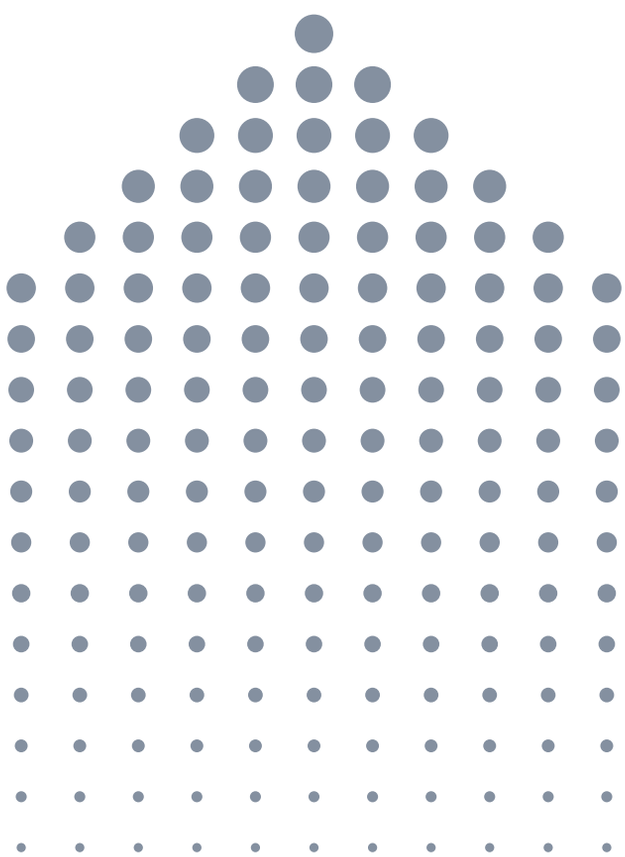


Postępowania mediacyjne w sporach konsumenckich

Fundacja Ochrony Praw Konsumentów S&P

Niniejsze opracowanie zostało wykonane przez Fundację Ochrony Praw Konsumentów S&P



Stan prawny opracowania aktualny na dzień 1 grudnia 2021 r.

Fundacja Ochrony Praw Konsumentów S&P

Fundacja Ochrony Praw Konsumentów S&P działa na podstawie ustawy o Fundacjach z dnia 6 kwietnia 1984 r. oraz ustanowionego statutu. Fundacja została wpisana do rejestru Stowarzyszeń Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000669407. Siedzibą Fundacji jest miasto Poznań.

Fundację tworzą ludzie skupieni na ochronie wolności i praw obywatelskich ze szczególnym uwzględnieniem ochrony praw konsumentów w obrocie gospodarczym. Ochrona praw konsumentów odbywa się przez udzielanie nieodpłatnej pomocy prawnej i świadczenie poradnictwa obywatelskiego w punktach zlokalizowanych na obszarze poszczególnych województw w Polsce. Porady prawne i poradnictwo obywatelskie, dotyczą nie tylko praw konsumentów, ale także innych obszarów prawa, które są udzielane przez adwokatów, radców prawnych, mediatorów i doradców obywatelskich. Zespół specjalistów Fundacji świadczy wysokiej jakości usługi oparte na wypracowanych przez długi okres standardach jakościowych, wewnętrznym systemie kontrolnym i kodeksach etycznych stworzonych dla dedykowanych zawodów takich jak adwokat czy radca prawny.

Do katalogu podstawowych wartości, którymi kierują się członkowie i współpracownicy Fundacji jest wiedzy i edukacja prawna. Tym samym Fundacja tworzy think-tank zajmujący się analizowaniem przepisów prawnych, powiązanych z prawami konsumentów i działaniami mającymi na celu zwiększenie świadomości społecznej na temat podstawowych praw i wolności obywatelskich. Głównymi środkami do realizacji wskazanego celu jest udział w tworzeniu materiałów edukacyjnych w postaci poradników, broszur czy też krótkich filmików edukacyjnych, a następnie ich rozpowszechnianie za pomocą środków elektronicznych. Wierzymy, że tylko edukacja i wzrost świadomości społecznej na temat obowiązujących przepisów, jest w stanie zapewnić bezpieczeństwo prawne obywateli i zniwelować przykre konsekwencje podejmowanych decyzji konsumenckich bez odpowiedniej świadomości prawnej. Ponadto w ramach prowadzonych działań, Fundacja prowadzi szkolenia i warsztaty mające na celu przekazanie praktycznej wiedzy na temat poszczególnych obszarów prawa.

adres strony internetowej: **www.fundacjasp.pl** | adres e-mail: **biuro@fundacjasp.pl**

AUTORZY:

Piotr Sieńko - adwokat, mediator

Ukończył studia na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Członek Okręgowej Izby Adwokackiej w Poznaniu. Absolwent kierunku politologia, na Wydziale Nauk Politycznych i Dziennikarstwa UAM w Poznaniu. Prowadzi własną kancelarię adwokacką w Poznaniu. Prezes Zarządu Fundacji Ochrony Praw Konsumentów S&P. Posiada bogate doświadczenie zawodowe w zakresie prawa cywilnego, w tym prawa nieruchomości i praw konsumenta. Prelegent na krajowych konferencjach naukowych. Na co dzień świadczy pomoc prawną na rzecz osób fizycznych oraz podmiotów prawa handlowego.

tel. **+48 537 230 390** | **biuro@fundacjasp.pl**

Artur Pięta - prawnik

Ukończył studia na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Członek Okręgowej Izby Adwokackiej w Poznaniu. Absolwent studiów podyplomowych z zakresu bankowości i doradztwa finansowego prowadzonych przez Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu. Jest autorem publikacji naukowych i popularnonaukowych z dziedziny prawa finansowego. Publikował m.in. w „Ruchu Prawniczym, Ekonomicznym i Socjologicznym", „Młodej Palestrze" oraz w „Magazynie Fachowym Instytutu Compliance". Prelegent na krajowych konferencjach naukowych. Wiceprezes Zarządu Fundacji Ochrony Praw Konsumentów S&P. Zawodowo świadczy pomoc prawną w sprawach karnych i finansowych.

tel. **+48 695 690 098** | **biuro@fundacjasp.pl**

Zastrzeżenie:

Biorąc pod uwagę złożoność przepisów prawa, należy wskazać, że każdy przypadek problemu prawnego należy rozpatrywać indywidualnie. Dlatego każdorazowo rekomendujemy korzystanie z usług profesjonalnego prawnika, w osobie adwokata lub radcy prawnego, którzy prowadzą kancelarie lub świadczą pomoc w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej.

Wszedłem w spór z przedsiębiorcą, ale nie chcę rezygnować ze swoich praw. Czy sprawa musi zakończyć się w sądzie?

W przypadku wystąpienia sporu z przedsiębiorcą, sprawa nie zawsze musi trafić na wokandę sądu. Warto zauważyć, że system prawny w Polsce i innych państw członkowskich Unii Europejskiej przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów. Takie możliwości dają postępowania polubowne i mediacyjne.

Jednym z podstawowych założeń dotyczących tych postępowań jest rozwiązanie sporu bez konieczności dochodzenia swoich praw w sądzie. Postępowania pozasądowe są dobrym rozwiązaniem, jeżeli chcesz stosunkowo szybko załatwić sprawę i uniknąć ryzyka związanego z możliwością przegrania sprawy przed sądem lub poniesieniem kosztów sądowych. W wielu przypadkach przeprowadzenie postępowań polubownych nie wiąże się z żadnymi kosztami lub są one zwykle relatywnie niskie.

Czy postępowania te mają jakiekolwiek wady? Tak - działania polubowne nie zagwarantują wygranej sprawy, ale zwiększają szansę na jej pozytywne załatwienie. Po drugie, przedsiębiorca, z którym pozostajesz w sporze może nie wyrazić chęci udziału w omawianym postępowaniu, jednak często jest tak, że przedsiębiorcy także zależy na zakończeniu sporu.

Sama dokumentacja pochodząca z postępowania polubownego może służyć za dodatkowy materiał dowodowy, który może dać Ci nowe argumenty i jeśli zechcesz, wykorzystasz to w postępowaniu przed sądem. Z pewnością również sąd zauważy Twoje próby “wyciągnięcia ręki” do drugiej strony sporu przed wytoczeniem powództwa, ponieważ wykorzystałeś wszelkie możliwe formy porozumienia z przedsiębiorcą.

