**Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich**

Procedura pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

Informacja na temat zasad i trybu procedury pozasądowego rozwiązywania sporów prowadzonej przez Inspekcję Handlową.

Postępowaniem w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest postępowanie mające na celu rozwiązywanie sporu konsumenckiego, prowadzone zgodnie z zasadami określonymi w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich i polegające na:

* umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony;
* przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu.

Łódzki Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Łodzi zarejestrowany jest w [Rejestrze podmiotów uprawnionych](https://uokik.gov.pl/rejestr_podmiot_uprawnionych.php), zajmujących się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich w Polsce pod numerem wpisu 6 o numerze dodatkowym 5.

Spór konsumencki jest to spór między konsumentem a przedsiębiorcą wynikający z zawartej z konsumentem umowy.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich prowadzi się w sposób bezstronny, niezależny i sprawny – określony w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz ustawie o Inspekcji Handlowej z dnia 15 grudnia 2000 r.

Inspekcja Handlowa jest tzw. podmiotem horyzontalnym i obejmuje swoim zasięgiem w szczególności sprzedaż towarów i świadczenie usług, branżę turystyczną i branżę deweloperską.

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wszczyna się na wniosek konsumenta lub przedsiębiorcy, złożony do wojewódzkiego inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę.

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się w postaci papierowej lub elektronicznej.

Podmiot uprawniony zapewnia, aby osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich działały w sposób niezależny i bezstronny. W tym celu zapewnia w szczególności, aby:

* sprawowały swoją funkcję przez wyznaczony okres;
* nie mogły przyjmować instrukcji, wskazówek oraz zaleceń od stron sporu lub ich przedstawicieli;
* ich wynagrodzenie nie było uzależnione od wyniku danego postępowania;
* mogły zostać pozbawione pełnienia funkcji przed upływem kadencji wyłącznie na podstawie obiektywnych przesłanek.

Osoba prowadząca postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ma obowiązek niezwłocznego ujawnienia podmiotowi uprawnionemu okoliczności, które mogą wpłynąć na jej niezależność lub bezstronność lub powodować konflikt interesów z jedną ze stron sporu.

W przypadku ujawnienia okoliczności, o których mowa, podmiot uprawniony:

* przekazuje prowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich innej osobie;
* jeżeli przekazanie prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich innej osobie nie jest możliwe, wyłącza się osobę dotychczas prowadzącą to postępowanie z dalszego toku postępowania oraz proponuje stronom przekazanie sporu innemu podmiotowi uprawnionemu;
* jeżeli zaproponowanie przekazania sporu innemu podmiotowi uprawnionemu nie jest możliwe, ujawnia stronom okoliczności, informuje strony o prawie zgłoszenia sprzeciwu wobec dalszego prowadzenia danego postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez osobę, której dotyczą te okoliczności.

W przypadku niezgłoszenia sprzeciwu osoba, której dotyczą okoliczności, może dalej prowadzić postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Inspekcja Handlowa może odmówić rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy:

* wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
* spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwości dla drugiej strony;
* sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Inspekcję, stały sad polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd;
* wartość przedmiotu sporu jest wyższa albo niższa od progów finansowych określonych w przepisach wykonawczych, na chwilę obecną Prezes Rady Ministrów nie określił w drodze rozporządzenia wysokości progów finansowych;
* wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
* rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenia działania Inspekcji.

W postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich podmiot uprawniony:

* zapewnia stronom możliwość udziału w postępowaniu, w tym:
	+ przedstawienia stanowisk, dokumentów i dowodów,
	+ dostępu do stanowisk, dokumentów i dowodów przedstawionych przed drugą stronę oraz opinii wydanych przez ekspertów, a także możliwość ustosunkowania się do nich;
* informuje strony o uprawnieniu do korzystania z pomocy osób trzecich, w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną,
* informuje strony na papierze lub innym trwałym nośniku o podjętym rozstrzygnięciu i jego uzasadnieniu.

W przypadku postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w których podmiot uprawniony przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu, podmiot uprawniony:

* przed rozpoczęciem postępowania informuje strony o prawie wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie;
* informuje strony przed wyrażeniem zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowaniem się do niej, że mogą nie wyrazić zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub nie zastosować się do niej a udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
* informuje strony o prawnych skutkach wyrażenia zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowania się do niej;
* zapewnia stronom odpowiedni czas na wyrażenie zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowanie się do niej.

Wynik postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich podmiot uprawniony przedstawia stronom w terminie 90 dni od dnia doręczenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. W wyjątkowych przypadkach, jeżeli spór jest szczególnie skomplikowany, czas ten może się wydłużyć. Średni czas postępowań pozasądowych prowadzonych przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Łodzi w 2017 r. wyniósł 33 dni.

W przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin, o którym mowa. Może być przedłużony. O każdym przedłużeniu terminu podmiot uprawniony jest obowiązany zawiadomić strony, wskazując przewidywany termin zakończenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Rodzaje norm, które mogą być podstawą rozwiązywania sporu:

* ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
* Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.,
* ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych,
* ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. – prawo przewozowe.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Łodzi nie prowadzi analiz dotyczących informacji o procentowym udziale przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, w stosunku do liczby wszczętych postępowań.

Podmiot uprawniony sporządza sprawozdanie z działalności w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

W Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Łodzi do prowadzenia postępowań dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich uprawnione są trzy osoby:

**1.**

Osoba upoważniona do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Łodzi posiada wykształcenie wyższe i zajmuje stanowisko służbowe starszego specjalisty. Rozwiązywaniem sporów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą zajmuje się od dnia 01.02.1998r. Ukończyła specjalistyczne szkolenie z mediacji cywilnych i gospodarczych. Posiada ,,Dyplom mediatora cywilnego”. Uczestniczyła w konferencjach dotyczących zmian w prawie konsumenckim oraz szkoleniach doskonalących umiejętności rozwiązywania sporów cywilnoprawnych między konsumentem a przedsiębiorcą,

**2.**

Osoba upoważniona do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Łodzi posiada wykształcenie wyższe i zajmuje stanowisko służbowe starszego specjalisty. Rozwiązywaniem sporów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą zajmuje się od  dnia 01.10.2001 r. Uczestniczyła w licznych szkoleniach doskonalących umiejętności rozwiązywania sporów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą oraz szkoleniach  z zakresu prawa konsumenckiego,

**3.**

Osoba upoważniona do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Łodzi posiada wykształcenie wyższe i zajmuje stanowisko służbowe specjalisty. Rozwiązywaniem sporów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą zajmuje się od dnia 01.02.2011 r. Uczestniczyła w licznych szkoleniach doskonalących umiejętności rozwiązywania sporów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą oraz szkoleniach z zakresu prawa konsumenckiego.

Osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich działają na podstawie upoważnienia wydanego przez Łódzkiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej na okres 4 lat.

**Wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich można składać drogą pocztową na adres urzędu, pocztą elektroniczną na adres:** prsk@wiih.lodz.pl**,****sekretariat@wiih.lodz.pl****lub osobiście w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Łodzi, ul. Gdańska nr 38, pok. nr 3 w godzinach:**

**Poniedziałek, środa, czwartek, piątek: 7.30 – 15.00
Wtorek: 8.00 – 15.30**