

PRZEDSIĘBIORCO!

POLUB POLUBOWNE

rozwiązywanie sporów z konsumentem



POZNAJ KORZYŚCI związane z udziałem w postępowaniu

DOWIEDZ SIĘ na czym polega pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

ZNAJDŹ POMOC, aby szybko, skutecznie i bezkosztowo zakończyć spór

KORZYŚCI DLA OBU STRON

MINIMUM FORMALNOŚCI

Do wszczęcia postępowania wystarczy złożenie wniosku i dołączenie dokumentacji reklamacyjnej.

BRAK KOSZTÓW

Postępowanie jest bezpłatne, a wszczęcie postępowania nie wymaga minimalnej wartości przedmiotu sporu.

SZYBKOŚĆ

Spór powinien zostać rozwiązany w terminie 90 dni.

DOSTĘPNOŚĆ

Postępowanie jest prowadzone w formie pisemnej bez konieczności osobistego stawiennictwa stron sporu lub bezpośrednio w siedzibie przedsiębiorcy.

BEZSTRONNOŚĆ

Mediator prowadzący postępowanie jest bezstronny i wyłącza się od prowadzenia sprawy w przypadku konfliktu interesów, co gwarantuje obiektywizm w rozwiązaniu sporu.

DOBROWOLNOŚĆ

Zarówno konsument, jak i przedsiębiorca mogą wycofać się z postępowania na każdym etapie i nie wyrazić zgody na polubowne rozwiązanie sprawy lub na przedstawioną przez mediatora propozycję rozwiązania.

MOŻLIWOŚĆ POROZUMIENIA

Postępowanie jest szansą na rozwiązanie sporu bez kosztownego i długotrwałego postępowania sądowego. Udział przedsiębiorcy w postępowaniu sprzyja budowaniu pozytywnego wizerunku wśród konsumentów.



POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW KONSUMENCKICH W PIGUŁCE



OŚWIADCZENIE PRZEDSIĘBIORCY

W odpowiedzi na złożoną reklamację przedsiębiorca powinien przekazać konsumentowi oświadczenie o wyrażeniu lub nie wyrażeniu zgody na pozasądowe rozwiązanie sporu konsumenckiego. Brak oświadczenia uważa się za wyrażenie zgody na udział w postępowaniu.

ZŁOŻENIE WNIOSKU

Jeżeli reklamacja towaru lub usługi uznana została za niezasadną, konsument lub przedsiębiorca może złożyć wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu konsumenckiego do Inspekcji Handlowej, z wyłączeniem niektórych kategorii sporów m.in. wynikłych z usług bankowych, ubezpieczeniowych czy telekomunikacyjnych.

WYBÓR TRYBU POSTĘPOWANIA

W złożonym wniosku można wnieść o przeprowadzenie postępowania w trybie mediacji, polegającej na dążeniu do zbliżenia stanowisk stron w celu polubownego rozwiązania sporu lub o koncyliację czyli przedstawienie przez mediatora propozycji rozwiązania sporu.



DOŁĄCZENIE DOKUMENTÓW

Do wniosku konsument lub przedsiębiorca powinien dołączyć dokumenty reklamacyjne posiadane w sprawie, co pozwoli na przeanalizowanie sprawy przez osobę prowadzącą postępowanie i umożliwienie jej prowadzenia mediacji lub koncyliacji.

PRZEBIEG POSTĘPOWANIA

W czasie postępowania mediator zapoznaje strony z żądaniem wnioskodawcy oraz przepisami prawa mającymi zastosowanie w sprawie. Postępowanie jest dobrowolne, strony mają prawo do nie wyrażenia zgody na polubowne rozwiązanie sporu, jak również do wycofania się z postępowania na każdym etapie.

ZAKOŃCZENIE POSTĘPOWANIA

Postępowanie kończy się sporządzeniem protokołu. Protokół jest przekazywany stronom postępowania i zawiera informację o jego wyniku. Informacje z przebiegu mediacji są poufne i nie są udostępniane osobom trzecim.



CHCESZ ROZWIĄZAĆ SPÓR SZYBKO I BEZKÓSZTOWO?

ZŁÓŻ WNIOSEK DO
Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej



Al. Marcinkowskiego 3

60-967 Poznań

www.poznan.wiih.gov.pl

<https://poznan.wiih.gov.pl/index.php/postepowanie-polubowne/wzory-wnioskow/>

tel. 61 850 73 39

61 850 73 47

61 852 35 07

