

Warszawa, dnia 25 maja 2017 r.

Poz. 1014

**ROZPORZĄDZENIE  
PREZESA RADY MINISTRÓW**

z dnia 17 maja 2017 r.

**w sprawie regulaminu organizacji i działania Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich**

Na podstawie art. 36 ust. 11 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2016 r. poz. 1059 i 1823) zarządza się, co następuje:

**§ 1.** Rozporządzenie określa regulamin organizacji i działania Inspekcji Handlowej, zwanej dalej „Inspekcją”, w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności:

- 1) tryb działania wojewódzkich inspektorów inspekcji handlowej, zwanych dalej „wojewódzkimi inspektorami”, realizujących zadania w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 2) szczegółową treść wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i niezbędne dokumenty, które należy dołączyć do wniosku;
- 3) sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 4) sposób wymiany informacji między stronami postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową;
- 5) treść upoważnienia do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, szczegółowe kwalifikacje pracowników Inspekcji, którym może być udzielone upoważnienie, oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane upoważnienie;
- 6) termin na wyrażenie przez strony zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowanie się do niej.

**§ 2. 1.** Wojewódzki inspektor pisemnie upoważnia pracownika wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej, zwanego dalej „upoważnionym pracownikiem”, do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na czas określony, nie krótszy niż 4 lata.

2. Upoważnienie, o którym mowa w ust. 1, może być udzielone ponownie tej samej osobie.

3. Upoważnienie, o którym mowa w ust. 1, zawiera:

- 1) oznaczenie wojewódzkiego inspektora;
- 2) miejscowość i datę udzielenia;
- 3) podstawę prawną udzielenia;
- 4) imię i nazwisko upoważnionego pracownika, jego stanowisko służbowe i numer legitymacji służbowej;
- 5) okres, na jaki zostało udzielone upoważnienie;
- 6) podpis wojewódzkiego inspektora.

4. Upoważniony pracownik bierze udział w rozpoznaniu sprawy rozpoczętej z jego udziałem do czasu jej zakończenia mimo upływu okresu, na jaki zostało udzielone upoważnienie, chyba że upoważnienie zostało cofnięte zgodnie z art. 36 ust. 10 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej.

5. W przypadku cofnięcia upoważnienia zgodnie z art. 36 ust. 10 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej przekazuje się postępowanie do prowadzenia innemu upoważnionemu pracownikowi.

**§ 3.** Upoważnienie, o którym mowa w § 2 ust. 1, może zostać udzielone pracownikowi, który posiada co najmniej wykształcenie średnie oraz ogólną znajomość prawa, w szczególności w zakresie przepisów dotyczących praw konsumentów.

**§ 4. 1.** Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zwany dalej „wnioskiem”, może zostać złożony w postaci papierowej na adres wskazany na stronie internetowej wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej w postaci i na adres wskazany na stronie internetowej wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej.

2. Wniosek zawiera:

- 1) oznaczenie wojewódzkiego inspektora;
- 2) oznaczenie stron sporu z podaniem ich imion, nazwisk, firmy, adresu zamieszkania albo siedziby;
- 3) wskazanie adresu do korespondencji stron sporu, jeśli jest inny niż adres zamieszkania albo siedziby, a także numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej stron sporu – o ile informacje te są w posiadaniu wnioskodawcy;
- 4) określenie przedmiotu sporu oraz jego wartości;
- 5) dokładnie określone żądanie wnioskodawcy;
- 6) określenie, czy wnioskodawca wnosi o umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony czy o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu;
- 7) podpis wnioskodawcy.

3. Do wniosku dołącza się:

- 1) opis okoliczności sprawy, o ile nie zostały one wskazane w treści wniosku;
- 2) kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku, w szczególności kopie lub skany dowodu zakupu (w tym paragonu, rachunku, faktury), umowy, zgłoszenia reklamacyjnego, odpowiedzi przedsiębiorcy albo konsumenta, pozostałej korespondencji lub innych niezbędnych dokumentów dotyczących sprawy, albo informację o braku takich dokumentów;
- 3) informację, czy i w jakim terminie wnioskodawca podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 4) informację, czy sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Inspekcję, stały sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd.

