

PIERWSZE SPRAWOZDANIA PODMIOTÓW UPRAWNIONYCH

(Warszawa, 16 maja 2018 r.)

30 kwietnia 2018 r. upłynął termin na opublikowanie przez podmioty uprawnione sprawozdań z działalności w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów, nazywane również postępowaniem ADR (ang. *Alternative Dispute Resolution*) - to polubowne postępowanie prowadzone w sporach pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami. Nowa procedura, wprowadzona ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich¹, jest szybsza, zazwyczaj bezpłatna i znacznie mniej sformalizowana niż postępowanie przed sądem powszechnym.

W osiągnięciu porozumienia pomagają niezależni i bezstronni eksperci, np. mediatorzy, działający w ramach wyspecjalizowanych branżowo instytucji - podmiotów uprawnionych, zwanych też podmiotami ADR. Obecnie w Polsce działa dziewięć podmiotów uprawnionych, a informacje o nich można znaleźć w rejestrze prowadzonym przez Prezesa UOKiK dostępnym pod adresem: https://www.uokik.gov.pl/rejestr_podmiot_uprawnionych.php. Są to:

1. Arbiter Bankowy
2. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej
3. Rzecznik Finansowy
4. Stowarzyszenie Praw Pasażerów Przyjazne Latanie
5. Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego
6. Inspekcja Handlowa
7. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
8. Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki
9. Izba Gospodarki Elektronicznej

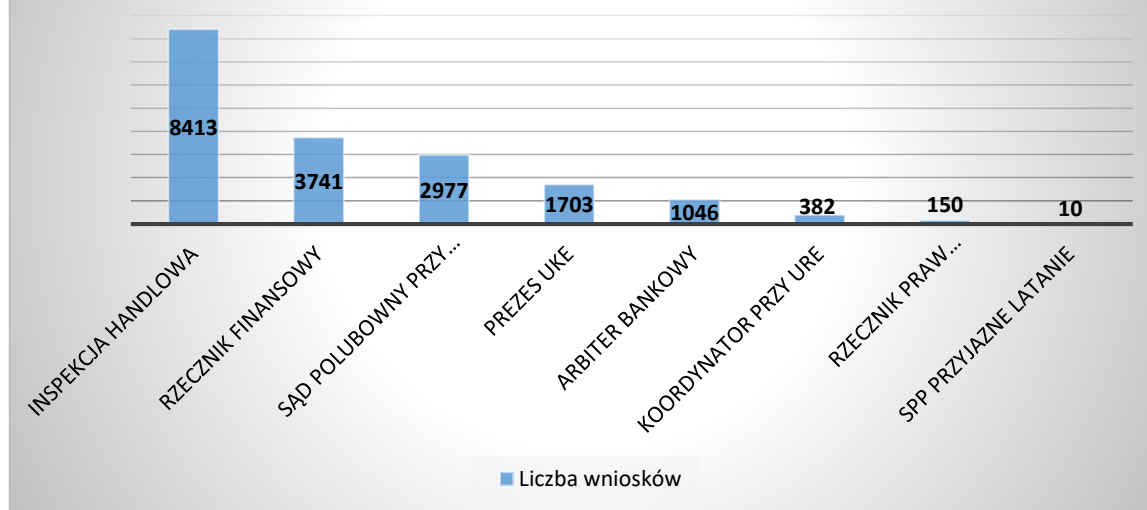
Sprawozdania opublikowane na stronach internetowych podmiotów uprawnionych dotyczą pierwszego roku funkcjonowania systemu ADR w Polsce, tj. okresu od 10 stycznia 2017 r. do końca 2017 r. i pokazują, że:

- do wszystkich podmiotów ADR wpłynęło **ponad 18 tys. wniosków** o wszczęcie postępowania polubownego;
- najwięcej wniosków wpłynęło do **Inspekcji Handlowej - 8413 szt.** i **Rzecznika Finansowego - 3741 szt.**,

¹ Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823).



Liczba wniosków, które wpłynęły do podmiotów ADR w 2017 r.



