



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

PORADNIK DLA KONSUMENTÓW
POLUBOWNE ROZSTRZYGANIE
SPORÓW KONSUMENCKICH
W POLSCE



Warszawa, kwiecień 2014 r.

Opracowanie:

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Departament Inspekcji Handlowej
oraz Departament Polityki Konsumenckiej
Europejskie Centrum Konsumenckie ECK Polska

SPIS TREŚCI

I. Postępowanie przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej.....	5
II. Postępowania w sprawach mediacji realizowanej przez Inspekcję Handlową .	11
III. Postępowanie prowadzone przez Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce (ECK Polska)	13
IV. Lista adresowa wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz ich delegatur.....	17
V. Lista adresowa podmiotów świadczących usługę pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich	24

I. Postępowanie przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej¹

Krok pierwszy: wyczerpanie drogi reklamacyjnej

Aby sprawę mógł rozpatrzeć stały polubowny sąd konsumencki, wcześniej powinien zostać wyczerpany tryb reklamacyjny. W praktyce oznacza to, że osoba zgłaszająca się do wojewódzkiego inspektoratu z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania w tym trybie złożyła już reklamację sprzedawcy (bądź gwarantowi), który:

- odrzucił ją – a więc uznał, że reklamacja nie jest zasadna,
- odmówił jej przyjęcia – czyli wbrew obowiązкови prawnemu, wynikającemu z przepisów², nie przyjął zgłoszenia skierowanego przez konsumenta,
- reklamację wprawdzie rozpatrzył, ale w sposób niesatysfakcjonujący dla konsumenta.

Krok drugi: wypełnienie wniosku – zapisu na sąd polubowny

Następnie konieczne jest wypełnienie wniosku i złożenie go w siedzibie sądu (osobiście lub pisemnie, czyli np. za pośrednictwem poczty tradycyjnej), wraz ze wszystkimi dodatkowymi dokumentami lub niezbędnymi dowodami dotyczącymi sprawy. Gotowe formularze wniosków są dostępne w wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej, a także na ich stronach WWW, choć do rozpatrzenia sprawy przed sądem nie jest niezbędne skorzystanie z nich. Wystarczy wskazać na piśmie podstawowe informacje, takie jak:

- własne (wnioskodawcy) dane osobowe,
- dane drugiej strony,
- przedmiot sporu,
- przedstawienie dotychczasowych działań,
- żądanie (czyli czego konkretnie domagamy się od drugiej strony umowy),

a także dołączyć wszelkie inne dokumenty lub dowody istotne dla sprawy.

Uwaga! Złożenie wniosku nie wiąże się z uiszczeniem żadnej opłaty.

¹ Szczegółowy tryb postępowania przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi jest zawarty w regulaminie ich organizacji i działania, który stanowi załącznik do rozporządzenia 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). Tekst regulaminu powinien znajdować się w siedzibie każdego wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej, w miejscu ogólnodostępnym.

² Kwestie reklamacji uregulowano szczegółowo w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

Krok trzeci: wstępne badanie wniosku

Po wpłynięciu do sądu polubownego wniosek jest wstępnie oceniany przez przewodniczącego sądu. Jeżeli nie dotyczy sporu, który może być rozpatrywany przez sąd konsumencki z uwagi na brak właściwości Inspekcji Handlowej (np. spór dotyczy umowy ubezpieczenia, umowy bankowej albo jest sporem między dwoma przedsiębiorcami bądź dwoma konsumentami), przewodniczący pozostawia wniosek bez rozpatrzenia, tj. zwraca go nadawcy wraz ze stosowną informacją o przyczynie zwrotu.

Może się zdarzyć, że wnioskodawca zapomni o podaniu istotnych informacji (np. nie oznaczy strony lub przedmiotu sporu lub oznaczy je niedokładnie bądź nie podpisze wniosku). Wówczas przewodniczący wzywa do poprawienia tego rodzaju błędów formalnych w terminie tygodnia od dnia doręczenia wezwania. Należy pamiętać, że po bezskutecznym upływie terminu przewodniczący może zwrócić konsumentowi niekompletny wniosek – sprawie nie nadaje się wówczas biegu.

Krok czwarty: zapoznanie drugiej strony z wnioskiem

Jeżeli w wyniku wstępnego badania wniosku okaże się, że sprawie można nadać dalszy bieg, przewodniczący sądu doręcza kopię (odpis) wniosku stronie przeciwnej. Wzywa ją także, aby w terminie tygodniowym od dnia doręczenia tej informacji złożyła na piśmie odpowiedź na wniosek – wraz z oświadczeniem, czy zgadza się na rozstrzygnięcie sporu przez sąd konsumencki (a więc aby podpisała zapis na sąd polubowny). W razie bezskutecznego upływu ww. terminu – albo jeżeli strona, której doręczono odpis wniosku, oświadczy, że nie zgadza się na rozstrzygnięcie sprawy przez sąd konsumencki, przewodniczący zwraca wniosek wnioskodawcy, informując o przyczynie zwrotu.

