



BIULETYN INFORMACJI PUBLICZNEJ WOJEWÓDZKIEGO INSPEKTORATU INSPEKCJI HANDLOWEJ W OPOLU

[Start](#) > [Postępowanie polubowne](#) > [Informacja](#) > **Informacja ws. postępowania polubownego**

10 stycznia br. weszła w życie ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów. W naszym inspektoracie istnieje możliwość otrzymania informacji o procedurze zmierzającej do rozwiązania konfliktu polubownie w ramach systemu.

Chcesz oszczędzić czas i pieniądze? Skorzystaj z pozasądowych metod rozwiązywania sporów. Od 10 stycznia weszły w życie przepisy [ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów](#).

Postępowaniem w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest postępowanie mające na celu rozwiązywanie sporu konsumenckiego, prowadzone zgodnie z zasadami określonymi w ustawie i polegające na:

- umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony - mediacja;
- przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu - koncyliacja ;
- rozstrzygnięciu sporu i narzuceniu stronom jego rozwiązania - arbitraż (przed stałym sądem polubownym).

Mediacja jest sposobem dojścia do porozumienia pomiędzy stronami przy pomocy osoby trzeciej — mediatora. Mediator nie ustala kto ma rację i nie narzuca stronom rozwiązań sporu.

Koncyliacja to pomoc osoby trzeciej polega na zapoznaniu się z problemem, a następnie zaproponowaniu konkretnego sposobu rozwiązania sporu. Strony mają prawo nie zgodzić się z tą propozycją lub nie zastosować się do niej.

Poniżej najważniejsze zasady pozasądowego rozwiązywania sporów:

1. Przedsiębiorco, jeśli zgadzasz się na pozasądowe rozwiązywanie sporów lub zobowiązuje cię do tego prawo (jak np. w przypadku banków, SKOKów lub ubezpieczycieli), poinformuj o tym na swojej stronie internetowej i w ogólnych warunkach umów, które zawierasz z konsumentami. Podaj nazwę podmiotu, do którego może się zwrócić klient, by rozwiązać z tobą spór. Wskaż co najmniej adres jego strony internetowej.
2. Jeżeli odrzuciłeś reklamację, zawsze musisz poinformować klienta o tym, czy zgadzasz się na rozwiązanie sporu pozasądowo lub czy nie wyrażasz zgody.
3. Informacje te przekaz na papierze lub innym trwałym nośniku (np. pamięci USB lub płycie CD/DVD), odpowiadając na reklamację.
4. Wskaż konsumentowi, który podmiot jest do tego właściwy.
5. Podmioty, które będą mogły rozwiązać spór znajdziesz na stronie www.uokik.gov.pl. Prezes UOKiK będzie prowadził ich rejestr.
6. Brak informacji oznacza automatycznie, że zgadzasz się na rozwiązanie sporu poza sądem.
7. Prowadzisz sklep internetowy? Masz takie same obowiązki. Ponadto, powinieneś podawać (już teraz, bo od 9 stycznia 2016 r. [czytaj więcej](#)) na swojej stronie internetowej link do platformy, za pośrednictwem której konsument może przystąpić do rozwiązania sporu online ([kliknij tutaj aby przekierować się na stronę platformy](#)). Masz taki obowiązek, nawet wtedy, gdy nie zgadzasz się na pozasądowe rozwiązanie konfliktu.
8. Pamiętaj, że pozasądowe rozwiązywanie sporów jest dla większości przedsiębiorców dobrowolne. Muszą się na nie zgodzić obie strony sporu.
9. Postępowanie wszczynane jest na wniosek konsumenta, chyba że regulamin danego podmiotu pozwala na to, aby sprawę zgłosił przedsiębiorca.

10. Polubowne sposoby rozwiązania sporu są tańsze i dużo szybsze niż postępowanie sądowe. Sprawa zostanie rozwiązana w ciągu 90 dni od momentu zebrania wszystkich informacji.

Wytworzył(a): Kubiński Dariusz
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz
Opublikował(a): Kubiński Dariusz

Data wytworzenia: 2017-02-13 10:01:05
Data publikacji: 2017-02-13 10:07:11
Ostatnio aktualizował(a): Kubiński Dariusz
Data ostatniej zmiany: 2017-03-29 07:56:08

Historia zmian artykułu:
2017-03-29 07:56:08 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz,
Dostosowanie wyglądu nagłówka do uwag
Pani Jolanty Mistygacz z dnia 28.03.2017r.
2017-02-15 13:51:08 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .
2017-02-13 10:13:39 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .