



SEJM
RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ
VIII kadencja
Prezes Rady Ministrów
RM-10-54-16

Druk nr 630

Warszawa, 14 czerwca 2016 r.

Pan
Marek Kuchciński
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku

Na podstawie art. 118 ust. 1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. przedstawiam Sejmowi Rzeczypospolitej Polskiej projekt ustawy

- o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z projektami aktów wykonawczych.

Projekt ma na celu wykonanie prawa Unii Europejskiej.

W załączeniu przedstawiam także opinię dotyczącą zgodności proponowanych regulacji z prawem Unii Europejskiej.

Jednocześnie uprzejmie informuję, że do prezentowania stanowiska Rządu w tej sprawie w toku prac parlamentarnych został upoważniony Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Z poważaniem

(-) Beata Szydło

U S T A W A

z dnia

o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich^{1), 2)}

Rozdział 1

Przepisy ogólne

Art. 1. Ustawa określa zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w tym:

- 1) zasady prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 2) warunki, jakie muszą spełniać podmioty uprawnione do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, i ich obowiązki;
- 3) obowiązki przedsiębiorców związane z pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich;
- 4) zasady prowadzenia rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zwanego dalej „Rejestrem”.

Art. 2. 1. Postępowaniem w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest postępowanie mające na celu rozwiązywanie sporów konsumenckich, prowadzone zgodnie z zasadami określonymi w ustawie przez uprawnione podmioty, które:

- 1) umożliwiają zbliżenie stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony,
- 2) proponują rozwiązanie sporu lub

¹⁾ Niniejsza ustawa w zakresie swojej regulacji wdraża dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 63).

²⁾ Niniejszą ustawą zmienia się ustawy: ustawę z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, ustawę z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne, ustawę z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, ustawę z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym, ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne, ustawę z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym, ustawę z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawę z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, ustawę z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług, ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

3) rozstrzygają spór i narzucają stronom jego rozwiązanie.

2. Sporem konsumenckim jest spór między konsumentem a przedsiębiorcą wynikający z zawartej z konsumentem umowy sprzedaży lub innej umowy.

Art. 3. 1. Ustawę stosuje się do rozwiązywania sporów konsumenckich między konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium państwa członkowskiego Unii Europejskiej a przedsiębiorcą mającym siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

2. Za siedzibę przedsiębiorcy uznaje się:

- 1) w przypadku przedsiębiorcy będącego osobą fizyczną – miejsce wykonywania działalności gospodarczej;
- 2) w przypadku przedsiębiorcy będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną – siedzibę jej organu zarządzającego lub miejsce wykonywania działalności gospodarczej, w szczególności miejsce, w którym znajduje się jej oddział lub zakład.

Art. 4. 1. Ustawy nie stosuje się do:

- 1) postępowań, w których spory są rozstrzygane przez osoby zatrudnione lub wynagradzane wyłącznie przez przedsiębiorcę, z którym spór jest toczony;
- 2) postępowań reklamacyjnych, rozpatrywania skarg konsumenckich przez przedsiębiorcę, a także bezpośrednich negocjacji między konsumentem a przedsiębiorcą;
- 3) działań podejmowanych przez sąd w celu rozstrzygnięcia sporu w toku postępowania sądowego.

2. Ustawy nie stosuje się również do:

- 1) pozasądowego rozwiązywania sporów między przedsiębiorcami oraz
- 2) sporów:
 - a) dotyczących usług niemających charakteru gospodarczego, świadczonych w interesie ogólnym,
 - b) wynikających z umów, o których mowa w art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827, z 2015 r. poz. 1854 oraz z 2016 r. poz. 615 i ...),
 - c) wynikających z umów, których przedmiotem są usługi edukacyjne lub usługi w zakresie kształcenia ustawicznego świadczone przez publiczne szkoły lub placówki oraz publiczne szkoły wyższe.

Art. 5. Użyte w ustawie określenia oznaczają:

- 1) konsument – konsumenta w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2016 r. poz. 380 i 585);
- 2) przedsiębiorca – przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
- 3) spór krajowy – spór konsumencki, w przypadku gdy konsument w chwili złożenia oferty przedsiębiorcy albo przyjęcia przez konsumenta oferty przedsiębiorcy miał miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 4) spór transgraniczny – spór konsumencki, w przypadku gdy konsument w chwili złożenia oferty przedsiębiorcy albo przyjęcia przez konsumenta oferty przedsiębiorcy miał miejsce zamieszkania na terytorium innego niż Rzeczpospolita Polska państwa członkowskiego Unii Europejskiej;
- 5) trwały nośnik – trwały nośnik w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

Art. 6. Postanowienia umowy zawartej przez przedsiębiorcę z konsumentem przed powstaniem sporu, na podstawie których złożenie wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego wyłącza prawo konsumenta do wytoczenia powództwa przed sądem powszechnym, są bezskuteczne.

Art. 7. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich można prowadzić po uzyskaniu wpisu do Rejestru.

Rozdział 2

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

Art. 8. Podmiot wpisany do Rejestru, zwany dalej „podmiotem uprawnionym”, prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w oparciu o obowiązujące w danym podmiocie uprawnionym procedury tego postępowania, zwane dalej „regulaminem”.

Art. 9. 1. Wszczęcie postępowania następuje na wniosek konsumenta. Jeżeli przewiduje to regulamin, wszczęcie postępowania następuje również na wniosek przedsiębiorcy.

2. Wniosek zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania, o którym mowa w art. 2 ust. 1, zgodnie z wyborem wnioskującego, oraz podpis wnioskującego.

3. Datą wszczęcia postępowania jest dzień doręczenia podmiotowi uprawnionemu wniosku spełniającego wymagania, o których mowa w ust. 2.

4. Podmiot uprawniony niezwłocznie przekazuje stronom sporu potwierdzenie złożenia wniosku spełniającego wymagania, o których mowa w ust. 2.

5. Zakres danych, jakie zawiera wniosek o wszczęcie postępowania, innych niż wskazane w ust. 2, oraz dokumentów dotyczących sporu, jakie powinny być do niego dołączone, określa regulamin.

6. W przypadku gdy wniosek nie zawiera wymaganych danych lub nie dołączono do niego wymaganych dokumentów, podmiot uprawniony wzywa składającego wniosek do uzupełnienia wniosku w wyznaczonym terminie.