Warto wiedzieć, że konsumenci (w wyjątkowych przypadkach również przedsiębiorcy) mogą liczyć na pomoc niezależnych i wyspecjalizowanych instytucji, które w mogą pomóc w rozwiązaniu sporu. Aby przybliżyć Ci ten temat poniżej opisane zostały zbiorcze, podstawowe informacje o dziewięciu wybranych i zaufanych instytucjach prowadzących postępowania polubowne w najbardziej typowych sprawach. Pamiętaj, że o wszystkich szczegółach dotyczących prowadzenia postępowań przed omawianymi instytucjami dowiesz się więcej na ich dedykowanych stronach internetowych lub podejmując kontakt z pracownikami poszczególnych instytucji.

I. Rzecznik Praw Pasażerów Urząd Lotnictwa Cywilnego

Kto może skorzystać z pomocy tej instytucji?

Z pomocy Rzecznika Praw Pasażerów działającego przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego mogą skorzystać pasażerowie lotniczy, w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub dużego opóźnienia lotów wykonywanych z lotnisk znajdujących się na terytorium Polski oraz lotów z krajów trzecich na te lotniska, obsługiwanych przez wspólnotowych przewoźników lotniczych.

W jaki sposób prowadzone jest postępowanie i jak może się ono zakończyć?

Rzecznik Praw Pasażerów prowadzi postępowanie w taki sposób, że strony sporu mogą składać własne propozycje rozwiązania sporu oraz przedstawiać stanowiska lub dowody. Strony mają także dostęp do opinii wydanych przez ekspertów. Postępowanie kończy się z chwilą sporządzenia protokołu, w którym Rzecznik Praw Pasażerów informuje strony o rezultacie postępowania. Strony mogą także wycofać się z postępowania na dowolnym jego etapie. Zadaniem Rzecznika jest pomoc w wypracowaniu porozumienia. Nie ma on kompetencji do wydawania rozstrzygnięć w sprawie. Wynik sprawy jest więc zależny od woli obu stron sporu. Rzecznik w omawianym postępowaniu zachowuje bezstronność i neutralność.

W jaki sposób mogę złożyć wniosek?

Wniosek do Rzecznika Praw Pasażerów może być złożony na piśmie lub poprzez formularz elektroniczny.

- Formularz do wydruku lub do wysłania przez ePUAP znajduje się na następującej stronie:

https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/upload/formularz/12.05.2021_formularz_wniosek_do_RPP_o_wszczecie_postepowania_ADR_.pdf

- Elektroniczny interaktywny formularz znajduje się na następującej stronie:

https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/zloz-wniosek/formularz-interaktywny

Co trzeba dołączyć do wniosku?

- dokumenty potwierdzające informacje zawarte we wniosku, m.in. kopię dokumentacji z zakończonego postępowania reklamacyjnego (reklamacji złożonej u przewoźnika lotniczego, organizatora turystyki albo sprzedawcy biletów oraz odpowiedzi na reklamację) albo oświadczenie, że nie została ona udzielona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia,
- kopię potwierdzonej na dany lot rezerwacji - faktu posiadania przez pasażera biletu lub innego dowodu potwierdzającego, że rezerwacja została przyjęta i zarejestrowana przez przewoźnika lotniczego lub organizatora turystyki)
- inne istotne dla danej sprawy dokumenty np. potwierdzenie odwołania lotu w postaci maila.

Ile czasu będzie trwało moje postępowanie?

Średni czas postępowania przed Rzecznikiem Praw Pasażerów wynosi zazwyczaj około 30-45 dni. Sprawa nie powinna jednak zakończyć się później niż w terminie 90 dni.

W jaki sposób postępowanie będzie prowadzone?

Postępowanie przed Rzecznikiem Praw Pasażerów jest prowadzone w formie pisemnej lub elektronicznej.

Czy z postępowania mogą skorzystać wyłącznie konsumenci?

Nie. Spór może być prowadzony również pomiędzy przedsiębiorcami, w zakresie w jakim pasażer odbywa lot związany z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.

Jakie są dane kontaktowe tej instytucji?

Rzecznik Praw Pasażerów
ul. Marcina Flisa 2
02-247 Warszawa
telefon: +48 222 692 600 (w godz. od 9.00 do 13.00 od pon. do pt)
e-mail: pasazerlotniczy@ulc.gov.pl

O tym również warto wiedzieć

Jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy ma uzasadnione powody, by przewidywać, że lot będzie opóźniony w stosunku do planowego startu:

a) o dwie lub więcej godzin w przypadku lotów do 1 500 kilometrów; lub

b) o trzy lub więcej godzin w przypadku wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1 500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości pomiędzy 1 500 a 3500 kilometrów, lub o cztery lub więcej godzin w przypadku wszystkich innych lotów niż loty określone w lit. a) lub b),

pasażerowie otrzymują od obsługującego przewoźnika lotniczego prawo do opieki w postaci posiłków oraz napojów w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania oraz bezpłatne rozmowy telefoniczne czy przesyłki e-mailowe.

Gdy oczekiwany w sposób uzasadniony czas odlotu nastąpi co najmniej dzień po terminie poprzednio zapowiedzianego odlotu, pasażerowi przysługuje transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania oraz zakwaterowanie w hotelu w przypadku:

a) gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy, lub

b) gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego niż planowany przez pasażera.

Natomiast, w przypadku kiedy opóźnienie wynosi co najmniej pięć godzin, pasażerowi przysługuje zwrot w terminie siedmiu dni, pełnego kosztu biletu po cenie za jaką został kupiony, za część lub części nie odbytej podróży oraz za część lub części już odbyte, jeżeli lot nie służy już dłużej jakiemukolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera, wraz z, gdy jest to odpowiednie, lotem powrotnym do pierwszego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie. W każdym przypadku, pomoc jest oferowana w ramach limitów czasowych określonych powyżej w odniesieniu do poszczególnego przedziału odległości.

W przypadku odwołania do artykułu 7 ROZPORZĄDZENIA (WE) NR 261/2004 PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY z dnia 11 lutego 2004 r., pasażerom przysługuje odszkodowanie w wysokości:

a) 250 EURO dla wszystkich lotów o długości do 1 500 kilometrów;

b) 400 EURO dla wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1 500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1 500 do 3 500 kilometrów;

c) 600 EURO dla wszystkich innych lotów niż loty określone w lit. a) lub b).

- Jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy umieści pasażera w klasie wyższej niż ta, na którą został wykupiony bilet, nie może się domagać jakiejkolwiek dodatkowej zapłaty.

- Jeżeli obsługujący przewoźnik lotniczy umieści pasażera w klasie niższej niż ta, na którą został wykupiony bilet, to w terminie siedmiu dni zwraca:

  a) 30% ceny biletu w przypadku wszystkich lotów o długości do 1 500 km lub

  b) 50% ceny biletu w przypadku wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1 500 km, z wyjątkiem lotów pomiędzy europejskim terytorium Państw Członkowskich a francuskimi departamentami zamorskimi, oraz w przypadku wszystkich innych lotów o długości od 1 500 km do 3 500 km lub

  c) 75% ceny biletu w przypadku wszystkich innych lotów niż loty określone w a) lub b), w tym loty pomiędzy europejskim terytorium Państw Członkowskich a francuskimi departamentami zamorskimi.

Dodatkowe odnośniki, które mogą Ci się przydać w sprawie:

- Regulamin postępowania ADR przed Rzecznikiem Praw Pasażerów
  https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/upload/Regulaminy/REGULAMIN_ADR_RPP_ULC_v.PL_.pdf

- Strona internetowa postępowania ADR przed Rzecznikiem Praw Pasażerów
  https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/postepowanie-polubowne-przed-rzecznikiem

- strona internetowa pomocna przy ustalaniu odległości pomiędzy portami lotniczymi.
  http://gc.kls2.com/

- ROZPORZĄDZENIE (WE) NR 261/2004 PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/9.
  https://www.enterair.pl/uploads/261_2004_UE.pdf

II. Rzecznik Finansowy

Kto może skorzystać z pomocy tej instytucji?

Z pomocy Rzecznika Finansowego mogą skorzystać konsument lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą w przypadku sporu z Bankiem, Ubezpieczycielem lub innym podmiotem rynku finansowego.