Na tym etapie przedsiębiorca może też zaproponować ugodę. Jeżeli konsument wyrazi na nią zgodę, sprawa kończy się ugodą w postępowaniu wstępnym. W przypadku braku propozycji ugody lub odmowy jej zawarcia przez konsumenta przewodniczący sądu zawiadamia obie strony o terminie rozprawy. Jednocześnie wzywa je, aby w terminie tygodniowym od dnia doręczenia zawiadomienia wyznaczyły do składu orzekającego po jednym arbitrze z listy stałych arbitrów sądu. Jeżeli tego nie zrobią, wyboru arbitrów dokonuje z urzędu przewodniczący sądu polubownego.

Krok piąty: rozprawa

Jeśli sprawy nie załatwiono w drodze ugody w postępowaniu wstępnym, dochodzi do rozprawy. Uczestniczą w niej strony (czyli konsument i przedsiębiorca) oraz trzyosobowy panel arbitrów. Jeden z arbitrów pochodzi z listy „A” (a więc jest przedstawicielem organizacji chroniącej prawa konsumentów; takiego arbitra może wyznaczyć także sam

konsument), a drugiego powołuje się z listy „B” (reprezentuje on organizację zrzeszającą przedsiębiorców, przy czym może go wyznaczyć sam przedsiębiorca). Trzecim arbitrem zostaje najczęściej przewodniczący sądu (superarbitr).

Rozprawa przypomina nieco posiedzenie zwykłego sądu, choć skład orzekający nie jest ubrany w togi, a strony sporu nie muszą być reprezentowane przez profesjonalnych adwokatów czy radców prawnych. Rozprawa odbywa się w siedzibie wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej (w wyjątkowych przypadkach – w innym miejscu).

Posiedzenie może się odbyć bez względu na obecność stron, chyba że przed rozpoczęciem rozprawy strona wniosła o nieprzeprowadzanie rozprawy i usprawiedliwiła swoją nieobecność.

Odroczenie rozprawy przez sąd konsumencki następuje:

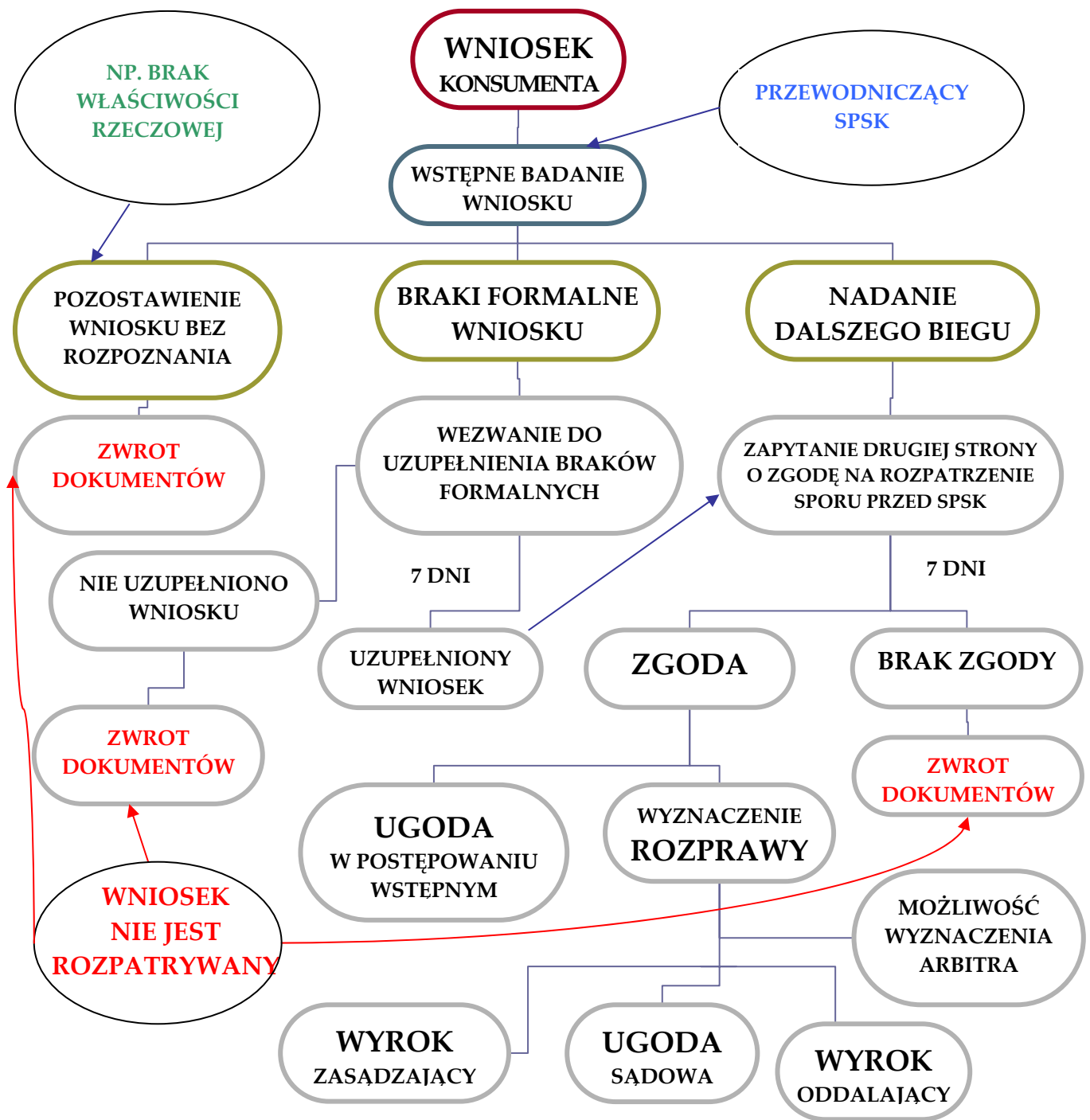
- w razie stwierdzenia nieprawidłowości w doręczeniu zawiadomienia o rozprawie (np. zawiadomienie nie dotarło do rąk adresata),
- w przypadku nieobecności strony z powodu nadzwyczajnych okoliczności (choroba),
- w razie innej niedającej się usunąć przeszkody (brak pełnego składu arbitrów).