Art. 10. 1. Podmiot uprawniony odmawia rozpatrzenia sporu, jeżeli wykracza on poza kategorie sporów objęte jego właściwością. Regulamin może określić listę innych przesłanek odmowy rozpatrzenia sporu.

2. Lista, o której mowa w ust. 1, może obejmować wyłącznie następujące przypadki:

- 1) wnioskodawca nie podjął wcześniejszej próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 2) spór jest błahy lub skarga służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony;
- 3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez podmiot uprawniony, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 4) wartość przedmiotu sporu jest wyższa albo niższa od ustalonych w regulaminie progów finansowych;
- 5) wnioskodawca uchybił ustalonemu w regulaminie terminowi złożenia wniosku o wszczęcie postępowania;
- 6) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie skutecznego działania podmiotu uprawnionego.

3. Wysokość progu finansowego, o którym mowa w ust. 2 pkt 4, nie może być ustalona na poziomie, który znacząco utrudnia konsumentowi dostęp do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

4. Termin, o którym mowa w ust. 2 pkt 5, nie może być krótszy niż rok od dnia, w którym wnioskodawca podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu.

Art. 11. Jeżeli podmiot uprawniony odmawia rozpatrzenia sporu, jest obowiązany do poinformowania stron o przyczynie odmowy rozpatrzenia sporu w terminie trzech tygodni od dnia otrzymania wniosku zawierającego wymagane dane wraz z wymaganymi dokumentami, zwanego dalej „kompletnym wnioskiem”.

Art. 12. Wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego przerywa bieg przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu. Przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie to nie zostanie zakończone.

Art. 13. 1. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się w postaci papierowej lub elektronicznej. Regulamin może jednak w wyjątkowych przypadkach przewidywać wymóg osobistej obecności stron lub ich przedstawicieli.

2. Postępowanie może być prowadzone w postaci elektronicznej, jeżeli zgodzą się na to strony.

Art. 14. 1. W ramach postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich podmiot uprawniony jest obowiązany:

- 1) zapewnić stronom możliwość pełnego udziału w postępowaniu, w tym: przedstawienia stanowisk, dokumentów i dowodów, dostępu do stanowisk, dokumentów i dowodów przedstawionych przez drugą stronę oraz do opinii wydanych przez ekspertów, a także możliwość ustosunkowania się do nich;
- 2) poinformować strony o uprawnieniu, o którym mowa w art. 15;
- 3) poinformować strony na papierze lub innym trwałym nośniku o podjętym rozstrzygnięciu i jego uzasadnieniu.

2. W przypadku postępowań, w których podmiot uprawniony proponuje rozwiązanie sporu, podmiot uprawniony jest obowiązany również:

- 1) przed rozpoczęciem postępowania poinformować strony o prawie wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie;
- 2) poinformować strony przed wyrażeniem przez nie zgody na zaproponowane rozwiązanie lub zastosowaniem się do niego, że:
 - a) mogą nie wyrazić zgody na zaproponowane rozwiązanie lub nie zastosować się do niego,
 - b) udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,

- c) zaproponowane rozwiązanie może różnić się od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapaść w postępowaniu sądowym;
 - 3) poinformować strony o prawnych skutkach wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie lub zastosowania się do niego;
 - 4) zapewnić stronom odpowiedni czas na podjęcie decyzji dotyczącej wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie lub zastosowania się do niego.
3. Długość okresu, o którym mowa w ust. 2 pkt 4, określa regulamin.

Art. 15. Strona na każdym etapie postępowania może być reprezentowana przez pełnomocnika. Strona może również korzystać z pomocy osób trzecich, w tym świadczących profesjonalną pomoc prawną.

Art. 16. 1. Wynik postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przedstawia się stronom w terminie 90 dni od dnia otrzymania przez podmiot uprawniony kompletnego wniosku.

2. W przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin, o którym mowa w ust. 1, może być przedłużony. O każdym przedłużeniu terminu podmiot uprawniony jest obowiązany zawiadomić strony, wskazując przewidywany termin zakończenia postępowania.

3. Podmiot uprawniony, z uwzględnieniem terminów, o których mowa w ust. 1 i 2, niezwłocznie po dokonaniu ostatniej czynności w postępowaniu sporządza protokół z przebiegu postępowania, który zawiera co najmniej informację o wyniku postępowania.

4. Postępowanie kończy się w dniu doręczenia stronom protokołu z przebiegu postępowania.

Art. 17. 1. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dla konsumentów nieodpłatne. Regulamin może jednak przewidywać pobieranie od konsumentów opłat, jeżeli ich łączna wysokość nie utrudnia nadmiernie konsumentowi dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2. Przepis ust. 1 nie wyłącza możliwości obciążenia konsumenta kosztami czynności podjętych na jego wniosek w toku postępowania.

Art. 18. 1. Rozwiązywanie sporu konsumenckiego przez rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania jest możliwe tylko w przypadku, gdy strony zostały poinformowane o wiążącym charakterze rozstrzygnięcia będącego wynikiem postępowania oraz o konsekwencjach niezastosowania się do takiego rozstrzygnięcia i wyraziły zgodę na poddanie się takiemu rozstrzygnięciu.

2. Rozstrzygnięcie sporu według ogólnych zasad prawa lub zasad słuszności nie może prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony przyznanej mu bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa właściwego dla danego stosunku.

Rozdział 3

Obowiązki podmiotów uprawnionych

Art. 19. Podmiot uprawniony jest obowiązany rozpatrywać zarówno spory krajowe, jak i transgraniczne, w tym spory objęte rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1).

Art. 20. 1. Podmiot uprawniony jest obowiązany:

- 1) prowadzić stronę internetową umożliwiającą łatwy dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i pozwalającą na wniesienie wniosku o wszczęcie postępowania i przekazanie wymaganych dokumentów w postaci elektronicznej;
- 2) udostępniać informacje dotyczące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich stronom tego postępowania za pośrednictwem strony internetowej, o której mowa w pkt 1, a na ich wniosek – na trwałym nośniku;
- 3) umożliwić wnoszenie wniosków o wszczęcie postępowania w postaci papierowej – na zasadach określonych w regulaminie;
- 4) umożliwić wymianę informacji między stronami postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową – na zasadach określonych w regulaminie.