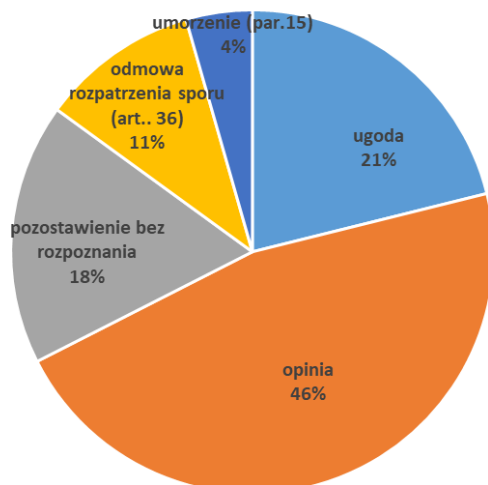
Źródło: UOKiK

- głównymi problemami, które prowadzą do powstawania sporów konsumenckich są:
 - słaba znajomość obowiązujących regulacji prawnych (zarówno po stronie samych konsumentów, jak i przedsiębiorców) oraz
 - uchybienia w przeprowadzonym postępowaniu reklamacyjnym.
 Trudności te występują właściwie we wszystkich sektorach rynku;
- w nielicznych przypadkach podmioty uprawnione korzystały z możliwości odmowy wszczęcia postępowania polubownego. Głównymi przyczynami odmowy były:
 - brak właściwości rzeczowej podmiotu ADR (przedmiot sporu wykraczał poza kategorię sporów objętych właściwością danego podmiotu uprawnionego);
 - brak podjęcia przez wnioskodawcę przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania polubownego próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;

Postępowania przed Rzecznikiem Finansowym zakończone w 2017 r.



Postępowania zakończone w 2017 r.



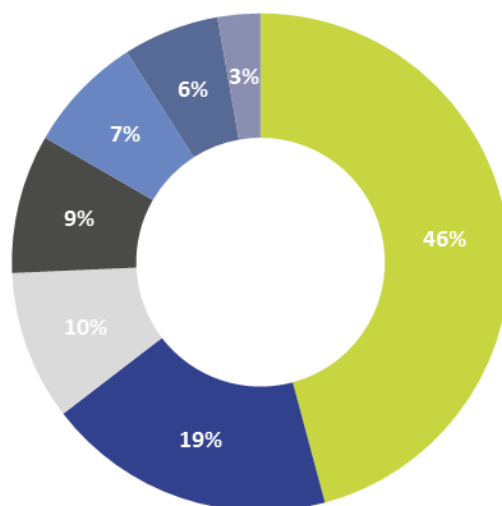
Źródło: Sprawozdanie z działalności Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów w Biurze Rzecznika Finansowego za 2017 r.

- najkrócej trwały postępowania prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej - średnio 32 dni (rynek telekomunikacyjny) i 33 dni (rynek pocztowy) oraz te toczące się przed Inspekcją Handlową i Arbitrem Bankowym - średnio 37 dni.

Niestety większość podmiotów uprawnionych nie prowadzi statystyk dotyczących zastosowania się przez strony do wyniku postępowania polubownego. Wysoką skutecznością prowadzonych mediacji pochwalił się Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego - w **ponad 80 proc.** przypadków mediacje te zakończyły się zawarciem ugody.

Efektywność postępowań ADR prowadzonych przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej





- Operator odmówił wzięcia udziału w postępowaniu ADR
- Strony nie wyraziły zgody na propozycję rozwiązania sporu
- Uznanie roszczenia wnioskodawcy przed przedstawieniem stronom propozycji rozwiązania sporu
- Odmowa wszczęcia postępowania ADR
- Wnioski pozostawione bez rozpoznania
- Strony wyraziły zgodę na propozycję rozwiązania sporu
- Wnioski wycofane