**§ 5. 1.** Niezwłocznie po wniesieniu wniosku dokonuje się wstępnego badania jego treści.

2. Odmawiając rozpatrzenia sporu na podstawie art. 36 ust. 7 albo 8 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, zawiadamia się wnioskodawcę o przyczynie odmowy oraz – o ile to możliwe – wskazuje się inny podmiot, który może rozpatrzyć spór.

3. W przypadku gdy wniosek nie zawiera elementów lub dokumentów określonych w § 4 ust. 2 pkt 2–7 lub § 4 ust. 3, wzywa się wnioskodawcę do usunięcia braków w terminie 10 dni od dnia doręczenia wezwania pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpoznania. O pozostawieniu wniosku bez rozpoznania zawiadamia się wnioskodawcę.

4. Jeżeli stroną sporu jest przedsiębiorca, który nie wykonuje działalności gospodarczej na obszarze działania wojewódzkiego inspektora, do którego został złożony wniosek, wniosek przekazuje się niezwłocznie do właściwego miejscowo wojewódzkiego inspektora, informując wnioskodawcę o przekazaniu.

**§ 6.** Informując strony o ich uprawnieniach, o których mowa w art. 39 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), wskazuje się, że korzystanie z pomocy osób trzecich, w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną, odbywa się bez możliwości uzyskania zwrotu kosztów tej pomocy od Inspekcji.

**§ 7. 1.** Postępowanie lub poszczególne jego czynności są prowadzone w postaci papierowej lub elektronicznej, z tym że w razie potrzeby, gdy przemawia za tym charakter sprawy, poszczególne czynności postępowania mogą być również podejmowane w postaci bezpośredniego kontaktu, w szczególności w siedzibie lub w miejscu prowadzenia działalności gospodarczej przedsiębiorcy albo w siedzibie wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej. Przebieg tych czynności utrwała się w postaci papierowej lub elektronicznej.

2. W toku postępowania strony mogą wymieniać informacje w postaci papierowej lub elektronicznej, przekazując swoje stanowiska do wiadomości Inspekcji.

**§ 8.** 1. W toku postępowania zapoznaje się stronę z żądaniem wnioskodawcy oraz przepisami prawa mającymi zastosowanie w sprawie.

2. Strona może ustosunkować się do żądania wnioskodawcy w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 10 dni od dnia doręczenia żądania wnioskodawcy.

3. Jeżeli w terminie, o którym mowa w ust. 2, strona nie ustosunkuje się do żądania wnioskodawcy albo w razie oświadczenia przez co najmniej jedną ze stron, że nie wyraża zgody na udział w postępowaniu, kończy się postępowanie.

**§ 9.** Informując strony o propozycji rozwiązania sporu, wyznacza się im termin na wyrażenie zgody na przedstawioną propozycję lub na zastosowanie się do niej, nie krótszy niż 10 dni od dnia doręczenia propozycji.

**§ 10.** 1. Postępowanie kończy się, dokonując czynności, o których mowa w art. 40 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich:

- 1) w przypadku wycofania się z postępowania przez którąkolwiek ze stron;
- 2) w sytuacjach określonych w § 8 ust. 3;
- 3) w przypadku wyrażenia zgody lub braku zgody na przedstawioną propozycję, o której mowa w § 9;
- 4) w przypadku bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w § 9;
- 5) w przypadku gdy prowadzenie postępowania stało się z innych przyczyn niemożliwe.

2. Protokół, o którym mowa w art. 40 ust. 3 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, zawiera co najmniej:

- 1) oznaczenie właściwego wojewódzkiego inspektora;
- 2) miejscowość i datę sporządzenia;
- 3) imię i nazwisko osoby prowadzącej postępowanie, jej stanowisko służbowe i numer legitymacji;
- 4) oznaczenie stron postępowania;
- 5) opis przedmiotu sporu oraz jego wartości;
- 6) określenie daty wszczęcia postępowania zgodnie z art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
- 7) opis końcowych stanowisk stron, jeżeli zostaną złożone w toku postępowania;
- 8) informację o wyniku postępowania;
- 9) podpis osoby sporządzającej protokół, a w przypadku sporządzenia protokołu w obecności stron – także ich podpisy.

**§ 11.** Rozporządzenie wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.

Prezes Rady Ministrów: *B. Szydło*