2. Na stronie internetowej, o której mowa w ust. 1 pkt 1, podmiot uprawniony umieszcza również adres strony internetowej Komisji Europejskiej, na której publikowany jest wykaz podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgłoszonych Komisji przez państwa członkowskie Unii Europejskiej.

Art. 21. 1. Podmiot uprawniony udostępnia do wiadomości publicznej w sposób jasny i zrozumiały:

- 1) swoje dane, obejmujące imię i nazwisko albo nazwę oraz adres pocztowy i adres poczty elektronicznej;

- 2) numer wpisu do Rejestru;
- 3) informacje o kwalifikacjach osób prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, sposobach ich doboru oraz długości okresu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 pkt 1;
- 4) informację o członkostwie w sieciach podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych;
- 5) informacje o rodzajach sporów konsumenckich, których rozwiązywaniem zajmuje się dany podmiot;
- 6) informacje o kategoriach sporów, w tym podmiotach i sektorach, objętych właściwością danego podmiotu, ze wskazaniem przesłanek, na podstawie których podmiot może odmówić rozpatrywania danego sporu, o których mowa w art. 10;
- 7) informacje o procedurach, które są stosowane przez podmiot w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności obowiązujący w tym podmiocie regulamin;
- 8) informacje o językach, w jakich można składać wnioski i w jakich prowadzone jest postępowanie;
- 9) informacje o rodzajach norm, które mogą być podstawą rozwiązania sporu;
- 10) określenie wstępnych warunków, które strony muszą spełnić, aby postępowanie mogło zostać wszczęte, w tym warunku wcześniejszego podjęcia przez stronę próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 11) informację o możliwości wycofania się przez strony z danego postępowania;
- 12) określenie wszelkich kosztów dla stron związanych z udziałem w postępowaniu oraz informację o ich wysokości lub zasadach ich naliczania;
- 13) określenie średniego czasu trwania postępowania;
- 14) wskazanie skutków prawnych danego sposobu zakończenia postępowania, w tym konsekwencji niezastosowania się do wiążącego rozstrzygnięcia sporu;
- 15) informację o procentowym udziale przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania, w liczbie wszczętych postępowań albo informację, że podmiot nie prowadzi takich analiz.

2. Podmiot uprawniony sporządza i udostępnia sprawozdania z działalności pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawierające następujące informacje dotyczące sporów krajowych oraz transgranicznych:

- 1) liczbę wniosków o wszczęcie postępowania, które wpłynęły do podmiotu, oraz rodzajowe wskazanie ich przedmiotu;
- 2) wskazanie wszelkich powtarzających się lub istotnych problemów, które występują często i prowadzą do sporów konsumenckich; podmiot uprawniony może dołączyć do takiej informacji zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania takich problemów w przyszłości;
- 3) procentowy udział sporów, których rozpatrzenia podmiot odmówił, w liczbie złożonych wniosków o wszczęcie postępowania oraz procentowy udział poszczególnych rodzajów przesłanek takiej odmowy;
- 4) procentowy udział postępowań, które zakończono przed osiągnięciem wyniku, w liczbie wszczętych postępowań, a także znane powody takiego zakończenia;
- 5) średni czas trwania postępowania;
- 6) procentowy udział przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania, w liczbie wszczętych postępowań albo informację, że podmiot nie prowadzi takich analiz;
- 7) informacje o współpracy podmiotów w ramach sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych, jeżeli podmiot należy do takiej sieci.

3. Sprawozdania, o których mowa w ust. 2, sporządza się za każdy rok kalendarzowy i udostępnia w terminie do dnia 30 kwietnia roku następnego.

4. Informacje i sprawozdania, o których mowa w ust. 1 i 2, podmiot udostępnia co najmniej na stronie internetowej, o której mowa w art. 20 ust. 1 pkt 1, a na wniosek – udostępnia je wnioskodawcy na trwałym nośniku.

Art. 22. 1. Podmiot uprawniony przekazuje Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwanemu dalej „Prezesem Urzędu”, sprawozdania ze swojej działalności.

2. Sprawozdanie zawiera:

- 1) informację o liczbie wniosków o rozpatrzenie sporu konsumenckiego, które wpłynęły do podmiotu, oraz rodzaju spraw, z którymi spory te były związane;
- 2) informacje określone w art. 21 ust. 2 pkt 4–6;

- 3) informację o powtarzających się lub istotnych problemach, które występują często i prowadzą do sporów między konsumentami a przedsiębiorcami; do informacji mogą być dołączone zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania takich problemów w przyszłości;
- 4) w stosownych przypadkach – ocenę skuteczności współpracy podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów w ramach sieci tych podmiotów ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych;
- 5) w stosownych przypadkach – informację o szkoleniach odbytych przez osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 6) ocenę skuteczności postępowania oferowanego przez dany podmiot i wskazanie przewidywanych sposobów poprawy jego działania.

3. Sprawozdania sporządza się za okresy dwóch lat kalendarzowych i przekazuje w terminie do dnia 30 kwietnia roku następującego po okresie sprawozdawczym.

Rozdział 4

Wymagania dla podmiotów uprawnionych

Art. 23. 1. Podmiot uprawniony zapewnia, aby osoby prowadzące postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich posiadały wiedzę i umiejętności w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa.

2. Minimalny poziom wiedzy i umiejętności, o których mowa w ust. 1, osób prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w danym podmiocie uprawnionym określa regulamin.

Art. 24. 1. Podmiot uprawniony zapewnia, aby osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich działały w sposób niezależny i bezstronny. W tym celu zapewnia zwłaszcza, aby:

- 1) sprawowały swoją funkcję przez z góry wyznaczony okres, zwany dalej „kadencją”;
- 2) nie mogły przyjmować jakichkolwiek instrukcji, wskazówek oraz zaleceń od którejkolwiek ze stron sporu lub ich przedstawicieli;
- 3) ich wynagrodzenie nie było uzależnione od wyniku danego postępowania;
- 4) mogły zostać pozbawione pełnienia funkcji przed upływem kadencji wyłącznie na podstawie obiektywnych przesłanek.

2. Minimalną długość kadencji oraz przesłanki pozbawienia pełnienia funkcji, o których mowa w ust. 1 pkt 4, określa regulamin.

Art. 25. 1. W przypadku gdy podmiot uprawniony jest utworzony przez organizację przedsiębiorców, a osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich są zatrudnione wyłącznie przez tę organizację lub otrzymują wynagrodzenie wyłącznie od tej organizacji, organizacja, przez którą został utworzony ten podmiot, zapewnia podmiotowi oddzielny i celowy budżet, przeznaczony na wykonywanie zadań przez osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2. Przepisu ust. 1 nie stosuje się do podmiotów uprawnionych utworzonych przez organizację przedsiębiorców, w których postępowania każdorazowo prowadzone są przez organ kolegialny, w skład którego wchodzi równa liczba przedstawicieli organizacji przedsiębiorców oraz przedstawicieli organizacji konsumenckich.

Art. 26. 1. W przypadku gdy postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest prowadzone przez organ kolegialny, podmiot uprawniony zapewnia, aby w skład organu kolegialnego wchodziła równa liczba osób reprezentujących interesy konsumentów i osób reprezentujących interesy przedsiębiorców.

2. W skład organów kolegialnych mogą wchodzić również osoby wspólnie wybrane przez osoby reprezentujące interesy konsumentów i osoby reprezentujące interesy przedsiębiorców, przewodniczący składu orzekającego oraz przedstawiciele organów administracji publicznej lub instytucji utworzonych w drodze ustawy, do których właściwości należy pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich.

Art. 27. 1. Osoba prowadząca postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ma obowiązek niezwłocznego ujawnienia podmiotowi uprawnionemu wszelkich okoliczności, które mogą wpłynąć lub być postrzegane jako wpływające na jej niezależność lub bezstronność, lub powodować konflikt interesów z jedną ze stron sporu.

2. W przypadku ujawnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, podmiot uprawniony:

1) przekazuje prowadzenie postępowania innej osobie,

- 2) jeżeli przekazanie prowadzenia postępowania innej osobie nie jest możliwe, wyłącza osobę dotychczas prowadzącą postępowanie z dalszego toku postępowania oraz proponuje stronom przekazanie sporu innemu podmiotowi uprawnionemu, albo
- 3) jeżeli zaproponowanie przekazania sporu innemu podmiotowi uprawnionemu nie jest możliwe, ujawnia stronom okoliczności, o których mowa w ust. 1, i informuje strony o prawie sprzeciwu wobec dalszego prowadzenia danego postępowania przez osobę, której dotyczą te okoliczności.

3. W przypadku braku sprzeciwu osoba, o której mowa w ust. 1, może dalej prowadzić postępowanie.

4. Jeżeli podmiotem uprawnionym jest osoba fizyczna samodzielnie prowadząca postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, stosuje się odpowiednio przepisy ust. 2 pkt 2 albo 3.

Art. 28. Podmiot uprawniony oraz osoby prowadzące postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich są obowiązani zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w trakcie postępowania.

Rozdział 5

Obowiązki przedsiębiorców

Art. 29. 1. Przedsiębiorca, który zobowiązał się albo jest obowiązany na podstawie odrębnych przepisów do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami, informuje konsumentów o podmiocie uprawnionym, który jest właściwy dla tego przedsiębiorcy.

2. Informacja, o której mowa w ust. 1, obejmująca co najmniej adres strony internetowej podmiotu uprawnionego, jest udostępniana w sposób zrozumiały i łatwo dostępny dla konsumenta, w tym:

- 1) na stronie internetowej przedsiębiorcy, jeżeli przedsiębiorca prowadzi taką stronę;
- 2) w ogólnych warunkach umów sprzedaży lub innych umów zawieranych z konsumentami, o ile przedsiębiorca takie stosuje.

Art. 30. 1. W przypadku gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o:

- 1) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego albo zgodzie na udział w takim postępowaniu, albo
- 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, przedsiębiorca wraz z oświadczeniem przekazuje informację o podmiocie uprawnionym właściwym dla danego przedsiębiorcy.

3. Jeżeli przedsiębiorca nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego.

Rozdział 6

Rejestr podmiotów uprawnionych

Art. 31. 1. Prezes Urzędu prowadzi Rejestr. Rejestr jest jawny.

2. Rejestr obejmuje następujące dane podmiotów uprawnionych:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę, miejsce zamieszkania albo siedzibę oraz adres strony internetowej;
- 2) w stosownych przypadkach – wysokość i rodzaj pobieranych opłat;
- 3) języki, w jakich można składać wnioski o wszczęcie postępowania i w jakich jest ono prowadzone;
- 4) rodzaje sporów konsumenckich, których rozwiązywaniem zajmuje się dany podmiot;
- 5) kategorie sporów konsumenckich, w tym podmioty i sektory, objęte właściwością podmiotu;
- 6) w stosownych przypadkach – informację o konieczności osobistej obecności stron lub ich przedstawicieli, w tym informacje, czy postępowanie jest lub może być prowadzone jako postępowanie ustne lub pisemne;
- 7) informacje o wiążącym lub niewiążącym charakterze wyników postępowania prowadzonego przez podmiot;
- 8) przesłanki, na podstawie których podmiot może odmówić rozpatrywania sporu.

Art. 32. 1. Wpis do Rejestru następuje na wniosek zawierający:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę podmiotu, jego miejsce zamieszkania albo siedzibę oraz adres strony internetowej;

- 2) informacje na temat struktury, źródeł i sposobów finansowania podmiotu oraz o sposobie wynagradzania osób prowadzących postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, długości ich kadencji oraz podmiocie, przez który są zatrudnione;
- 3) opis procedur stosowanych przez podmiot w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 4) określenie opłat pobieranych przez podmiot;
- 5) wskazanie średniego czasu trwania dotychczas prowadzonych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów;
- 6) wskazanie języków, w jakich podmiot przyjmuje wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie rozwiązania sporu konsumenckiego i w jakich jest ono prowadzone;
- 7) określenie rodzajów sporów konsumenckich, których rozwiązywaniem zajmuje się dany podmiot;
- 8) określenie kategorii sporów konsumenckich, w tym podmiotów i sektorów, objętych właściwością danego podmiotu;
- 9) informacje o przesłankach, na podstawie których podmiot może odmówić rozpatrywania sporu.