W jaki sposób prowadzone jest postępowanie i jak może się ono zakończyć?

Z postępowania ADR przy Rzeczniku Finansowym można skorzystać w przypadku wystąpienia sporu z podmiotem rynku finansowego np. w przypadku negatywnego stanowiska banku czy ubezpieczyciela. Warto w tym miejscu wspomnieć, że skuteczne złożenie wniosku o postępowanie polubowne przerywa bieg przedawnienia dochodzonego roszczenia. Rzecznik Finansowy prowadzi postępowanie polubowne w taki sposób, że nie reprezentuje żadnej ze stron. Organ w tym postępowaniu nie działa w twoim imieniu, lecz pomaga zarówno Tobie jak i instytucji finansowej w zbliżeniu stanowisk i znalezieniu rozwiązania sporu. Klient może we wniosku wybrać, czy chce aby Rzecznik Finansowy pomógł stronom wypracować ugodowe rozwiązanie sporu, czy też ma on przedstawić własną propozycję rozwiązania sporu. Z postępowania Rzecznik Finansowy sporządza protokół, który jest doręczany stronom. Jeśli nie została zawarta ugoda ani nie została ustalona inna polubowna forma zakończenia sporu, do protokołu zostanie dołączona opinia w sprawie.

W jaki sposób mogę złożyć wniosek?

Wniosek o wszczęcie postępowania polubownego do Rzecznika Finansowego należy wysyłać pocztą tradycyjną lub za pośrednictwem platformy ePUAP.

Co trzeba dołączyć do wniosku?

- odpowiedź na reklamację podmiotu rynku finansowego,
- inne dokumenty istotne dla sprawy, np. polisa, umowy, aneksy, ogólne warunki ubezpieczenia, cenniki i regulaminy świadczenia usług, inna korespondencja z podmiotem rynku finansowego.

Ile czasu będzie trwało moje postępowanie?

Postępowanie polubowne powinno być zakończone w terminie 90 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, jednak w przypadku sporów szczególnie skomplikowanych może zostać przedłużone. Do terminu 90 dni nie wlicza się czasu poświęconego na uzupełnienie braków formalnych. Czas trwania postępowań w sprawach, w których wnioski wpłynęły do Rzecznika Finansowego w 2020 r. wyniósł 130 dni.

W jaki sposób postępowanie będzie prowadzone?

Postępowanie przed Rzecznikiem Finansowym jest prowadzone w formie pisemnej lub elektronicznej. W przypadku wpisania swojego adresu e-mail we wniosku, komunikacja z Wnioskodawcą odbywa się w formie elektronicznej.

Czy z postępowania mogą skorzystać wyłącznie konsumenci?

Nie. Wniosek może złożyć osoba fizyczna - konsument lub osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą - klient instytucji finansowej, np. ubezpieczony, członek funduszu emerytalnego, klient banku, instytucji płatniczej, instytucji pożyczkowej czy członek spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej.

Jakie są dane kontaktowe tej instytucji?

Biuro Rzecznika Finansowego
Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów
Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa
telefon: +48 22 333-73-26 lub +48 22 333-73-27
e-mail: biuro@rf.gov.pl

O tym również warto wiedzieć

- Postępowanie polubowne jest odpłatne (50 zł od wniosku). Istnieje możliwość złożenia wniosku o zwolnienie z obowiązku uiszczania tej opłaty.

- Skuteczne złożenie wniosku o postępowanie polubowne przerywa bieg przedawnienia dochodzonego roszczenia.

- W swojej sprawie w pierwszej kolejności możesz złożyć wniosek o podjęcie interwencji, podczas której Rzecznik Finansowy działa w Twoim imieniu. Oznacza to, że Rzecznik Finansowy zbiera argumenty na Twoją korzyść i wnosi o zmianę stanowiska instytucji finansowej, jeżeli zmiana ta jest uzasadniona. Interwencja jest nieodpłatna.

- Jeśli postępowanie interwencyjne lub polubowne nie przyniosły skutku, można dochodzić swoich praw w drodze postępowania sądowego. Po złożeniu pozwu w sądzie można skierować wniosek do Rzecznika Finansowego o wydanie tzw. istotnego poglądu. Istotny pogląd to materiał opiniodawczy o charakterze pomocniczym. Choć dla sądu nie jest wiążący, to w uzasadnieniu orzeczenia, sąd powinien ustosunkować się do argumentów w nim podniesionych.

Co trzeba zrobić, żeby otrzymać tzw. istotny pogląd Rzecznika Finansowego?
Po pierwsze, wystąp z powództwem do sądu. W sformułowaniu roszczeń mogą Ci się przydać:

- argumenty przedstawiane przez Rzecznika na etapie postępowania interwencyjnego,
- opinia wydana przez Rzecznika, po postępowaniu polubownym zakończonym brakiem porozumienia.

Po pierwszej wymianie pism procesowych, przygotuj wniosek o istotny pogląd. Wniosek musi być odręcznie podpisany. Do wniosku o istotny pogląd powinny być załączone:

- kopia dokumentacji procesowej tj. pozew, odpowiedź na pozew, pisma procesowe etc.,
- dotychczasowa korespondencję z podmiotem rynku finansowego,
- umowa, regulamin, OWU, załączniki, aneksy etc. (o ile Rzecznik nie zajmował się wcześniej sprawą).

Jeżeli wniosek składa w Twoim imieniu pełnomocnik, konieczne będzie dołączenie pełnomocnictwa. Istotny pogląd jest przekazywany bezpośrednio do sądu. Osoba składająca wniosek otrzymuje jego kopię i nie musi samodzielne dostarczać tego dokumentu do sądu, przed którym prowadzona jest Twoja sprawa.

Dodatkowe odnośniki, które mogą Ci się przydać w sprawie.
wzory wniosków dostępne są pod tym adresem:
https://rf.gov.pl/wzory-wnioskow/

strona główna postępowania polubownego przed Rzecznikiem Finansowym
https://rf.gov.pl/polubowne/

III. Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej

Kto może skorzystać z pomocy tej instytucji?

Z pomocy Inspektora Inspekcji Handlowej mogą skorzystać konsumenci w zakresie sporów zaistniałych w związku ze sprzedażą towarów i usług, dla których nie został utworzony podmiot wyspecjalizowany, rozwiązujący te spory - m.in. w przypadku sporów związanych ze sprzedażą produktów powszechnie używanych przez konsumentów (m.in. obuwia, sprzętu AGD, RTV, zabawek, żywności). Postępowania mogą również dotyczyć usług, np. usług świadczonych drogą elektroniczną (np. dostawca poczty e-mail), usług strzyżenia, masażu, zakupu wycieczki, mieszkania, edukacyjnych świadczonych przez podmioty niepubliczne czy prac remontowo-budowlanych.

W jaki sposób prowadzone jest postępowanie i jak może się ono zakończyć?

Jeżeli przemawia za tym charakter sprawy Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej, działając poprzez swych mediatorów, podejmuje działania mające na celu pozasądowe rozwiązanie sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą przez:

- umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony,
- zaproponowanie stronom propozycji rozwiązania sporu.

Postępowanie jest polubowne. Oznacza to, że strony muszą się zgodzić na to postępowanie i mogą wycofać się z postępowania na każdym jego etapie. Jeżeli mediator uzyska zgody stron na przeprowadzenie postępowania, występuje do przedsiębiorcy i przedstawia propozycję załatwienie sporu wnioskodawcy. Następnie mediator przekazuje konsumentowi stanowisko przedsiębiorcy w sprawie. Postępowanie kończy się sporządzeniem protokołu, który zawiera informację o jego wyniku. Ustalenia te nie mają wiążącego charakteru.

W jaki sposób mogę złożyć wniosek?

Wniosek o wszczęcie postępowania polubownego do Inspektoratu Inspekcji Handlowej należy złożyć na piśmie, pocztą e-mail na adres właściwego dla sprawy Inspektoratu lub za pośrednictwem platformy ePUAP.

Dedykowany wzór wniosku znajduje się na stronie internetowej właściwego Inspektoratu. Przykładowy wniosek Inspektoratu w Bydgoszczy

https://www.wiih.com.pl/zalaczniki/sad/wniosek_o_wszczecie.doc

Co trzeba dołączyć do wniosku?