Rozprawa przed sądem konsumenckim jest jawna, a więc procedura pozwala na udział publiczności. Po rozpoczęciu rozprawy przewodniczący składu udziela głosu stronom (najpierw – wnioskodawcy, a potem – stronie przeciwnej), które ustnie zgłaszają swoje żądania i wnioski oraz przedstawiają twierdzenia i dowody na ich poparcie. W celu ugodowego zakończenia sporu kierujący rozprawą nakłania strony do pojednania i zawarcia ugody. Treść ugody zawartej przez strony przed sądem konsumenckim powinna zostać wpisana do protokołu rozprawy i potwierdzona podpisami stron.

Krok szósty: wyrok

Po przeprowadzeniu postępowania i niejawnej naradzie arbitrów zapada wyrok, przy czym jego wydanie powinno nastąpić w terminie trzech dni od zamknięcia rozprawy. Wyrok zawiera m.in. oznaczenie sądu i arbitrów oraz stron, wskazanie przedmiotu sprawy, a nade wszystko – szczegółowe rozstrzygnięcie dotyczące żądań stron i przytoczenie motywów, którymi kierowano się podczas wydawania wyroku. Odpis, wraz ze sporządzonym z urzędu uzasadnieniem wyroku, zostaje doręczony przez sąd za pokwitowaniem w terminie 14 dni od wydania wyroku.

Rysunek 1: Schemat postępowania przed stałym polubownym sądem konsumenckim (opracowanie własne Departamentu Inspekcji Handlowej UOKiK).



Krok siódmy: „odwołanie” od wyroku sądu polubownego – skarga o uchylenie wyroku

Zgodnie z prawem od wyroku sądu polubownego nie przysługuje odwołanie znane z ogólnej procedury, ale strona niezadowolona z zapadłego rozstrzygnięcia nie jest pozbawiona możliwości obrony. Można bowiem zażądać uchylenia wyroku sądu polubownego, składając w ciągu trzech miesięcy od jego rozstrzygnięcia skargę do sądu powszechnego. Podstawy do złożenia takiej skargi (stosownie do przepisów zwanej skargą o uchylenie wyroku sądu polubownego) są określone w Kodeksie postępowania cywilnego,

w art. 1206. Przyczyną może być zarówno brak lub nieważność zapisu na sąd polubowny, pozbawienie strony postępowania prawa do obrony swoich praw przed sądem polubownym, jak i naruszenie podstawowych zasad dotyczących postępowania przed tym sądem bądź uzyskanie wyroku za pomocą przestępstwa.

