POSTĘPOWANIA POLUBOWNE CORAZ BARDZIEJ POPULARNE - SPRAWOZDANIE ZA 2017 ROK

* **Ponad 18 tys. wniosków o pozasądowe rozstrzygnięcie sporu wpłynęło w 2017 r. do podmiotów uprawnionych.**
* **Konsumenci najczęściej zwracali się po mediację, koncyliację lub arbitraż do Inspekcji Handlowej, Rzecznika Finansowego i Sądu Polubownego przy KNF.**
* **UOKiK zachęca przedsiębiorców do udziału w systemie ADR.**

**[Warszawa, 13 lipca 2018 r.]** [Postępowania polubowne](http://polubowne.uokik.gov.pl/) (w skrócie ADR od angielskiej nazwy Alternative Dispute Resolution) wprowadziła [ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich](http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20160001823/O/D20161823.pdf), która weszła w życie 10 stycznia 2017 r. Trwają one dużo krócej niż sprawy w sądzie, są mniej sformalizowane i przeważnie bezpłatne. Udział w nich jest dobrowolny, a w rozstrzygnięciu sporu pomagają bezstronni eksperci.

- *Obecnie w Polsce działa 9 podmiotów uprawnionych\* do polubownego rozstrzygania sporów. Funkcjonują one w różnych branżach tak, że w praktyce każdy spór konsumencki może być rozwiązany przez wyspecjalizowaną instytucję. Jednocześnie system jest otwarty na powstawanie nowych podmiotów ADR* – mówi Dorota Karczewska, wiceprezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Znamy już pierwsze efekty polubownego rozwiązywania sporów w Polsce. Podmioty uprawnione oraz Prezes UOKiK, który nadzoruje system ADR, opublikowały [sprawozdania](http://polubowne.gov.pl/publikacje,27,pl.html) za 2017 r.

**Polubowne w liczbach**

Wynika z nich, że Polacy chętnie korzystają z możliwości polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich. W ubiegłym roku złożyli w sumie 18 123 wnioski o ADR. Najczęściej prosili o pomoc w zakończeniu sporu o reklamację butów oraz usług finansowych.

Najwięcej wniosków trafiło do: Inspekcji Handlowej (8413), Rzecznika Finansowego (3741), Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (2977), prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (1703) i Arbitra Bankowego (1046). Niektóre podmioty, które już wcześniej prowadziły mediacje czy arbitraż, po wejściu w życie ustawy zauważyły bardzo duży wzrost zainteresowania. Przykładowo do Sądu Polubownego przy KNF w 2017 r. wpłynęło o 66 proc. więcej wniosków niż w 2016 r., a do Rzecznika Finansowego o 56 proc.

W sumie w 2017 r. podmioty uprawnione wydały rozstrzygnięcie w 10 405 sprawach. Przykładowo w UKE 45 proc. prowadzonych postępowań z dziedziny telekomunikacji zakończyło się na korzyść konsumenta, 23 proc. na korzyść przedsiębiorcy, a pozostałe w inny sposób (np. odmowa rozpatrzenia sporu, niekompletny wniosek). Większość podmiotów nie monitoruje, czy strony zastosowały się do rozstrzygnięcia.

Średnio postępowania polubowne trwały 74 dni. Najkrócej – średnio 32 dni - przed Prezesem UKE, najdłużej – średnio 240 dni - przed Rzecznikiem Finansowym.

**Apel do przedsiębiorców**

Postępowania polubowne są dobrowolne, co oznacza, że obie strony muszą się na nie zgodzić. Wielu przedsiębiorców wciąż ma niewielką wiedzę o systemie ADR, nie zdaje sobie sprawy z korzyści i w efekcie niechętnie z niego korzysta.

- *Udział w postępowaniach polubownych jest jedną z głównych zasad społecznej odpowiedzialności biznesu* – podkreśla Dorota Karczewska, wiceprezes UOKiK. - *Decyzja przedsiębiorcy o korzystaniu z metod pozasądowego rozstrzygania sporów może mieć duże znaczenie dla jego działalności handlowej. Stwarza szansę na rozwiązywanie problemów bez pogłębiania konfliktów z klientami. Pomaga także w budowaniu dobrego imienia firmy.*

UOKiK docenia przedsiębiorców, którzy starają się polubownie rozwiązywać spory. Wraz z Senackim Zespołem ds. Ochrony Konsumentów ustanowił tytuł *Amicus Consumentium* przyznawany firmom, które propagują tę ideę. [Za 2017 rok otrzymali go](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14149): CCC, POLO Bogusław Szczepiński oraz Powszechna Spółdzielnia Spożywców „Społem” w Katowicach.

**\*Gdzie się zgłosić, gdy chcesz polubownie rozwiązać spór?**

* [**Inspekcja Handlowa**](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595) **-** spory związane ze sprzedażą towarów i usług,
* [**Rzecznik Finansowy**](http://rf.gov.pl/polubowne/) **-** spory finansowe i ubezpieczeniowe,
* [**Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego**](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny) **-** spory finansowe,
* [**Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich**](https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc) **- t**ylko spory z bankami,
* [**Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej**](https://cik.uke.gov.pl/aktualnosci-cik/rozwiazywanie-sporow-adr-poczta,8.html) **- s**pory telekomunikacyjne i pocztowe,
* [**Koordynator ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki**](https://www.ure.gov.pl/pl/koordynator-ds-negocjac/7063,Pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-konsumenckich.html) **- s**pory z dostawcami prądu, gazu, ciepła,
* [**Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Kolejowego**](https://www.utk.gov.pl/pl/rzecznik/rzecznik-praw-pasazera/12183,O-Rzeczniku.html) **-** spory z przedsiębiorcami kolejowymi
* [**Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne latanie”**](http://przyjaznelatanie.pl/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr/) **-** spory z liniami lotniczymi,
* [**Izba Gospodarki Elektronicznej**](https://www.mediacjeeizby.pl/) – spory dotyczące sprzedaży towarów i usług przez internet z członkami Izby (IGE została podmiotem uprawnionym kilka miesięcy temu, więc nie musiała publikować sprawozdania za 2017 r.).

Jeśli toczysz spór o towar lub usługę, które kupiłeś przez internet, możesz złożyć wniosek także przez platformę [ODR (Online Dispute Resolution)](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL). To strona prowadzona przez Komisję Europejską, dostępna m.in. w języku polskim, przydatna zwłaszcza w konfliktach z przedsiębiorcami z innych krajów Unii Europejskiej.

KE chce zachęcić podmioty uprawnione i przedsiębiorców do aktywnego korzystania z systemu ADR. Dlatego przygotowała [program dofinansowania](https://ec.europa.eu/inea/en/connecting-europe-facility/cef-telecom/apply-funding/2018-cef-telecom-call-odr) narzędzi informatycznych kompatybilnych z platformą ODR. Przeznaczyła na to w sumie 400 tys. euro. Wnioski o wsparcie na maksimum 75 proc. inwestycji można składać do 22 listopada 2018 r.

**Dodatkowe informacje dla konsumentów:**

Punkt Kontaktowy w UOKiK (informacje o systemie ADR, pomoc w wypełnianiu wniosków)  
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa  
Tel. 22 55 60 332, 22 55 60 333  
E-mail: [kontakt.adr@uokik.gov.pl](mailto:kontakt.adr@uokik.gov.pl)Wizyty osobiste: pon. 12-16, czw. 8:30-12:30, wt./śr./pt 10-14

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro Prasowe UOKiK   
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa   
Tel. 695 902 088, 22 55 60 314  
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl)  
Twitter: @UOKiKgovPL