Do wniosku powinny być dołączone:

- opis okoliczności sprawy, o ile nie zostały wskazane we wniosku,
- kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku (kopie lub skany dowodu zakupu (np. paragon, faktura, wyciąg z banku w przypadku płatności kartą/przelewem), umowy, reklamacje, odpowiedzi przedsiębiorcy albo konsumenta, inna korespondencja, która może mieć znaczenie w sprawie albo informacje o braku takich dokumentów), zdjęcia, zrzuty ekranu z komputera, informacje ze strony internetowej przedsiębiorcy,
- informacja, czy i kiedy wnioskodawca podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu,
- informację na temat dotychczasowego przebiegu sporu, czy sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest prowadzona albo została rozpatrzona przez Inspekcję, stały sąd polubowny lub inny właściwy podmiot lub sąd.

Ile czasu będzie trwało moje postępowanie?

Wynik postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich powinien być przedstawiony w terminie 90 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku. Jednakże, w przypadku sporów szczególnie skomplikowanych, może zostać przedłużone. Średni czas trwania postępowania ADR może być różny w poszczególnych inspektoratach Inspekcji Handlowej. Przykładowo, w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Poznaniu średni czas postępowania polubownego wynosi 49 dni.

W jaki sposób postępowanie będzie prowadzone?

Postępowanie polubowne przed Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej prowadzone jest w formie pisemnej lub elektronicznej.

Czy z postępowania mogą skorzystać wyłącznie konsumenci?

Tak. Inspekcja podejmie działania wyłącznie w przypadku wystąpienia sporu konsumenta z przedsiębiorcą.

Jakie są dane kontaktowe tej instytucji?

Postępowania ADR prowadzą Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej właściwe ze względu na adres przedsiębiorcy, z którym zawarliśmy umowę. Jeśli np. jesteśmy mieszkańcami Poznania, a pozostajemy w sporze ze sklepem obuwniczym w Warszawie, to wniosek ADR składamy do Mazowieckiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Warszawie. Adres przedsiębiorcy znajdziemy w umowie lub rejestrach Krajowego Rejestru Sądowego (KRS) lub Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEiDG)

Lista adresów Inspektoratów Inspekcji Handlowej dostępna jest pod poniższym adresem:
https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595

O dane kontaktowe Inspektoratów w innym województwie możesz także zapytać pracowników Inspektoratu w Twoim województwie.

O tym również warto wiedzieć.

- Aby postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich mogło zostać wszczęte przez Inspekcję Handlową konieczne jest podjęcie próby kontaktu z przedsiębiorcą i bezpośredniego rozwiązania sporu (np. poprzez złożenie reklamacji).

- Działania prowadzone przez Inspekcję Handlową są bezpłatne.

- Inspektoraty Inspekcji Handlowej prowadzą rejestr rzeczoznawców z różnych dziedzin. Opinia rzeczoznawcy może stanowić istotny dowód w sprawie.

- Warto wspomnieć, że Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej prowadzą Stałe Sądy Polubowne. Przedmiot sprawy przed Stałym Sądem Polubownym stanowią spory wynikające z umów (rzeczy i usług) w relacji konsument-przedsiębiorca. Sprawy rozpoznawane są zawsze przez trzyosobowy skład orzekający, składający się z Przewodniczącego Stałego Sądu Polubownego oraz dwóch arbitrów, wyznaczanych przez obie strony sporu z list stałych arbitrów, utworzonych i powołanych przy Sądzie

Stały Sąd Polubowny nie jest właściwy w sprawach zastrzeżonych dla innych Sądów Polubownych działających przy podmiotach sektorowych tj. m.in w sprawach bankowych, ubezpieczeniowych. Warunkiem rozpatrzenia sporu przez Stały Sąd Polubowny jest podpisanie przez obie strony sporu tj. powoda i pozwanego "Zapisu na Sąd Polubowny"

Aby postępowanie przed stałym sądem polubownym mogło zostać wszczęte przez Inspekcję Handlową konieczne jest podjęcie próby kontaktu z drugą stroną iw celu bezpośredniego rozwiązania sporu. Próba ta powinna być podjęta przed upływem roku od dnia, kiedy składany jest wniosek o wszczęcie postępowania.

Stały sąd polubowny jest uprawniony do odmowy rozpatrzenia sporu kiedy:

- wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwości dla drugiej strony,
- o to samo roszczenie pomiędzy stronami sporu jest aktualnie prowadzone postępowanie albo sprawa została już rozpatrzona przez Inspekcję, sąd, inny właściwy podmiot albo sąd powszechny,
- 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 zakłócenie działania sądu.

Wniesienie pozwu lub złożenie oświadczenia o wyrażeniu zgody na rozpoznanie sprawy nie wiąże się z jakimikolwiek opłatami. Ewentualne koszty mogą powstać dopiero w toku postępowania, np. w wypadku pojawienia się potrzeby powołania rzeczoznawcy. Sąd polubowny w przypadku konieczności powołania rzeczoznawcy nie musi korzystać z opinii biegłych sądowych. Jeżeli rzeczoznawca z danej branży znajduje się na liście prowadzonej przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej może on zostać powołany w rozstrzyganej sprawie.

Zapis na sąd polubowny jest rozwiązaniem wartym rozważenia, z uwagi na szybkość przeprowadzenia sprawy , minimalizacja kosztów oraz okoliczność, że orzeczenie sądu polubownego ma taką samą moc prawną jak orzeczenie sądu powszechnego.

Dodatkowe odnośniki, które mogą Ci się przydać w sprawie.

Lista rzeczoznawców do spraw jakości produktów i usług prowadzona przez Wielkopolskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej

https://poznan.wiih.gov.pl/wp-content/uploads/2021/02/LISTA-RZECZOZNAWCOW-18.02.21.doc

IV. URZĄD KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ
(sprawy telekomunikacyjne i pocztowe)

Kto może skorzystać z pomocy tej instytucji?

W przypadku wniosku ADR pocztowego z pomocy Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) mogą skorzystać zarówno nadawca jak i odbiorca przesyłki pocztowej do 20 kg. W przypadku ADR telekomunikacyjnego, z pomocy UKE może skorzystać wyłącznie abonent niebędący przedsiębiorcą.

W jaki sposób prowadzone jest postępowanie i jak może się ono zakończyć?

Postępowanie ADR w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej opiera się o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu, co oznacza, że mamy w tym przypadku do czynienia z trybem koncyliacyjnym, w którym podmiot ADR ułatwia stronom znalezienie polubownego rozwiązania, przedstawiając propozycję ugodowego rozwiązania sporu.

Prezes UKE przekazując wniosek wyznacza 14-dniowy termin na ustosunkowanie się do niego przez operatora. Po upływie tego terminu, przedstawia stronom przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycję rozwiązania sporu wraz z informacją o prawnych skutkach wyrażenia zgody na przedstawioną propozycję lub zastosowania się do niej oraz pouczeniem, że:

- strony mogą nie wyrazić zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub nie zastosować się do niej,
- udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
- przedstawiona propozycja rozwiązania sporu może różnić się od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapaść w postępowaniu sądowym

W jaki sposób mogę złożyć wniosek?

Inicjacja postępowania odbywa się:

- w formie papierowej na adres UKE (dla woj. mazowieckiego) albo Delegatury UKE właściwej ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta lub siedziby firmy,
- w formie elektronicznej za pośrednictwem czy to Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP), czy Platformy Usług Elektronicznych UKE (https://pue.uke.gov.pl).

Co trzeba dołączyć do wniosku?

Do wniosku należy dołączyć odpowiedź na reklamację i inne istotne dokumenty dotyczące sprawy. W przypadku sporu dotyczącego usługi telekomunikacyjnej będą to np. faktury, umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W przypadku sporu dotyczącego usługi pocztowej istotnym dokumentem mogą być np.: list nadawczy (polecenie nadania), zdjęcia szkody, protokół szkody spisany z kurierem.

Ile czasu będzie trwało moje postępowanie?

Średni czas trwania postępowania w 2020 r. wyniósł 25 dni w przypadku postępowań ADR z zakresu usług telekomunikacyjnych i 37 dni w przypadku usług pocztowych.

W jaki sposób postępowanie będzie prowadzone?

Postępowanie ADR w UKE jest prowadzone w formie pisemnej lub elektronicznej.

Czy z postępowania mogą skorzystać wyłącznie konsumenci?