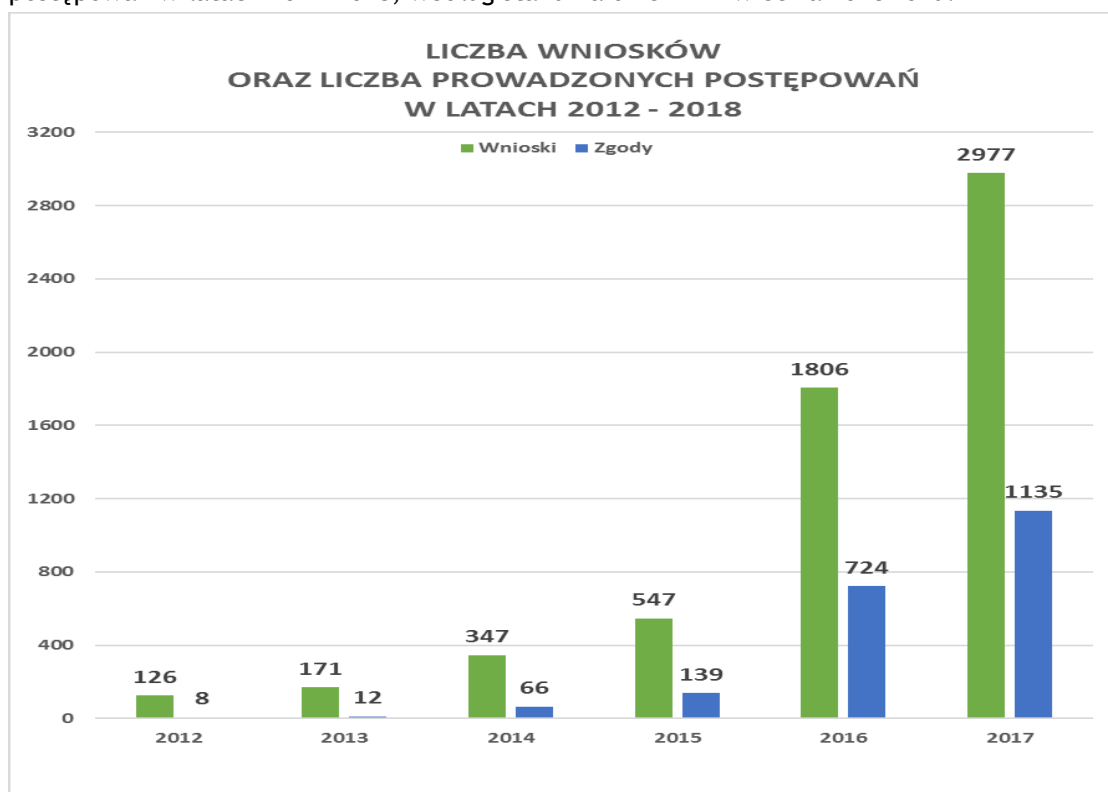
Źródło: Sprawozdanie z działalności Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR) w 2017 r.

Niektóre z podmiotów uprawnionych przygotowały także zalecenia, które mają pomóc w unikaniu i rozwiązywaniu powtarzających się problemów, np. Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego. Z wytycznymi można zapoznać się na stronie internetowej Rzecznika.

Sprawozdania podmiotów uprawnionych, m.in. raport przygotowany przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego czy Rzecznika Finansowego, pokazują, że zainteresowanie polubownymi metodami rozwiązywania sporów wzrasta. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego odnotował w 2017 r. **66 proc. wzrost wpływu wniosków** o wszczęcie mediacji (w stosunku do roku 2016), w przypadku Rzecznika Finansowego był to wzrost na poziomie **56 proc.**



Liczba wniosków oraz liczba prowadzonych przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego postępowań w latach 2012-2018, według stanu na dzień 11 kwietnia 2018 roku.



Źródło: Sprawozdanie z działalności Sądu Polubownego przy komisji Nadzoru Finansowego w 2017 r.

Ze wszystkimi sprawozdaniami można zapoznać się na stronach internetowych poszczególnych podmiotów uprawnionych, a także pod adresem: <http://polubowne.gov.pl/publikacje,27,pl.html>.

