbitrażu konsumenckiego z dnia 22 maja 2002 r.**, przyjęty uchwałą Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich.

Przedmiotem postępowania przed Arbitrem mogą być wyłącznie spory pomiędzy konsumentami a bankami – członkami Związku Banków Polskich (lub bankami, które złożyły oświadczenie, iż poddają się rozstrzygnięciom Arbitra Bankowego i wykonaniu jego orzeczeń), powstałe po 1 lipca 2001 r., których wartość przedmiotu sporu nie przekracza kwoty 8000 zł.

Wszczęcie postępowania następuje tylko i wyłącznie na pisemny wniosek konsumenta. Wraz z wniesieniem wniosku konsument uiszcza opłatę w wysokości 50 zł. W przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 zł, opłata wynosi 20 zł.

Orzeczenia Arbitra Bankowego są dla banku ostateczne. Bank jest zobowiązany wykonać orzeczenie Arbitra w terminie 14 dni od dnia otrzymania wypisu orzeczenia. Natomiast konsumentowi, którego nie satysfakcjonuje rozstrzygnięcie, przysługuje prawo skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.

3) Rzecznik Ubezpieczonych

Głównym celem działania Rzecznika Ubezpieczonych jest ochrona konsumentów usług ubezpieczeniowych wobec Zakładów Ubezpieczeń. Przy Rzeczniku Ubezpieczonych działa Sąd Polubowny. Przedmiotem działalności Sądu jest rozstrzyganie sporów między ubezpieczającymi, ubez-



pieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a zakładami ubezpieczeń, między towarzystwami emerytalnymi a członkami tych towarzystw oraz sporów wynikłych z uczestnictwa w pracowniczych programach emerytalnych. Sąd rozstrzyga również spory pomiędzy podmiotami uprawnionymi do dochodzenia roszczeń a Ubezpieczeniowym Funduszem Gwarancyjnym oraz Polskim Biurem Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.

Organami sądu są: zgromadzenie ogólne arbitrów, prezes, prezydium oraz sekretarz. Na poczet kosztów postępowania sąd pobiera opłaty:

- opłata rejestracyjna - wynosi 15 zł bez względu na wartość przedmiotu sporu i pokrywa koszty wstępnych czynności w sprawie,
- opłata arbitrażowa - pokrywa koszty związane z postępowaniem w sprawie, szczególności koszty wynagrodzenia arbitrów, jej wysokość uzależniona jest od wartości przedmiotu sporu,
- opłata mediacyjna - pokrywa koszty związane z postępowaniem mediacyjnym w sprawie i pobierana jest od stron postępowania w częściach równych, jej wysokość wynosi 75% opłaty arbitrażowej,
- koszty przeprowadzenia czynności dodatkowych.

Sąd polubowny jest właściwy w sprawach, których wartość przedmiotu sporu wynosi, co najmniej 1000 zł. Wyrok sądu lub ugoda przed nim zawarta mają moc prawną równą wyrokowi sądu powszechnego, po stwierdzeniu przez sąd państwowy ich wykonalności.

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2001 r. Nr 4, poz. 25 z późn. Zm.
- Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich (Dz. U. Nr 113, poz. 1214).
- Kodeks postępowania cywilnego (art. 695-715).
- Ustawa o Ochronie Konkurencji i Konsumentów z dnia 15 grudnia 2002 r. (t.j. Dz.U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 z późn zm.)

Przydatne adresy:

Inspekcja Handlowa
Główny Inspektorat
Pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
ih_sekret@uokik.gov.pl

Bankowy Arbitraż Konsumencki
ul. Smolna 10a
00-375 Warszawa
www.zbp.pl/arbiter.php

Rzecznik Ubezpieczonych
Al. Jerozolimskie 44
00-024 Warszawa
www.rzu.gov.pl

Opracowała: Izabela Szewczyk
Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK, Warszawa 2004

The logo consists of the word "Phare" in white, sans-serif font, positioned on a dark blue rectangular background. The top right corner of this rectangle is cut off by a white, irregular shape that resembles a torn piece of paper or a stylized wave.

Publikacja finansowana
ze środków pomocowych
Unii Europejskiej
w ramach projektu
PHARE Nr
PL/IB/2001/EC/08

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
Tel. (22) 55 60 800
www.uokik.gov.pl
konsument@uokik.gov.pl