W przypadku sporu dotyczącego usługi pocztowej ADR przysługuje zarówno konsumentowi jak i przedsiębiorcy. W przypadku sporu dotyczącego usługi telekomunikacyjnej ADR przysługuje wyłącznie konsumentom.

Jakie są dane kontaktowe tej instytucji?

Urząd Komunikacji Elektronicznej
ul. Giełdowa 7/9
01-211 Warszawa
Tel. +48 22 33 04 000
https://uke.gov.pl/formularz-kontaktowy/

Można także skontaktować się bezpośrednio z Delegaturą UKE w swoim województwie.

O tym również warto wiedzieć

Szczegółowe informacje na temat postępowania ADR w UKE znajdują się na stronie UKE dedykowanej konsumentom: cik.uke.gov.pl -> Usługi telekomunikacyjne lub pocztowe -> dochodzenie roszczeń -> Pozasądowe rozwiązywanie sporów (ADR).

W pierwszej kolejności można także złożyć wniosek o podjęcie interwencji, podczas której Prezes UKE działa w Twoim imieniu. Oznacza to, że Prezes UKE zbiera argumenty na Twoją korzyść i wnosi o zmianę stanowiska Operatora usług telekomunikacyjnych lub pocztowych, a także bada czy doszło do naruszenia przepisów prawa. Interwencja jest nieodpłatna.

V. EUROPEJSKIE CENTRUM KONSUMENCKIE

(sprawy międzynarodowe, głównie podmiotów w krajach członkowskich Unii Europejskiej)

Kto może skorzystać z pomocy tej instytucji?

Z pomocy Europejskiego Centrum Konsumenckiego (ECK) mogą skorzystać Konsumenci w sprawach o charakterze transgranicznym z obszaru Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii lub Wielkiej Brytanii.

W jaki sposób prowadzone jest postępowanie i jak może się ono zakończyć?

Pomoc ECC-Net jest udzielana bezpłatnie. Działania w ramach sieci Europejskich Centrów Konsumenckich mają charakter pozasądowy/polubowny. ECK nie posiada środków przymusu prawnego, a postępowanie prowadzone przez ECK nie wstrzymuje biegu przedawnienia możliwości dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym. ECK dąży do wypracowania satysfakcjonującego rozwiązania sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.

W jaki sposób mogę złożyć wniosek?

Skargę należy przesłać w formie jednego maila, zawierającego w treści opis problemu oraz załączniki.

Zapytanie powinno zawierać:
- Imię i nazwisko konsumenta
- Opis sprawy

Skarga powinna zawierać:
- Imię i nazwisko konsumenta
- Dane przedsiębiorcy
- Opis sprawy, w szczególności: informacje dotyczące zawartej umowy (np. data zawarcia umowy, cena, sposób zawarcia umowy itp.)opis produktu lub usługiopis problemu (np. brak dostawy towaru, wadliwy produkt)informacje dotyczące przeprowadzonej procedury reklamacyjnej
- Określenie roszczeń konsumenta (np. wskazanie konkretnej kwoty odszkodowania)
- Dokumentację sprawy przesłaną w formie załącznika do wiadomości
- Odpowiedź na reklamację lub informacja o upływie 30-dniowego terminu na udzielenie odpowiedzi.

Co trzeba dołączyć do wniosku?

Do wniosku należy załączyć dokumentację wyłącznie w formie załączników (maksymalnie 4 pliki).

- Nie należy zmieniać tematu korespondencji e-mailowej z ECK (w innym wypadku sprawa może zostać zarejestrowana ponownie).
- Akceptowane są pliki w formacie PDF, WORD, JPG lub EXCEL.
- Maksymalny rozmiar załączników to 30 MB.
- ECK prosi o przekazywanie korespondencji z przedsiębiorcą w formie załączonego pliku WORD, PDF lub JPG. E-maile wysłane w trybie „przekaż dalej", mogą nie zostać odczytane przez system.

Ile czasu będzie trwało moje postępowanie?

Średni czas trwania postępowania w ECK wynosi około 30 dni. Termin ten też może ulec wydłużeniu w niektórych przypadkach.

W jaki sposób postępowanie będzie prowadzone?

Skarga jest rozpatrywana w ramach informatycznego systemu (IT-Tool) sieci Europejskich Centrów Konsumenckich.

Czy z postępowania mogą skorzystać wyłącznie konsumenci?

Tak, z postępowania mediacyjnego w ECK mogą skorzystać wyłącznie konsumenci.

Jakie są dane kontaktowe tej instytucji?

Europejskie Centrum Konsumenckie
Plac Powstańców Warszawy 1
telefon: 22 55 60 118, (dyżury prawników od pn. do pt w godz.: 10-14),
e-mail eccnet-pl@ec.europa.eu

O tym również warto wiedzieć

Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net) obejmuje 30 centrów we wszystkich 27 państwach członkowskich UE, a także Islandii, Norwegii i Wielkiej Brytanii. Celem sieci ECC-Net jest udzielanie porad konsumentom oraz rozwiązywanie ich transgranicznych sporów w sposób pozasądowy. Pomoc ECC-Net jest udzielana bezpłatnie.

ECK nie jest właściwe:
- w przypadku skarg dotyczących dwóch osób fizycznych (np. zakup towarów lub wynajem pokoju między dwiema osobami prywatnymi),
- w przypadku skarg dotyczących dwóch przedsiębiorców,
- jeżeli skarga dotyczy przedsiębiorcy spoza geograficznego zasięgu sieci np. Szwajcaria, USA, Chiny, Rosja,
- jeżeli przedsiębiorca wyraźnie odmówił współpracy z ECC-Net,
- jeżeli została już rozpoczęta procedura sądowa.

Jeżeli zapytanie dotyczy sprawy, która nie należy do kompetencji ECC-Net, Organ poinformuje o tym konsumenta i jeżeli jest to możliwe, poda dane kontaktowe organu lub organizacji właściwej do rozpatrzenia danego zgłoszenia. Tak będzie na przykład:

- jeżeli nie istnieje możliwość identyfikacji przedsiębiorcy,
- w przypadku oszustwa,
- jeżeli sprawa dotyczy usług finansowych lub ubezpieczeniowych.

VI. URZĄD REGULACJI ENERGETYKI

Kto może skorzystać z pomocy tej instytucji?

Z pomocy Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki (Koordynatora URE) mogą skorzystać odbiorcy paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym oraz prosumenci będący konsumentami, zgodnie z art. 31a ust. 1 ustawy Prawo energetyczne.

W jaki sposób prowadzone jest postępowanie i jak może się ono zakończyć?

Koordynator prowadzi postępowanie w sprawie sporu zaistniałego między wyżej wymienionymi wnioskodawcami, a przedsiębiorstwem energetycznym, gdy spór wynika z jednej z następujących umów:

- 1) o przyłączenie do sieci elektroenergetycznej, gazowej lub ciepłowniczej, w tym przyłączenia mikroinstalacji,
- 2) o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej lub gazu ziemnego,
- 3) o świadczenie usług przesyłania i dystrybucji ciepła,
- 4) sprzedaży,
- 5) kompleksowych,

jeżeli wartość przedmiotu sporu nie jest niższa od kwoty 50 (słownie: pięćdziesięciu) złotych i wyższa od kwoty 50 000 (słownie: pięćdziesięciu tysięcy) złotych.

Celem postępowania jest wypracowanie porozumienia w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz między prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi.

Istotne jest, że operator może nie wyrazić zgody na udział w postępowaniu.

W jaki sposób mogę złożyć wniosek?

Wniosek powinien być złożony w formie papierowej (na adres: Koordynator ds. Negocjacji przy Prezesie URE", Al. Jerozolimskie 181, 02 -222 Warszawa) albo za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP).

Istnieje także możliwość złożenia wniosku przez formularz elektroniczny, jednak URE i tak następnie wymaga złożenia wniosku papierowo lub przez e-PUAP.

Wniosek ADR do URE powinien zawierać następujące elementy:

- oznaczenie stron;
- dokładnie określone żądanie wraz z uzasadnieniem,
- podanie wartości przedmiotu sporu w formie konkretnej kwoty wskazanej w polskich złotych;
- wskazanie rodzaju postępowania tj.: zawierać wniosek o przeprowadzenia postępowania zmierzającego do umożliwienia zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony albo wniosek o przeprowadzenie postępowania w celu przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu (jedno z dwóch);
- podpis wnioskodawcy.