2. Do wniosku dołącza się:

- 1) regulamin, który będzie obowiązywać w podmiocie;
- 2) oświadczenie, że podmiot wnioskujący spełnia warunki uprawniające do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone w niniejszej ustawie.

Art. 33. Jeżeli z danych zawartych we wniosku o wpis do Rejestru wynika, że podmiot wnioskujący nie będzie prowadził działalności zgodnie z warunkami określonymi w niniejszej ustawie, Prezes Urzędu wydaje decyzję o odmowie wpisu do Rejestru.

Art. 34. 1. Podmiot uprawniony jest obowiązany informować Prezesa Urzędu o wszelkich zmianach danych będących podstawą wpisu do Rejestru.

2. Informacje przekazywane są niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia wystąpienia zmian.

3. Prezes Urzędu dokonuje zmian danych objętych Rejestrem niezwłocznie po otrzymaniu informacji.

4. Jeżeli z informacji wynika, że podmiot nie będzie prowadził działalności zgodnie z warunkami określonymi w niniejszej ustawie, Prezes Urzędu wydaje decyzję o odmowie dokonania zmian w Rejestrze.

Art. 35. Prezes Urzędu wykreśla podmiot uprawniony z Rejestru:

- 1) z urzędu – w przypadkach, o których mowa w art. 36 i art. 37;
- 2) na wniosek podmiotu uprawnionego.

Art. 36. 1. W przypadku gdy podmiot uprawniony nie wykonuje obowiązków określonych w art. 19–22 lub przestał spełniać warunki określone w art. 23–26, art. 27 ust. 2 i art. 28, Prezes Urzędu wszczyna postępowanie w sprawie wykreślenia podmiotu z Rejestru i wzywa podmiot do wykonania obowiązku lub dostosowania działalności do tych warunków w wyznaczonym terminie nie dłuższym niż 3 miesiące.

2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, Prezes Urzędu wydaje decyzję o wykreśleniu podmiotu z Rejestru.

Art. 37. 1. Jeżeli podmiot uprawniony nie wykonuje obowiązku, o którym mowa w art. 34, Prezes Urzędu wszczyna postępowanie w sprawie wykreślenia podmiotu z Rejestru i wzywa podmiot do uzupełnienia danych lub złożenia wyjaśnień w wyznaczonym terminie nie dłuższym niż 30 dni.

2. Po bezskutecznym upływie terminu na uzupełnienie danych lub złożenie wyjaśnień Prezes Urzędu wydaje decyzję o wykreśleniu podmiotu z Rejestru.

Art. 38. 1. Postępowanie w sprawie wykreślenia podmiotu z Rejestru powinno być zakończone w terminie 4 miesięcy od dnia jego wszczęcia.

2. Decyzji o wykreśleniu podmiotu z Rejestru może być nadany rygor natychmiastowej wykonalności.

Art. 39. Od decyzji, o których mowa w art. 33, art. 34 ust. 4, art. 36 ust. 2 i art. 37 ust. 2, odpowiednio podmiotowi, któremu odmówiono wpisu do Rejestru albo dokonania zmian w Rejestrze, oraz podmiotowi, który został wykreślony z Rejestru, służy wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy.

Art. 40. 1. Przepisów art. 32, art. 33, art. 34 ust. 4 i art. 35–37 nie stosuje się do podmiotów uprawnionych obowiązanych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na podstawie przepisów odrębnych.

2. O nieprawidłowościach w prowadzeniu przez podmioty, o których mowa w ust. 1, postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Prezes Urzędu niezwłocznie informuje podmiot, w którym stwierdzono nieprawidłowości, wyznaczając termin do ich usunięcia.

3. W przypadku nieusunięcia nieprawidłowości w wyznaczonym terminie Prezes Urzędu informuje o nieprawidłowościach organ, przy którym utworzony jest dany podmiot, albo organ, który sprawuje nad nim nadzór albo któremu podlega.

Art. 41. Prezes Urzędu przekazuje Komisji Europejskiej dane zawarte w Rejestrze oraz wszelkie zmiany tych danych.

Rozdział 7

Zadania Prezesa Urzędu w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

Art. 42. Prezes Urzędu monitoruje:

- 1) spełnianie przez podmioty uprawnione warunków określonych w niniejszej ustawie;
- 2) sposób wykonywania działalności przez podmioty uprawnione, w tym przez analizę sprawozdań z działalności podmiotów uprawnionych.

Art. 43. 1. Prezes Urzędu koordynuje współpracę między podmiotami uprawnionymi a organami, do których zadań należy ochrona konsumentów, w zakresie:

- 1) udostępniania podmiotom uprawnionym informacji oraz opinii tych organów;
- 2) wymiany informacji o praktykach w poszczególnych sektorach rynku, w których najczęściej pojawiają się skargi konsumentów.

2. Prezes Urzędu koordynuje również wzajemną współpracę pomiędzy podmiotami uprawnionymi w zakresie rozwiązywania sporów transgranicznych oraz wymianę najlepszych praktyk i doświadczeń w zakresie rozwiązywania sporów krajowych i transgranicznych.

Art. 44. 1. Prezes Urzędu sporządza sprawozdania o funkcjonowaniu i rozwoju podmiotów uprawnionych za okresy 4 lat kalendarzowych.

2. Sprawozdania, o których mowa w ust. 1, zawierają w szczególności:

- 1) wskazanie najlepszych praktyk podmiotów uprawnionych;
- 2) opis występujących nieprawidłowości systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które utrudniają funkcjonowanie podmiotów uprawnionych;

3) w stosownych przypadkach – przedstawienie zaleceń dotyczących sposobów poprawy funkcjonowania podmiotów uprawnionych lub zwiększenia efektywności ich działania.

3. Prezes Urzędu publikuje sprawozdania, o których mowa w ust. 1, na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz przekazuje je Komisji Europejskiej.

Art. 45. Prezes Urzędu na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów umieszcza adres strony internetowej Komisji Europejskiej, na której publikowany jest wykaz podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgłoszonych Komisji przez państwa członkowskie Unii Europejskiej. Wykaz ten jest również udostępniany na trwałym nośniku w siedzibie Urzędu.