Krok ósmy: egzekwowanie wyroku

Wyrok sądu konsumenckiego i ugoda przed nim zawarta mają moc prawną równą wyrokowi sądu powszechnego lub zawartej przed nim ugodzie. Większość stron wyrażających zgodę na sąd polubowny respektuje wyroki zapadłe przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi. Jeśli strona, która przegrała proces (dłużnik), nie chce respektować wyroku sądu polubownego, to strona wygrywająca nie pozostaje bez ochrony, choć konieczne staje się wówczas wstąpienie na drogę sądową. Wówczas sąd powszechny uzna rozstrzygnięcie polubowne albo zostanie stwierdzona jego wykonalność. Pierwsza z wymienionych sytuacji zaistnieje w przypadku ugód i wyroków nienadających się do egzekucji (najczęściej dotyczących praw niematerialnych, w których np. zobowiązuje się ktoś do przeproszenia drugiej strony). Stwierdzenie wykonalności będzie natomiast dotyczyło przypadków, kiedy ugoda lub wyrok nadają się do egzekucji (najczęściej – dotyczą sporów między przedsiębiorcami a konsumentami). Efektem działań podjętych przez sąd będzie opatrzenie wyroku bądź ugody klauzulą wykonalności, dzięki czemu możliwe stanie się przymusowe ich wykonanie przez komornika.

Zgodnie z art. 776 Kodeksu postępowania cywilnego podstawą egzekucji jest tytuł wykonawczy zaopatrzony w klauzulę wykonalności. Jeżeli więc wierzyciel nie chce respektować wyroku sądu polubownego, strona powinna wnieść do sądu o nadanie takiemu wyrokowi klauzuli wykonalności. Uwaga! Sąd konsumencki nie jest uprawniony do nadawania klauzul wykonalności tytułom egzekucyjnym. Zgodnie z art. 781 § 2 ww. Kodeksu kompetentny w tym zakresie będzie sąd rejonowy właściwy dla miejsca zamieszkania dłużnika (a więc tej ze stron, która odmawia wykonania wyroku – najczęściej przedsiębiorcy).

Wniosek wierzyciela (a więc tego, kto wygrał sprawę przed sądem polubownym) o nadanie klauzuli wykonalności należy złożyć samodzielnie (bez udziału Inspekcji Handlowej lub sądu konsumenckiego) do sądu rejonowego. Wniosek taki powinien zawierać m.in.:

- datę,
- oznaczenie sądu, do którego składany jest wniosek,
- oznaczenie sądu, który wydał wyrok (np. Stały Polubowny Sąd Konsumencki w Białymstoku),

- oznaczenie dłużnika (a więc nazwę przedsiębiorcy i adres jego siedziby) oraz wierzyciela (imię i nazwisko konsumenta, jego miejsce zamieszkania),
- opłatę skarbową w wysokości ok. 50 zł (kwota ta różni się w zależności np. od stopnia skomplikowania sprawy lub objętości – liczby stron – wyroku).

Po złożeniu wniosku należy oczekiwać na działania sądu (przeciętny czas oczekiwania wynosi około trzech tygodni).

II. Postępowania w sprawach mediacji realizowanej przez Inspekcję Handlową

Krok pierwszy: wyczerpanie drogi reklamacyjnej

Podobnie jak w przypadku sądów polubownych, aby sprawa mogła być rozpatrzona w toku mediacji, musi zostać wyczerpany tryb reklamacyjny, a więc zastrzeżenia wnoszone przez konsumenta muszą zostać odrzucone bądź rozpatrzone w sposób niesatysfakcjonujący słabszego uczestnika rynku.

Krok drugi: wypełnienie wniosku o mediację

Aby wystąpić z wnioskiem o mediację, najlepiej wypełnić formularz przygotowany przez wojewódzki inspektorat Inspekcji Handlowej – wzór wniosku o mediację. Dzięki temu mamy pewność, że pismo będzie zawierało wszystkie niezbędne elementy. Wypełnienie formularza nie stanowi jednak warunku koniecznego. Ważne jest szczegółowe przedstawienie sprawy na piśmie oraz zawarcie informacji i elementów istotnych dla tej sprawy, takich jak:

- dane osobowe konsumenta,
- dane przedsiębiorcy,
- przedmiot sporu (jakiego towaru/jakiej usługi dotyczy spór),
- zwięzłe wskazanie, jak wyglądały dotychczasowe działania konsumenta wobec przedsiębiorcy i przedsiębiorcy wobec konsumenta (szczególnie w jaki sposób rozpatrywano reklamację),
- przedstawienie swoich żądań (czyli czego domagamy się od przedsiębiorcy),
- kserokopie dokumentów mających związek ze sprawą.

Uwaga! Postępowanie mediacyjne jest dla konsumenta bezpłatne.

Wniosek o mediację należy kierować do tego inspektoratu, na którego terenie znajduje się siedziba lub miejsce prowadzenia działalności gospodarczej przedsiębiorcy będącego w sporze z konsumentem (najczęściej jest to ten wojewódzki inspektorat Inspekcji Handlowej, na którego terenie właściwości mieści się siedziba sprzedawcy).