Co trzeba dołączyć do wniosku?

Do pisma o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem należy dołączyć:

- informację, czy występowano do Prezesa URE z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu w trybie art. 8 tust. 1 ustawy Prawo energetyczne (aby dowiedzieć się o jakich sporach mowa, przeczytaj);
- oświadczenie, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami nie jest w toku albo nie została już rozpatrzona przez inny właściwy podmiot albo sąd;
- kopię korespondencji dotyczącej sporu lub oświadczenie o podjęciu próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu, która nastąpiła nie wcześniej niż na rok przed wystąpieniem z wnioskiem do Koordynatora;
- kopię umowy zawartej między odbiorcą paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwem energetycznym albo między prosumentem będącym konsumentem a przedsiębiorstwem energetycznym lub kopię trzech ostatnich rachunków;

- informację czy wnioskodawca wyraża zgodę na przekazywanie:
  a) wiadomości w Postępowaniu ADR za pośrednictwem poczty elektronicznej;
  b) w postaci papierowej bądź elektronicznej dokumentów lub informacji, w tym żądania z wniosku przedsiębiorstwu energetycznemu;

- oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem i jego akceptacji oraz stosowaniu się do jego postanowień w toku Postępowania ADR oraz po jego zakończeniu;

- aktualny adres e-mail i numer telefonu stron oraz swój numer Klienta;

- oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz na przekazywanie ich innym stronom postępowania ADR.

- kopię wniosku wraz z załącznikami dla przedsiębiorstwa energetycznego, w przypadku złożenia wniosku w formie pisemnej.

Uwaga:

przed włożeniem dokumentów do koperty lub złożeniem w kancelarii ogólnej URE upewnij się czy dołączyłeś do wniosku jego kopie oraz dodatkową kopię załączników. Koordynator ani URE nie wykonują kopii tych dokumentów.

Ile czasu będzie trwało moje postępowanie?

Średni czas trwania postępowania zakończonego protokołem w 2020 roku wyniósł niespełna 57 dni.

W jaki sposób postępowanie będzie prowadzone?

Postępowanie polubowne w URE jest prowadzone w formie pisemnej lub elektronicznej.

W jaki sposób mogę złożyć wniosek?

Postępowanie polubowne w URE jest prowadzone w formie pisemnej lub elektronicznej.

Czy z postępowania mogą skorzystać wyłącznie konsumenci?

Z postępowania w URE mogą skorzystać wyłącznie Konsumenci albo prosumenci będący konsumentami.

Jakie są dane kontaktowe tej instytucji?

Koordynator ds. Negocjacji przy Prezesie URE
Al. Jerozolimskie 181
02 -222 Warszawa
tel.: 22 487 56 22 - w każdy dzień roboczy w godzinach: 8.00 - 10.00, z wyłączeniem środy;
tel.: 22 487 58 33 - w każdy dzień roboczy w godzinach: 12.00 - 14.00, z wyłączeniem środy.
e-mail: koordynator@ure.gov.pl

O tym również warto wiedzieć

Koordynator jest członkiem i prezesem międzynarodowego stowarzyszenia NEON – National Energy Ombudsmen Network z siedzibą w Brukseli, które zrzesza europejskie podmioty prowadzące pozasądowe postępowania rozwiązywania sporów konsumenckich w sektorze energetycznym oraz ułatwia rozwiązywanie sporów transgranicznych.

Częstym i zarazem istotnym problemem w relacjach pomiędzy konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, stanowiącym częste zarzewie sporu, były kwestie wprowadzenia konsumenta w błąd przy podpisywaniu umowy. Uniknąć sporu z powyższego powodu można dzięki wnikliwemu przeczytaniu umowy, przede wszystkim poprzez sprawdzenie kto został wpisany jako jej strony oraz skrupulatnemu zapoznaniu się z warunkami cenowymi i czasowymi. Zaleca się również szczegółową weryfikację uprawnień i tożsamości osoby przedstawiającej umowę do podpisu.

Udział w Postępowaniu ADR jest dla Stron co do zasady bezpłatny. Strony ponoszą jedynie koszty przedstawione poniżej, pod warunkiem ich bezpośredniej akceptacji.

W przypadku sporu, do którego rozwiązania wymagane są wiadomości specjalne, Koordynator na zgodny wniosek Stron:

- wyznacza wybranego przez siebie i zaakceptowanego przez Strony niezależnego eksperta;
- zleca niezależnemu ekspertowi przygotowanie kosztorysu sporządzenia opinii.

Koszty wydania opinii pokrywają Strony po połowie, chyba, że postanowią inaczej. Koszty rozliczane są przez Strony bezpośrednio z niezależnym ekspertem.

VII. RZECZNIK PRAW PASAŻERA KOLEI PRZY URZĘDZIE TRANSPORTU KOLEJOWEGO

Kto może skorzystać z pomocy tej instytucji?

Z pomocy Rzecznika Praw Pasażera Kolei Przy Urzędzie Transportu Kolejowego (UTK) mogą skorzystać pasażerowie w przypadku zaistnienia sporu dotyczącego odwołań od wezwań do zapłaty wystawionych z powodu braku ważnego biletu, odszkodowań za opóźnienie lub odwołanie pociągu, czy też zwrotu należności za niewykorzystane bilety z przewoźnikami kolejowymi, zarządcami infrastruktury kolejowej, właścicielami dworców bądź zarządzającymi dworcami, sprzedawcami biletów lub operatorami turystycznymi.

W jaki sposób prowadzone jest postępowanie i jak może się ono zakończyć?

W postępowaniu Rzecznik uwzględnia argumenty obu stron i stara się znaleźć rozwiązanie, które doprowadzi do zakończenia sporu, a jednocześnie będzie akceptowalne dla pasażera i spółki. Rzecznik wskazuje, że jest istotne, aby pasażer był otwarty i gotowy zaakceptować ustępstwa w zakresie swego żądania, ponieważ tego samego oczekuje on od przedsiębiorcy.

W postępowaniu polubownym aktywny jest nie tylko Rzecznik, ale również pasażer i przedsiębiorca. Obie strony mogą składać własne propozycje rozwiązania konfliktu, przedstawiać stanowiska lub dowody, które Rzecznik weźmie pod uwagę w prowadzonym postępowaniu.

Jeżeli nie dojdzie do rozwiązania sporu na wcześniejszym etapie, Rzecznik, po uwzględnieniu zgromadzonych dowodów oraz stanowisk stron, przedstawia pasażerowi i przedsiębiorcy propozycję jego rozwiązania. Będzie ona uwzględniała stanowiska obu stron. Postępowanie kończy się sporządzeniem protokołu z jego przebiegu, który uwzględnia informację w zakresie tego czy doszło do pozytywnego rozwiązania sporu. Rozstrzygnięcia Rzecznika są niewiążące. Oznacza to, że nie można ich poddać egzekucji, tak jak wyroku sądowego, nawet jeśli obie strony zgodziły się na zaproponowane rozwiązanie.

W jaki sposób mogę złożyć wniosek?

Postępowanie w UTK możesz zainicjować:

- za pomocą formularza - https://www.pasazer.gov.pl/formularz
- pocztą elektroniczną (na adres: rzecznik@pasazer.gov.pl
- pocztą tradycyjną,
- za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP);
- osobiście. W siedzibie Urzędu Transportu Kolejowego pasażer otrzyma formularz wniosku, który należy wypełnić i złożyć w kancelarii Urzędu. Jeżeli pasażer nie mieszka w Warszawie może również otrzymać wydrukowany formularz wniosku i następnie złożyć go w sekretariatach Oddziałów Terenowych UTK.

Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich powinien zawierać co najmniej:

- oznaczenie stron (jedną stroną jest zgłaszający, drugą podmiot, którego dotyczy spór, w szczególnych wypadkach stron może być więcej);
- dokładne określenie żądania (czego pasażer domaga się od drugiej strony sporu i w związku z jakim zdarzeniem);
- wniosek o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu przez Rzecznika (odpowiednie sformułowanie we wniosku);
- podpis pasażera (wystarczy, że podpisanie wniosku, jego skan i przesłanie do Rzecznika pocztą elektroniczną. Wniosek można podpisać także jedynie za pomocą klawiatury komputera). W przypadku wypełnienia formularza interaktywnego składanie podpisu nie jest konieczne.