Art. 46. Prezes Urzędu podejmuje działania edukacyjno-informacyjne mające na celu popularyzację wiedzy o możliwościach polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich i o dostępnych podmiotach uprawnionych.

Rozdział 8

Zmiany w przepisach obowiązujących

Art. 47. W ustawie z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 101, z późn. zm.³⁾) wprowadza się następujące zmiany:

1) po art. 1164 dodaje się art. 1164¹ w brzmieniu:

„Art. 1164¹. § 1. Zapis na sąd polubowny obejmujący spory wynikające z umów, których stroną jest konsument, może być sporządzony tylko po powstaniu sporu i wymaga zachowania formy pisemnej. Przepisu art. 1162 § 2 nie stosuje się.

§ 2. W zapisie na sąd polubowny, o którym mowa w § 1, należy także wskazać pod rygorem nieważności, że stronom znane są skutki zapisu na sąd polubowny, w szczególności co do mocy prawnej wyroku sądu polubownego lub ugody przed nim zawartej na równi z wyrokiem sądu lub ugodą zawartą przed sądem po ich uznaniu przez sąd lub po stwierdzeniu przez sąd ich wykonalności.”;

³⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2014 r. poz. 293, 379, 435, 567, 616, 945, 1091, 1161, 1296, 1585, 1626, 1741 i 1924, z 2015 r. poz. 2, 4, 218, 539, 978, 1062, 1137, 1199, 1311, 1418, 1419, 1505, 1527, 1567, 1587, 1595, 1634, 1635 i 1854 oraz z 2016 r. poz. 195 i 437.

- 2) w art. 1194 dodaje się § 3 w brzmieniu:

„§ 3. W przypadku sporów wynikających z umów, których stroną jest konsument, rozstrzygnięcie sporu według ogólnych zasad prawa lub zasad słuszności nie może prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony przyznanej mu bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa właściwego, o którym mowa w § 1.”;

- 3) w art. 1206 w § 2 w pkt 2 kropkę zastępuje się średnikiem i dodaje się pkt 3 w brzmieniu:

„3) w przypadku sporu wynikającego z umowy, której stroną jest konsument, wyrok sądu polubownego pozbawia konsumenta ochrony przyznanej mu bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa właściwego dla tej umowy, a gdy prawem właściwym dla umowy jest prawo wybrane przez strony – ochrony przyznanej konsumentowi bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa, które byłoby właściwe w braku wyboru prawa.”;

- 4) w art. 1214 w § 3 w pkt 2 kropkę zastępuje się średnikiem i dodaje się pkt 3 w brzmieniu:

„3) w przypadku sporu wynikającego z umowy, której stroną jest konsument, wyrok sądu polubownego lub ugoda przed nim zawarta pozbawia konsumenta ochrony przyznanej mu bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa właściwego dla tej umowy, a gdy prawem właściwym dla umowy jest prawo wybrane przez strony – ochrony przyznanej konsumentowi bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa, które byłoby właściwe w braku wyboru prawa.”.

Art. 48. W ustawie z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 r. poz. 1059, z późn. zm.⁴⁾) wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w art. 6c ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne nie uwzględniło reklamacji, a odbiorca paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a, z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania paliw gazowych lub energii nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji.”;

⁴⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2013 r. poz. 984 i 1238, z 2014 r. poz. 457, 490, 900, 942, 1101 i 1662, z 2015 r. poz. 151, 478, 942, 1618, 1893, 1960 i 2365 oraz z 2016 r. poz. 266.

- 2) w art. 6d ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Przepisów ust. 1 i 2 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania paliw gazowych lub energii nastąpiło z przyczyn, o których mowa w art. 6b ust. 4, albo rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a, na niekorzyść odbiorcy.”;

- 3) art. 6e otrzymuje brzmienie:

„Art. 6e. W przypadku wystąpienia przez odbiorcę, o którym mowa w art. 6c ust. 1, z wnioskiem o rozwiązanie sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a, albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, przedsiębiorstwo energetyczne, o którym mowa w art. 6b ust. 1, może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy temu odbiorcy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi przedsiębiorstwo energetyczne.”;

- 4) w art. 23 w ust. 2 po pkt 21a dodaje się pkt 21b w brzmieniu:

„21b) podejmowanie działań informacyjnych mających na celu ochronę uzasadnionych interesów odbiorców paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwach domowych, w szczególności publikowanie na stronie internetowej URE informacji dotyczących powtarzających się lub istotnych problemów prowadzących do sporów między przedsiębiorstwami energetycznymi a odbiorcami, a także o przedsiębiorstwach energetycznych, na które zostały złożone uzasadnione skargi odbiorców dotyczące tych problemów;”;

- 5) po rozdziale 4 dodaje się rozdział 4a w brzmieniu:

„Rozdział 4a

Koordynator do spraw negocjacji

Art. 31a. 1. Przy Prezesie URE działa Koordynator do spraw negocjacji, zwany dalej „Koordynatorem”, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi wynikłych z:

- 1) umów o przyłączenie do sieci elektroenergetycznej, gazowej lub ciepłowniczej;
- 2) umów o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej lub gazu ziemnego;
- 3) umów o świadczenie usług przesyłania i dystrybucji ciepła;

- 4) umów sprzedaży;
- 5) umów kompleksowych.

2. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. ...) oraz osobą prowadzącą te postępowania w rozumieniu art. 23 ust. 1 tej ustawy.

3. Prowadząc postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, Koordynator:

- 1) umożliwia zbliżenie stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub
- 2) proponuje rozwiązanie sporu.

Art. 31b. 1. Koordynatora powołuje Prezes URE spośród osób wyłonionych w drodze otwartego i konkurencyjnego naboru.

2. Stanowisko Koordynatora może zajmować osoba, która:

- 1) posiada tytuł zawodowy magistra lub równorzędny;
- 2) korzysta z pełni praw publicznych;
- 3) nie była skazana prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe ani nie orzeczono wobec niej zakazu zajmowania kierowniczych stanowisk lub pełnienia funkcji związanych ze szczególną odpowiedzialnością w organach państwa;
- 4) posiada kompetencje kierownicze;
- 5) posiada co najmniej 5-letni staż pracy, w tym co najmniej 3-letni staż pracy na stanowisku kierowniczym;
- 6) posiada wykształcenie i wiedzę z zakresu spraw należących do właściwości Koordynatora.