Krok trzeci: zapoznanie przedsiębiorcy z wnioskiem

Po złożeniu wniosku o mediację wojewódzki inspektor zapoznaje przedsiębiorcę z roszczeniem konsumenta, przedstawia przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie i ewentualnie składa propozycję polubownego zakończenia sporu. Na tym etapie może dojść do odrzucenia przez przedsiębiorcę wniosku o mediację i zakończenia całego postępowania, co dla konsumenta może oznaczać konieczność wystąpienia z pozwem do sądu. Ewentualnie – jeśli przedsiębiorca wyrazi na to zgodę – możliwe jest skierowanie sprawy do sądu polubownego.

Krok czwarty: prowadzenie postępowania mediacyjnego

Jeśli druga strona wyrazi zgodę na jego przeprowadzenie, rozpoczyna się właściwe postępowanie mediacyjne. Może być ono prowadzone w siedzibie lub miejscu prowadzenia działalności gospodarczej przedsiębiorcy, w siedzibie wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej lub delegaturze bądź korespondencyjnie. Mediacja może zostać przeprowadzona w obecności przedsiębiorcy i konsumenta (lub ich przedstawicieli bądź pełnomocników – zgodnie z wolą każdej ze stron).

Krok piąty: zakończenie postępowania mediacyjnego

W toku postępowania wojewódzki inspektor może wyznaczyć przedsiębiorcy określony termin zajęcia stanowiska w sprawie sposobu zakończenia sporu z konsumentem. Jeśli w wyznaczonym terminie sprawa nie zostanie polubownie zakończona lub co najmniej jedna ze stron oświadczy, że nie wyraża zgody na polubowne zakończenie sprawy, wojewódzki inspektor odstępuje od postępowania mediacyjnego.

Rzeczoznawcy

Trudno wymagać, aby konsumenci (ale i przedsiębiorcy) znali się na wszystkim. Wsparciem w takich przypadkach są rzeczoznawcy, czyli osoby posiadające specjalistyczną wiedzę i doświadczenie w określonej dziedzinie, które – jako niezaangażowane w spór – wydadzą opinię pomocną w uzyskaniu rozstrzygnięcia. W postępowaniach mediacyjnych czy przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi możliwe jest skorzystanie z opinii dowolnego fachowca w określonej dziedzinie. Jeśli nikogo takiego nie znamy, warto skorzystać z list prowadzonych przez wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej. Zestawienia – zawierające imiona i nazwiska rzeczoznawców, informacje o ich specjalizacji oraz sposobie, w jaki można się z nimi skontaktować – są na ogół dostępne na stronach internetowych wojewódzkich inspektoratów.

Z pomocy rzeczoznawcy może skorzystać zarówno konsument, jak i przedsiębiorca – i to na każdym etapie sporu, czyli także jeszcze przed złożeniem reklamacji bądź razem z reklamacją (przedsiębiorca może jednak jej nie uznać). Opinię można dołączyć do wniosku o mediację czy zapisu na sąd polubowny. Eksperti służą swym wsparciem również w toku postępowań, przy czym o opinię mogą się zwrócić nie tylko strony, lecz także sąd polubowny podczas rozprawy. Poddanie sporu pod osąd rzeczoznawcy jako jedno z rozwiązań może ponadto zasugerować mediator.

Opinia rzeczoznawcy zasadniczo nie jest wiążąca i nie jest warunkiem koniecznym, aby sprawa trafiła do mediacji czy do sądu polubownego. Przydaje się jednak, ponieważ stanowisko fachowca niezaangażowanego w spór w znacznym stopniu pomaga w ustaleniu okoliczności istotnych dla sprawy, a co za tym idzie – w rozwiązaniu sporu.

Co do kosztów, to zwykle obciąża się nimi stronę wnoszącą o sporządzenie opinii, przy czym kiedy ekspertyza jest wydawana na wniosek sądu polubownego, wydatki z tym związane poniesie podmiot, który przegra postępowanie.

III. Postępowanie prowadzone przez Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce (ECK Polska)

Polska należy do Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-NET). Sieć z jednej strony udziela informacji i świadczy poradnictwo w zakresie praw konsumentów nabywających towary lub usługi w Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii, a z drugiej – wspiera europejskich konsumentów w ich sporach z przedsiębiorcami.

Z czym można się zwrócić do Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Polsce?

- Przede wszystkim z zapytaniem o informację dotyczącą przepisów obowiązujących w poszczególnych krajach członkowskich czy też zasad zawierania umów o charakterze transgranicznym.
- Ze skargą – kiedy konsument kieruje swoje roszczenia już wobec określonego przedsiębiorcy na podstawie zawartej z nim umowy. Postępowanie prowadzone przez ECK Polska nie wstrzymuje biegu przedawnienia dochodzenia roszczenia przed sądem powszechnym.