Co trzeba dołączyć do wniosku?

We wniosku powinny się również znaleźć następujące elementy:

- opis okoliczności sprawy (co się wydarzyło?);
- informacje na temat dotychczasowego przebiegu sporu pasażerskiego (kiedy złożona została reklamacja do przewoźnika oraz czy otrzymano odpowiedź);
- kopie posiadanych przez pasażera dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku
- pełnomocnictwo (oryginał lub kopia), jeżeli wniosek składa pełnomocnik pasażera lub jeden z pasażerów reprezentuje pozostałych.

Wniosek o wszczęcie postępowania powinien zawierać także następujące oświadczenia:

- o podjęciu próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego wraz ze wskazaniem daty podjęcia takiego kontaktu (tj. najczęściej daty złożenia reklamacji);
- o tym, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami nie jest w toku albo nie została już rozpatrzona przez Rzecznika albo inny właściwy podmiot, albo sąd.

Pasażer powinien napisać, czy wyraża zgodę na doręczanie pism stronom postępowania i wymianę informacji pomiędzy stronami za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Jeżeli pasażer się na to zgodzi, powinien podać również adres e-mail.

Proponowane załączniki do wniosku:

- kopia/wydruk biletu
- kopia reklamacji
- kopia odpowiedzi na reklamację
- kopia korespondencji prowadzonej z przedsiębiorcą

Ile czasu będzie trwało moje postępowanie?

Rzecznik na przeprowadzenie postępowania ma 90 dni od dnia doręczenia mu kompletnego wniosku o wszczęcie postępowania. W przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin ten może być przedłużony. W latach 2017 -2020 średni czas trwania postępowań wynosił 40 dni.

W jaki sposób postępowanie będzie prowadzone?

Postępowanie to może być prowadzone w postaci elektronicznej albo papierowej.

Co do zasady o formie postępowania decyduje pasażer zgadzając się lub nie na formę elektroniczną. tW przypadku, w którym wyrazi on zgodę na komunikację elektroniczną pisma do stron postępowania są doręczane wyłącznie drogą mailową.

Czy z postępowania mogą skorzystać wyłącznie konsumenci?

Tak, z postępowania ADR w UTK mogą skorzystać wyłącznie konsumenci.

Jakie są dane kontaktowe tej instytucji?

Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego
Al. Jerozolimskie 134
02-305 Warszawa
Infolinia dla pasażerów:
Poniedziałek - piątek w godzinach
od 08:15 do 16:15
801 044 080
22 460 40 80
e-mail: utk@utk.gov.pl

O tym również warto wiedzieć

- Do Rzecznika można zwrócić się dopiero po złożeniu reklamacji do przedsiębiorcy i otrzymaniu niesatysfakcjonującej odpowiedzi.

- Na każdym etapie postępowania polubownego można korzystać z pomocy osób trzecich, w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną.

- Postępowanie przed Rzecznikiem jest dla pasażera wolne od opłat.

- Postępowanie przed Rzecznikiem ma charakter dobrowolny. Oznacza to, że pasażer ma prawo do wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie. Pasażer może również nie wyrazić zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub nie zastosować się do niej. Takie same prawa ma przedsiębiorca, z którym pasażer pozostaje w sporze.

- Rzecznik prowadzi postępowania polubowne natomiast Prezes Urząd Transportu Kolejowego czynności interwencyjne. Jeżeli pasażer nie jesteś zadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji i skieruje swoją skargę do Prezesa UTK, organ ten oceni, czy decyzja naruszała przepisy prawa i jeżeli będzie to uzasadnione zwróci się do przedsiębiorcy o zmianę stanowiska. Uwzględnienie takiej prośby będzie zależało od przewoźnika. Postępowanie polubowne jest natomiast odrębne od działań interwencyjnych.

- Wydanie rozstrzygnięcia przez Rzecznika nie pozbawia prawa do dochodzenia praw w sporze z przedsiębiorcą przed sądem.

VIII. CENTRUM POLUBOWNEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW DOTYCZĄCYCH ŻYWNOŚCI

Kto może skorzystać z pomocy tej instytucji?

Z pomocy Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów Dotyczących Żywności (Centrum) mogą skorzystać konsumenci, w sprawach sporów dotyczących:

- jakości handlowej produktów spożywczych,
- oznakowania produktów spożywczych,
- konkursów i loterii promocyjnych związanych z żywnością,
- komunikacji z konsumentem związanej z żywnością.

W jaki sposób prowadzone jest postępowanie i jak może się ono zakończyć?

Centrum Polubowne prowadzi postępowanie na podstawie ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), dalej jako: „ustawa", oraz przepisów regulaminu. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów prowadzone przez Centrum Polubowne polega na umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony – bezstronna osoba (mediator) pomaga ułatwić kontakt i wesprzeć w komunikacji skonfliktowane strony sporu przedstawienie stronnym propozycji rozwiązania sporu – bezstronna osoba (koncyliator) zapoznaje się z argumentami obu stron sporu i proponuje jego rozwiązanie. Wynik postępowania ma niewiążący charakter. Z przebiegu postępowania osoba prowadząca postępowanie spisuje protokół, niezwłocznie po dokonaniu ostatniej czynności w postępowaniu.

W jaki sposób mogę złożyć wniosek?

W celu wszczęcia postępowania przed Centrum Polubownym muszą zostać spełnione łącznie następujące warunki:

- wnioskodawca przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania podjął próbę kontaktu z drugą stroną sporu konsumenckiego i bezpośredniego rozwiązania tego sporu;
- spór konsumencki pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą nie został zakończony;
- przedsiębiorca będący z konsumentem w sporze konsumenckim zobowiązał się do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami i wskazał Centrum Polubowne jako właściwy dla tego przedsiębiorcy podmiot uprawniony, na zasadach określonych w ustawie.

Wniosek o wszczęcie postępowania może być złożony wyłącznie w języku polskim, w terminie roku od dnia w którym wnioskodawca podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu. Wniosek o wszczęcie postępowania oraz dokumenty, które powinny zostać dołączone do tego wniosku mogą zostać złożone w postaci:

- papierowej i doręczone bezpośrednio albo przez operatora pocztowego do Polskiej Federacji Producentów Żywności Związek Pracodawców z siedzibą w Warszawie przy ul. Chałbińskiego 8 p. 32, albo
- elektronicznej poprzez wypełnienie formularza wniosku on-line na stronie internetowej Centrum tPolubownego.

Datą wszczęcia postępowania jest dzień doręczenia do Centrum Polubownego wniosku o wszczęcie postępowania zawierającego, co najmniej:

- oznaczenie stron sporu - dane konsumenta (imię i nazwisko, adres zamieszkania lub adres do korespondencji, PESEL – gdy wniosek składa konsument) i przedsiębiorcy (nazwa, adres siedziby lub adres do korespondencji/ oddziału, NIP – gdy wniosek składa Przedsiebiorca), a w przypadku wyboru formy elektronicznej prowadzenia postępowania podanie adresu poczty elektronicznej (e-mail wnioskodawcy);
- dokładnie określone żądanie – jego zwięzłe uzasadnienie, wskazanie środków dowodowych oraz informację, jakie stanowisko prezentuje wnioskodawca i jakiego oczekiwałby rozstrzygnięcia;
- wskazanie rodzaju postępowania, o którym mowa w § 2 ust. 1 regulaminu, zgodnie z wyborem wnioskodawcy;
- podpis wnioskodawcy.

Co trzeba dołączyć do wniosku?

Do wniosku powinny zostać dołączone:

- potwierdzenie podjęcia próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- dokumenty lub dowody przemawiające za rozpoznaniem wniosku zgodnie z żądaniem;
- potwierdzenie wniesienia przez przedsiębiorcę opłaty od wniosku, o której mowa w ust. 3;
- zgoda na przetwarzanie danych osobowych, gdy wniosek składa konsument.

Ile czasu będzie trwało moje postępowanie?

Średni czas trwania postępowania w 2020 r. wynosił 50 dni. Osoba prowadząca postępowanie przedstawia stronom wynik postępowania w terminie 90 dni, jednak termin ten może ulec wydłużeniu, w przypadku sporu szczególnie skomplikowanego.

W jaki sposób postępowanie będzie prowadzone?