3. Informację o naborze na stanowisko Koordynatora ogłasza się przez umieszczenie ogłoszenia w miejscu powszechnie dostępnym w siedzibie URE oraz w Biuletynie Informacji Publicznej urzędu. Ogłoszenie powinno zawierać:

- 1) nazwę i adres urzędu;
- 2) określenie stanowiska;
- 3) wymagania związane ze stanowiskiem wynikające z przepisów prawa;
- 4) zakres zadań wykonywanych na stanowisku;
- 5) wskazanie wymaganych dokumentów;

- 6) termin i miejsce składania dokumentów;
- 7) informację o metodach i technikach naboru.

4. Koordynator jest powoływany na czteroletnią kadencję i może być ponownie powołany.

5. Po upływie kadencji Koordynator pełni swoją funkcję do czasu powołania następcy.

6. Koordynator nie może:

- 1) być członkiem zarządów, rad nadzorczych lub komisji rewizyjnych spółek prawa handlowego;
- 2) być zatrudniony lub wykonywać innych zajęć w spółkach prawa handlowego, które mogłyby wywołać podejrzenie o jego stronnictwo lub interesowność;
- 3) posiadać w spółkach prawa handlowego więcej niż 10% akcji lub udziały przedstawiające więcej niż 10% kapitału zakładowego – w każdej z tych spółek;
- 4) prowadzić działalności gospodarczej na własny rachunek lub wspólnie z innymi osobami, a także zarządzać taką działalnością lub być przedstawicielem czy pełnomocnikiem w prowadzeniu takiej działalności; nie dotyczy to działalności wytwórczej w rolnictwie w zakresie produkcji roślinnej i zwierzęcej, w formie i zakresie gospodarstwa rodzinnego.

7. Koordynator może zostać odwołany przez Prezesa URE przed upływem kadencji, na którą został powołany, wyłącznie w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu swojej funkcji;
- 2) skazania prawomocnym wyrokiem sądu za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
- 3) orzeczenia zakazu zajmowania kierowniczych stanowisk lub pełnienia funkcji związanych ze szczególną odpowiedzialnością w organach państwa;
- 4) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
- 5) złożenia rezygnacji.

8. Obsługę organizacyjną prac Koordynatora zapewnia URE.

Art. 31c. 1. Postępowanie przed Koordynatorem wszczyna się na wniosek odbiorcy paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym.

2. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o rozwiązanie sporu przez Koordynatora jest podjęcie przez odbiorcę paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła

w gospodarstwie domowym próby bezpośredniego rozwiązania sporu z przedsiębiorstwem energetycznym.

3. Wniosek o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem zawiera co najmniej elementy określone w art. 9 ust. 2 ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wnosić o umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu przez Koordynatora.

4. Do wniosku o wszczęcie postępowania dołącza się:

- 1) informację, czy występowano do Prezesa URE z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu w trybie art. 8 ust. 1;
- 2) oświadczenie, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami nie jest w toku albo nie została już rozpatrzona przez inny właściwy organ albo sąd;
- 3) kopię korespondencji odbiorcy z przedsiębiorstwem energetycznym dotyczącą sporu lub oświadczenie odbiorcy o podjęciu próby bezpośredniego rozwiązania sporu z przedsiębiorstwem.

5. W przypadku gdy wniosek o wszczęcie postępowania nie spełnia wymagań, o których mowa w ust. 3 i 4, Koordynator wzywa składającego wniosek do jego uzupełnienia w wyznaczonym terminie nie krótszym niż 7 dni, pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpatrzenia.

6. Koordynator odmawia wszczęcia postępowania, w przypadku gdy:

- 1) spór wykracza poza kategorie sporów określonych w art. 31a ust. 1;
- 2) odbiorca paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym nie podjął wcześniejszej próby bezpośredniego rozwiązania sporu z przedsiębiorstwem energetycznym;
- 3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku, z zastrzeżeniem art. 31d ust. 2 i 3, albo została już rozpatrzona przez Koordynatora, lub rozpatrzona przez inny właściwy organ albo sąd;
- 4) wartość przedmiotu sporu jest wyższa albo niższa od progów finansowych ustalonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 31f ust. 2.

Art. 31d. 1. Jeżeli z informacji, o której mowa w art. 31c ust. 4 pkt 1, wynika, że odbiorca wystąpił wcześniej do Prezesa URE z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu w trybie art. 8 ust. 1, Koordynator przekazuje Prezesowi URE tę informację.

2. W przypadku wystąpienia z wnioskiem o rozwiązanie sporu przez Koordynatora Prezes URE zawiesza z urzędu toczące się przed nim postępowanie w sprawie tego sporu.

3. Jeżeli odbiorca paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym wystąpi z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu w trybie art. 8 ust. 1 w trakcie postępowania toczącego się przed Koordynatorem, Prezes URE zawiesza postępowanie z urzędu po jego wszczęciu.

Art. 31e. Do postępowania przed Koordynatorem:

- 1) stosuje się przepisy ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
- 2) nie stosuje się przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego.

Art. 31f. 1. Minister właściwy do spraw energii, w drodze rozporządzenia, określi:

- 1) szczegółowy tryb prowadzenia postępowania w sprawie rozwiązywania sporów konsumenckich, w tym termin na podjęcie przez strony decyzji dotyczącej wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie lub zastosowanie się do niego,
- 2) sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania,
- 3) sposób wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową

– mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania.

2. Minister właściwy do spraw energii może określić, w drodze rozporządzenia, wysokość progów finansowych wartości przedmiotu sporu, których przekroczenie uprawnia do odmowy rozpatrzenia sporu, uwzględniając ustalenie ich wysokości na poziomie, który nie utrudnia znacząco odbiorcy dostępu do postępowania.”.

Art. 49. W ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2014 r. poz. 148, z późn. zm.⁵⁾) wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w art. 3:
 - a) w ust. 1 pkt 3 i 4 otrzymują brzmienie:
 - „3) prowadzenie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
 - 4) organizowanie i prowadzenie stałych sądów polubownych;”,

⁵⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2014 r. poz. 1101, z 2015 r. poz. 277, 1069 i 1688 oraz z 2016 r. poz. 542 i 669.