Istotą działań Sieci ECC-NET jest jak największe odformalizowanie obsługi skarg konsumenckich w celu umożliwienia stronom dojścia do porozumienia bez konieczności kierowania sprawy na drogę sądową.

W praktyce postępowanie w sprawie skarg zgłaszanych do sieci prowadzą dwa centra ECC-NET: centrum działające w kraju, w którym mieszka konsument (np. w Polsce), oraz to istniejące w kraju, w którym siedzibę ma przedsiębiorca (np. w Belgii). Aby zwiększyć efektywność i szybkość postępowania, to drugie z wymienionych centrów decyduje o formie, w jakiej będzie podejmowany kontakt z przedsiębiorcą (listowny, telefoniczny, mailowy, faksem czy, w określonych sytuacjach, osobisty). Od daty przekazania sprawy do centrum kraju przedsiębiorcy i jej zaakceptowania postępowanie trwa maksymalnie 71 dni (w wyjątkowych okolicznościach może nastąpić przedłużenie o kolejne 30 dni). Należy też doliczyć maksymalnie 30 dni na językowe, prawne czy dowodowe opracowanie skargi przez ECK kraju konsumenta.

Jak wygląda proces obsługi skargi w Sieci ECC-NET krok po kroku:

Krok pierwszy: wyczerpanie drogi reklamacyjnej

W sytuacji, gdy konsument dokonuje zakupu produktu np. w sklepie internetowym z siedzibą w innym państwie członkowskim Unii Europejskiej, Norwegii lub Islandii, a towar ten okazuje się wadliwy, konieczne jest wyczerpanie drogi reklamacyjnej.

Niezłożenie reklamacji do przedsiębiorcy może poważnie utrudnić bądź uniemożliwić konsumentowi dalsze skuteczne dochodzenie roszczeń.

Krok drugi: złożenie skargi do ECK kraju zamieszkania konsumenta

Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego konsument może się zwrócić do centrum w kraju swojego pobytu (dla polskich konsumentów będzie to Europejskie Centrum Konsumentów w Polsce) z prośbą o pomoc w rozwiązaniu zaistniałej sytuacji. Swoją prośbę (skargę o charakterze transgranicznym) może skierować w dowolny sposób, choć najlepiej na formularzu dostępnym na stronie <http://www.konsument.gov.pl/pl/kontakt/skarga-do-eck.html>.

Krok trzeci: przekazanie skargi konsumenta do ECK kraju siedziby przedsiębiorcy

Centrum kraju konsumenta analizuje przekazaną dokumentację i opracowuje ją, także pod względem językowym. Gdy dokumentacja jest kompletna, a roszczenia konsumenta – określone, sprawa zostaje przekazana do centrum w kraju siedziby przedsiębiorcy.

Krok czwarty: działania ECK kraju siedziby przedsiębiorcy

Następnie centrum w kraju przedsiębiorcy analizuje otrzymaną dokumentację i podejmuje kontakt z przedsiębiorcą, na którego skargę złożył konsument.

Krok piąty: przekazanie stanowiska przedsiębiorcy do ECK kraju konsumenta

Gdy przedsiębiorca udzieli wyjaśnień w sprawie i zaproponuje rozwiązanie zaistniałego sporu, centrum działające w kraju przedsiębiorcy przekazuje stanowisko przedsiębiorcy i jego propozycję rozwiązania sporu do centrum kraju konsumenta.

Krok szósty: przekazanie stanowiska przedsiębiorcy konsumentowi

Następnie centrum kraju konsumenta przekazuje propozycję rozwiązania sporu konsumentowi – w celu uzyskania akceptacji. Sprawa kończy się, gdy konsument potwierdzi wykonanie działań zawartych w propozycji przez przedsiębiorcę (np. wymianę towaru czy zwrot pieniędzy).

Krok siódmy: dalsze negocjacje między konsumentem a przedsiębiorcą

Jeśli konsument nie akceptuje rozwiązania zaproponowanego przez przedsiębiorcę, centrum kraju przedsiębiorcy podejmuje ponowny kontakt z przedsiębiorcą, aż do osiągnięcia porozumienia między stronami. Jeśli przedsiębiorca podtrzyma stanowisko i wskaże, że jego odpowiedź jest ostateczna, konsumenta informuje się o możliwości skorzystania

z pozasądowych metod rozstrzygania sporów lub skierowania sprawy na drogę sądową, w trybie procedury drobnych roszczeń (ang. *European Small Claims Procedure*³).



Rysunek 2. Schemat postępowania ze skargą w ramach Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-NET), źródło: opracowanie własne Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Polsce.

³ Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 861/2007/WE z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń (Dz.Urz. UE L Nr 199 z 31.07.2007 z późn. zm., s. 1).

IV. Lista adresowa wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz ich delegatur

DOLNOŚLĄSKI WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

ul. Ofiar Oświęcimskich 15a

50-059 Wrocław

tel. 71 344 20 38

<http://wiih.ibip.wroc.pl/public>

Delegatury:

Jelenia Góra

ul. Groszowa 1

58-500 Jelenia Góra

tel. 75 752 52 40

Legnica

ul. Fryderyka Skarbka 3

59-220 Legnica

tel. 76 852 27 77

Wałbrzych

ul. Bolesława Chrobrego 13

58-300 Wałbrzych

tel. 74 842 50 17

KUJAWSKO-POMORSKI WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

ul. Jagiellońska 10

85-020 Bydgoszcz

tel. 52 322 18 15

<http://www.wiih.com.pl>

Delegatury:

Toruń

pl. Teatralny 2

87-100 Toruń

tel. 56 651 09 40

Włocławek

ul. Miedziana 2/4

87-800 Włocławek

tel. 54 232 59 54

LUBELSKI WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

ul. Tomasza Zana 38c

20-601 Lublin

tel. 81 528 07 47

<http://www.ihlublin.pl>

Delegatury:**Biała Podlaska**

ul. Brzeska 41

21-500 Biała Podlaska

tel. 83 343 25 35

Chełm

pl. Niepodległości 1

22-100 Chełm

tel. 82 565 64 23

Zamość

ul. Partyzantów 3

22-400 Zamość

tel. 84 638 50 30

LUBUSKI WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

ul. Jagiellończyka 8

66-400 Gorzów Wielkopolski

tel. 95 722 57 31

<http://www.wiih.gorzow.pl>

Delegatura:**Zielona Góra**

ul. Westerplatte 1 skr. 107

65-034 Zielona Góra

tel. 68 322 18 35

ŁÓDZKI WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

ul. Gdańska 38

90-950 Łódź

tel. 42 636 03 57

<http://www.wiih.lodz.pl>

Delegatury:

Piotrków Trybunalski

ul. Młynarska 2

97-300 Piotrków Trybunalski

tel. 44 647 00 47

Sieradz

pl. Wojewódzki 3

98-200 Sieradz

tel. 43 822 50 11

Skierniewice

ul. Jagiellońska 29

96-100 Skierniewice

tel. 46 833 22 55

MAŁOPOLSKI WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

ul. Wiślna 3

31-007 Kraków

tel. 12 422 93 38

<http://www.ihkrakow.internetdsl.pl>

Delegatury:

Nowy Sącz

ul. Jagiellońska 52

33-300 Nowy Sącz

tel. 18 444 24 08

Tarnów

al. Solidarności 5-9

33-100 Tarnów

tel. 14 621 42 16

MAZOWIECKI WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

ul. Sienkiewicza 3

00-015 Warszawa

tel. 22 826 18 30

<http://www.wiih.org.pl>

Delegatury:

Ciechanów

ul. 17 Stycznia 7

06-400 Ciechanów

tel. 23 672 27 52

Ostrołęka

ul. Gorbatowa 15

07-100 Ostrołęka

tel. 29 760 58 75

Płock

ul. Kolegialna 15

09-400 Płock

tel. 24 262 71 24

Radom

ul. Żeromskiego 53

26-600 Radom

tel. 48 362 71 21

Siedlce

ul. Władysława Jagiełły 10

08-110 Siedlce

tel. 25 632 69 70

OPOLSKI WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

ul. 1 Maja 1

45-068 Opole

tel. 77 454 50 89

<http://www.opole.wiih.gov.pl>

PODKARPACKI WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

ul. 8 Marca 5

30-959 Rzeszów

tel. 17 862 14 53

<http://www.wiih.rzeszow.pl>

Delegatury:

Krosno

ul. Bieszczadzka 1

38-400 Krosno

tel. 13 432 61 94

Przemyśl

ul. Wodna 13

37-700 Przemyśl

tel. 16 678 25 32

Tarnobrzeg

ul. 1 Maja 4a

39-400 Tarnobrzeg

tel. 15 822 46 09

PODLASKI WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

ul. Żelazna 9

15-297 Białystok

tel. 85 743 55 13

<http://www.bialystok.wiih.gov.pl>

Delegatury:

Łomża

ul. Polowa 22

18-400 Łomża

tel. 86 216 51 54

Suwałki

ul. Sejneńska 13

16-400 Suwałki

tel. 87 566 48 37

POMORSKI WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

ul. Konopnickiej 4

80-240 Gdańsk

tel. 58 341 08 77

<http://ihgd.pl>

Delegatura:

Słupsk

ul. Jana Pawła II nr 1

76-200 Słupsk

tel. 59 842 54 68

ŚLĄSKI WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

ul. Brata Alberta 4

40-951 Katowice

tel. 32 356 81 00

<http://www.ih.katowice.pl>

Delegatury:

Bielsko-Biała

ul. Piastowska 40

43-300 Bielsko-Biała

tel. 33 812 30 94

Częstochowa

ul. Sobieskiego 7

42-200 Częstochowa

tel. 34 324 70 49

ŚWIĘTOKRZYSKI WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

ul. Sienkiewicza 76 skr. 347

25-501 Kielce

tel. 41 366 19 41

<http://www.wiuhkielce.prot.pl>

WARMIŃSKO-MAZURSKI WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

ul. Dąbrowszczaków 10
10-540 Olsztyn
tel. 89 527 27 65
<http://www.ih.olsztyn.pl>

Delegatury:

Elbląg

ul. Hetmańska 31
82-300 Elbląg
tel. 55 641 78 80

Ełk

ul. Szopena 15
19-300 Ełk
tel. 87 621 16 53

WIELKOPOLSKI WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

al. Marcinkowskiego 3
60-967 Poznań
tel. 61 852 29 34
<http://www.poznan.wiih.gov.pl>

Delegatury:

Kalisz

ul. Dobrzecka 16
62-800 Kalisz
tel. 62 764 58 38

Konin

al. 1 Maja 7
62-510 Konin
tel. 63 249 12 41

Leszno

pl. Metziga 1
64-100 Leszno
tel. 65 520 53 69

Piła

ul. Dzieci Polskich 26

64-920 Piła

tel. 67 212 37 10

ZACHODNIOPOMORSKI WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ

ul. Wały Chrobrego 4

75-502 Szczecin

tel. 91 422 52 39

<http://www.wiih.pomorzezachodnie.pl>

Delegatura:**Koszalin**

ul. Andersa 34

75-950 Koszalin

tel. 94 342 82 05

V. Lista adresowa podmiotów świadczących usługę pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich

MIEJSCY (POWIATOWI) RZECZNICY KONSUMENTÓW

Miejscy (powiatowi) rzecznicy konsumentów mają swoje siedziby w miejscach, gdzie zlokalizowane są starostwa powiatowe albo urzędy miast na prawach powiatu.

Szczegółowa lista jest dostępna na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

<http://uokik.gov.pl/kontakt.php>.

FEDERACJA KONSUMENTÓW

W celu uzyskania pomocy należy kontaktować się z oddziałem najbliższym miejscu zamieszkania. Adresy jednostek terenowych są dostępne pod poniższym adresem:

<http://federacja-konsumentow.org.pl/63,tu-znajdziesz-pomoc.html>.

Możliwe jest także uzyskanie tej informacji telefonicznie. Numer bezpłatnej infolinii: 800 007 707.

STOWARZYSZENIE KONSUMENTÓW POLSKICH

ul. Kasprzaka 49

01-234 Warszawa

tel. 22 634 06 68 (pod tym numerem nie są udzielane porady prawne)

porady@dlakonsumentow.pl

<http://www.konsumenci.org>

EUROPEJSKIE CENTRUM KONSUMENCKIE (ECK POLSKA)

pl. Powstańców Warszawy 1 (Centrum Konferencyjne UOKiK)

00-950 Warszawa

tel. 22 55 60 118, podczas dyżuru telefonicznego: poniedziałek–piątek: 10.00–14.00

e-mail: info@konsument.gov.pl

<http://www.konsument.gov.pl> (na stronie dostępne są także formularze skarg)

URZĄD REGULACJI ENERGETYKI

Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych

al. Jerozolimskie 181

02-222 Warszawa

tel. 22 244 26 36

e-mail: dr@ure.gov.pl

www.ure.gov.pl

KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO

pl. Powstańców Warszawy 1

skr. poczt. 419

00-950 Warszawa 1

tel. 22 262 50 00 (centrala)

tel. 22 262 58 00 (infolinia)

<http://www.knf.gov.pl>

BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI

ul. Kruczkowskiego 8

00-380 Warszawa

tel. 22 486 84 00

<http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc>

RZECZNIK UBEZPIECZONYCH

al. Jerozolimskie 87

02-001 Warszawa

tel. 22 333 73 26 lub 22 333 73 27

<http://www.rzu.gov.pl>

URZĄD KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

ul. Kasprzaka 18/20

01-211 Warszawa

tel. 22 534 91 90 (centrala)

tel.: infolinia 801 900 853 lub 22 534 91 74

<http://www.uke.gov.pl>

URZĄD LOTNICTWA CYWILNEGO

ul. Marcina Flisa 2

02-247 Warszawa

tel. infolinia 22 520 72 00

<http://www.ulc.gov.pl>