

*niepodległa*

POLSKA  
STULECIE ODZYSKANIA  
NIEPODLEGŁOŚCI

Wiceprezes Urzędu Ochrony  
Konkurencji i Konsumentów  
Dorota Karczewska



Warszawa, *14* lipca 2018 roku

BP-66-01/18 (43)

*Samowolny Tomasz Peresie,*

w styczniu 2017 roku weszła w życie ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich<sup>1</sup>, która wprowadziła w Polsce system ADR (ang. *Alternative Dispute Resolution*) - system umożliwiający rozstrzygnięcie konfliktu pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem w sposób polubowny, bez konieczności wstępowania na drogę sądową.

W ocenie Urzędu przystąpienie do systemu jest oznaką profesjonalizmu i świadczy o zachowaniu wysokich standardów obsługi klienta. Jest wyrazem społecznej odpowiedzialności biznesu oraz dbałości o relację z konsumentem. Pozytywnie wpływa również na zaufanie do marki linii lotniczej. Mając powyższe na uwadze, zachęcam Państwa do korzystania z procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Branża lotnicza w Polsce rozwija się w szybkim tempie, a jej usługi cieszą się coraz większym zainteresowaniem. Zgodnie z danymi Urzędu Lotnictwa Cywilnego, przewozy pasażerskie w czwartym kwartale 2017 roku w Polsce zwiększyły się o 17% w porównaniu z analogicznym okresem 2016 roku<sup>2</sup>. Stale rosnąca liczba pasażerów i konkurencja

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

<sup>2</sup> Analiza rynku lotniczego w Polsce w czwartym kwartale 2017 roku opracowana przez Departament Rynku Transportu lotniczego w Urzędzie Lotnictwa Cywilnego w Warszawie, kwiecień 2018 r., dostępna pod adresem internetowym: [http://www.ulc.gov.pl/download/statystyki/2017/analiza\\_4\\_kwartal\\_2017.pdf](http://www.ulc.gov.pl/download/statystyki/2017/analiza_4_kwartal_2017.pdf).

w sektorze lotniczym generują większą liczbę reklamacji, a co za tym idzie rozwój standardów dobrych praktyk obsługi klienta wśród przewoźników lotniczych.

Aby podnieść poziom świadczonych usług i cieszyć się zaufaniem pasażerów linie lotnicze mogą korzystać z systemu ADR. Dzięki niemu mają możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporu z konsumentem wynikającego z niesatysfakcjonującego rozpatrzenia jego reklamacji. W przypadku sporów wynikających z zawartych online umów sprzedaży lub o świadczenie usług, spór można rozwiązać w sposób polubowny za pośrednictwem platformy internetowego rozstrzygania sporów (**Platforma ODR**) zarządzanej przez Komisję Europejską. Komisja Europejska zainicjowała program dofinansowania dostosowania narzędzi informatycznych przedsiębiorców w celu zapewnienia ich interoperacyjności z Platformą. Więcej informacji na ten temat znajdują Państwo pod adresem: <https://ec.europa.eu/inea/en/connecting-europe-facility/cef-telecom/apply-funding/2018-cef-telecom-call-odr>.

Jednocześnie uprzejmie przypominam o obowiązku zamieszczenia adresu e-mail przedsiębiorcy oraz linku do Platformy ODR na stronach internetowych linii lotniczych oferujących sprzedaż biletów online, wynikającym z art. 14 ust. 1 rozporządzenia ODR<sup>3</sup>.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z uznaniem postrzega postawę przedsiębiorców, którzy dążą do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu ze swoimi klientami. Dlatego wraz z Senackim Zespołem ds. Ochrony Konsumentów ustanowił tytuł *Amicus Conumentium*, który przyznawany jest raz w roku, z okazji Światowego Dnia Konsumenta. Otrzymanie wyróżnienia z pewnością wpłynie na pozytywne postrzeganie prokonsumenckiej postawy zwycięskiego przedsiębiorcy i dostarczy mu dodatkowej promocji.

Podmioty uprawnione do prowadzenia postępowań pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w Polsce wskazane są w rejestrze dostępnym na stronie internetowej UOKiK: [https://www.uokik.gov.pl/rejestr\\_podmiot\\_uprawnionych.php](https://www.uokik.gov.pl/rejestr_podmiot_uprawnionych.php), a także w wykazie o charakterze paneuropejskim na Platformie ODR: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main>.

---

<sup>3</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz. U. UE L 165 z 18 czerwca 2013, str. 1-12).



W razie jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt z Punktem kontaktowym ds. ADR i ODR przy Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów, pod numerem telefonu 22 55 60 333/332 lub adresem email [kontakt.adr@uokik.gov.pl](mailto:kontakt.adr@uokik.gov.pl).

*Ł. Powstałowa*  
*[Signature]*