Postępowanie polubowne w Centrum jest prowadzone w formie pisemnej lub elektronicznej.

Czy z postępowania mogą skorzystać wyłącznie konsumenci?

Postępowanie w Centrum jest prowadzone przypadkach wystąpienia sporu pomiędzy:

- konsumentem a przedsiębiorcą wynikający z zawartej z konsumentem umowy
- konsumentem a przedsiębiorcą będącym producentem żywności, którą konsument nabył od innego przedsiębiorcy.

Jakie są dane kontaktowe tej instytucji?

Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów dot. Żywności
ul. Chałubińskiego 8
00-613 Warszawa
tel. +48 22 830 70 55, tel. mob. +48 532 465 184
e-mail: centrum@cprsz.pl
www.cprsz.pl

O tym również warto wiedzieć

Centrum jest prywatnym podmiotem wpisanym do rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 10. Ponadto Centrum znajduje się w wykazie podmiotów ADR Komisji Europejskiej i zostało zarejestrowane na platformie ODR prowadzonej przez Komisję Europejską.

Postępowanie jest bezpłatne dla Konsumentów, a w przypadku, gdy wnioskodawcą jest przedsiębiorca (jako druga strona sporu) opłata wynosi 50 zł

W przypadku, gdy koncyliator uzna, iż rozpoznanie sprawy wymaga wiadomości specjalnych z zakresu jakości produktów, technologii żywności lub reklamy zawiadamia o tym strony sporu wyznaczając im termin, 7 dni od doręczenia zawiadomienia, na złożenie wniosku o przeprowadzenie dowodu z opinii eksperta wymaganego w danej sprawie.

Wynagrodzenie eksperta jest pokrywane przez Centrum Polubowne oraz stronę sporu, która złożyła wniosek o przeprowadzenie dowodu z opinii eksperta, będącą:

- konsumentem – w 20%;
- przedsiębiorcą – w 50 %

wartości opinii lub przygotowanej analizy. Pozostałą część wynagrodzenia eksperta pokrywa Centrum Polubowne.

Przewodniczący Centrum Polubownego odmawia rozpatrzenia sporu i nie przekazuje sprawy do rozpoznania mediatorowi lub koncyliatorowi, gdy:

- sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Centrum Polubowne, inny właściwy podmiot albo sąd
- wniosek został złożony po upływie roku od dnia, w którym wnioskodawca podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu
- wnioskodawca przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania nie podjął próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu
- jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów, które zgodnie z regulaminem prowadzone są Centrum Polubowne - § 1

Przewodniczący Centrum Polubownego może odmówić rozpatrzenia sporu i wówczas nie przekazuje sprawy do rozpoznania mediatorowi lub koncyliatorowi, gdy:

- spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwości dla drugiej strony
- rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania podmiotu uprawnionego

IX. BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH

Kto może skorzystać z pomocy tej instytucji?

Z pomocy Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich (Bankowego Arbitrażu) mogą skorzystać konsumenci (osoby, które zawarł z bankiem umowę w celach niezwiązanych z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą) i bankiem – członkiem Związku Banków Polskich albo bankiem niezrzeszonym, który dobrowolnie poddał się orzecznictwu Arbitra Bankowego. Spór będący przedmiotem postępowania powinien dotyczyć roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta. Ponadto warunkiem podjęcia sprawy jest powstanie sporu po dniu 01 lipca 2001 roku, czyli po tym dniu została złożona pierwsza reklamacja w sprawie. Oprócz tego wartość przedmiotu sporu nie może być wyższa niż kwota 12.000 zł, a w przypadku sporów dotyczących kredytów hipotecznych kwota nie może przekraczać 20.000 zł (do wartości przedmiotu sporu nie wlicza się odsetek i kosztów żądanych obok kwoty głównej. W przypadku dochodzenia łącznie kilku kwot, sumuje się ich wartość).

Przykładowe sprawy prowadzone przez Arbitra Bankowego dotyczą:

- nieautoryzowanych transakcji płatniczych oraz procedury chargeback. -nieprawidłowego prowadzenia egzekucji z wierzytelności z rachunków bankowych, w tym niewłaściwego naliczania kwoty wolnej od zajęcia, nieprawidłowego przekazywania organom egzekucyjnym środków niepodlegających zajęciu i środków z limitu w rachunku.
- niewłaściwych wypłat kwot zdeponowanych na rachunkach zmarłych posiadaczy oraz zapisów na wypadek śmierci.
- nienależytego wykonania przez bank transakcji płatniczych, głównie w bankomatach,
- nieprawidłowego przeprowadzenia przez bank procedury zwrotu środków przekazanych na niewłaściwy rachunek bankowy.
- umów kredytowych, w tym kredytów konsumenckich, czy obniżenia całkowitego kosztu kredytu z powodu przedterminowej spłaty zobowiązania i zwrotu zapłaconej nadwyżki
- klauzul niedozwolonych.
- zasad ustanawiania zabezpieczeń.
- proporcjonalnego rozliczenia kosztów kredytu w przypadku przedterminowej spłaty zadłużenia
- nieprawidłowego rozliczania kredytu w przypadku skorzystania z promocyjnych warunków zaciągnięcia kredytu.

W jaki sposób prowadzone jest postępowanie i jak może się ono zakończyć?

Bankowy Arbitraż Konsumencki działa przy Związku Banków Polskich i został powołany w celu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami-klientami banków a bankami w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta.

W szczególnych przypadkach, ze względu na charakter sporu, Arbiter Bankowy może wyznaczyć rozprawę, na którą wzywa konsumenta i bank. Wynik postępowania jest wiążący tylko dla banku.

W jaki sposób mogę złożyć wniosek?

Wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym następuje na wniosek konsumenta lub jego pełnomocnika. Wniosek o wszczęcie postępowania i załączniki mogą być sporządzone w formie pisemnej albo elektronicznej.

Wniosek o wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym powinien zawierać:

- dokładne oznaczenie konsumenta poprzez wskazanie jego imienia i nazwiska oraz adresu miejsca zamieszkania, ewentualnie adresu do korespondencji. Wskazane jest również podanie numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej,
- oznaczenie banku poprzez wskazanie jego nazwy, oddziału i adresu jego siedziby,
- dokładne określenie żądania,
- wartość przedmiotu sporu,
- zwięzłe uzasadnienie i ewentualne załączenie dokumentów,
- dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w banku lub oświadczenie konsumenta, że w terminie 30 dni nie uzyskał z banku odpowiedzi na swoją reklamację,
- podpis konsumenta.

Wniosek składa się w formie elektronicznej, pisemnie lub osobiście.

Co trzeba dołączyć do wniosku?

Do wniosku należy dołączyć odpowiedź na reklamację lub oświadczenie konsumenta, że w terminie 30 dni nie uzyskał z banku odpowiedzi na swoją reklamację. Ponadto warto dołączyć umowę zawartą z bankiem, a także inne załączniki dotyczące powstałego sporu.

Ile czasu będzie trwało moje postępowanie?

W 2020 r. czas rozpatrywania wniosku wyniósł 40 dni, w tym średni czas merytorycznego rozpoznania sprawy - 75 dni. Postępowanie powinno zakończyć się w ciągu 90 dni, jednak w przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin 90 dni może być przedłużony przez Arbitra, o czym Sekretariat Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego zawiadomi konsumenta i bank, wskazując przewidywany termin zakończenia postępowania

W jaki sposób postępowanie będzie prowadzone?

Postępowanie jest prowadzone elektronicznie i w formie tradycyjnej.

Czy z postępowania mogą skorzystać wyłącznie konsumenci?

Tak, postępowanie polubowne w Bankowym Arbitrażu Konsumenckim jest przeznaczone tylko dla Konsumentów.

Jakie są dane kontaktowe tej instytucji?

Bankowy Arbitraż Konsumencki
00-380 Warszawa
ul. Kruczkowskiego 8
tel. 22 48 68 400
arbitraz.kancelaria@zbp.pl

O tym również warto wiedzieć

Wnioskodawca przed złożeniem sprawy do Arbitrażu, konsument powinien zakończyć postępowanie reklamacyjne w banku.

Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym nie mogą być sprawy związane ze świadczeniami Skarbu Państwa, w szczególności dotyczące książeczek mieszkaniowych i kredytów z dopłatami ze środków budżetowych.



S&P