- b) dodaje się ust. 3 w brzmieniu:
 - „3. Zadania, o których mowa w ust. 1 pkt 3 i 4, Inspekcja wykonuje w zakresie niezastrzeżonym odrębnymi przepisami dla innych organów.”;
- 2) w art. 4:
 - a) pkt 2 otrzymuje brzmienie:
 - „2) przedsiębiorców wytwarzających energię elektryczną lub ciepło, lub prowadzących hurtowy lub detaliczny handel energią elektryczną, paliwami gazowymi lub ciepłem, lub wykonujących działalność w zakresie przesyłania i dystrybucji energii elektrycznej, gazu ziemnego lub umów o świadczenie usług przesyłania i dystrybucji ciepła.”;
 - b) pkt 10 otrzymuje brzmienie:
 - „10) usług w zakresie edukacji świadczonych przez podmioty publiczne.”;
- 3) w art. 5:
 - a) w ust. 1 wprowadzenie do wyliczenia otrzymuje brzmienie:
 - „Zadania Inspekcji określone w art. 1 ust. 1 i art. 3 ust. 1 pkt 1–2f oraz pkt 5 i 6 wykonują.”;
 - b) dodaje się ust. 3 w brzmieniu:
 - „3. Zadania Inspekcji określone w art. 3 ust. 1 pkt 3 i 4 wykonują właściwi miejscowo wojewódzcy inspektorzy.”;
- 4) w art. 10 dodaje się ust. 3 w brzmieniu:
 - „3. Przepisu ust. 1 pkt 3 nie stosuje się do zadań Inspekcji, o których mowa w art. 3 ust. 1 pkt 3 i 4.”;
- 5) rozdziały 8 i 9 otrzymują brzmienie:

„Rozdział 8

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

Art. 36. 1. W sprawach cywilnoprawnych między konsumentem a przedsiębiorcą Inspekcja podejmuje działania mające na celu pozasądowe rozwiązanie sporu konsumenckiego przez umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

2. Do postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego stosuje się przepisy ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. ...).

3. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy, o której mowa w ust. 2, jest Inspekcja.

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

5. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej elementy określone w art. 9 ust. 2 ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wnosić o umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu przez Inspekcję. Do wniosku dołącza się opis okoliczności sprawy, wszelkie informacje na temat dotychczasowego przebiegu sporu oraz kopie dokumentów posiadanych przez wnioskodawcę, potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

6. Można odmówić rozpatrzenia sporu konsumenckiego, w przypadku gdy:

- 1) wnioskodawca nie podjął wcześniejszej próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 2) spór jest błahy lub skarga służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony;
- 3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Inspekcję albo stały sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 4) wartość przedmiotu sporu jest wyższa albo niższa od progów finansowych ustalonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie ust. 11;
- 5) wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 6) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie skutecznego działania Inspekcji.

7. Wojewódzki inspektor pisemnie upoważnia pracownika Inspekcji, posiadającego wiedzę i umiejętności w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa, do

prowadzenia postępowań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Upoważnienie udzielane jest na czas określony.

8. Pracownik Inspekcji upoważniony zgodnie z ust. 7 prowadzi postępowanie w sposób niezależny i bezstronny.

9. Wojewódzki inspektor cofa pracownikowi upoważnienie przed upływem okresu, na jaki zostało udzielone, wyłącznie w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji;
- 2) skazania prawomocnym wyrokiem sądu za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
- 3) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
- 4) złożenia rezygnacji.

10. Prezes Rady Ministrów określi, w drodze rozporządzenia, regulamin organizacji i działania Inspekcji w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności:

- 1) tryb działania wojewódzkich inspektorów realizujących zadania w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów,
- 2) szczegółową treść wniosku o wszczęcie postępowania i niezbędne dokumenty, które należy dołączyć do wniosku,
- 3) sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania,
- 4) sposób wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową,
- 5) treść upoważnienia do prowadzenia postępowania, szczegółowe kwalifikacje pracowników Inspekcji, którym może być udzielone upoważnienie, oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane upoważnienie,
- 6) termin na podjęcie przez strony decyzji co do wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie lub zastosowanie się do niego

– mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania.

11. Prezes Rady Ministrów może określić, w drodze rozporządzenia, wysokość progów finansowych wartości przedmiotu sporu, których przekroczenie uprawnia do odmowy rozpatrzenia sporu konsumenckiego, uwzględniając ustalenie ich wysokości na poziomie, który nie utrudnia znacząco konsumentowi dostępu do postępowania.

Rozdział 9

Stałe sądy polubowne

Art. 37. 1. Stałe sądy polubowne przy wojewódzkich inspektorach, zwane dalej „sądami”, tworzone są na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez wojewódzkich inspektorów z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów lub przedsiębiorców oraz innymi zainteresowanymi jednostkami organizacyjnymi.

2. Umowy, o których mowa w ust. 1, określają w szczególności zasady pokrywania kosztów wynagrodzenia arbitrów oraz zwrotu kosztów poniesionych w związku z wykonywaniem czynności arbitra.

3. Sądy rozpatrują spory o prawa majątkowe wynikłe z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług zawartych między konsumentami i przedsiębiorcami – na podstawie regulaminu.

4. Sąd może odmówić rozpatrzenia sporu, w przypadku gdy:

- 1) wnioskodawca nie podjął wcześniejszej próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 2) spór jest błahy lub skarga służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony;
- 3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Inspekcję albo stały sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 4) wartość przedmiotu sporu jest wyższa albo niższa od progów finansowych ustalonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie ust. 7;
- 5) wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 6) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie skutecznego działania sądu.

5. Postępowanie przed sądem dokumentuje się przez sporządzenie protokołu rozprawy.

6. Minister Sprawiedliwości określi, po zasięgnięciu opinii Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w drodze rozporządzenia, regulamin organizacji i działania sądów, w szczególności:

- 1) wewnętrzną organizację sądów,
 - 2) tryb funkcjonowania sądów, w tym określenie właściwości miejscowej,
 - 3) czynności jurysdykcyjne i administracyjne sądów i ich organów
- mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania.

7. Minister Sprawiedliwości może określić, po zasięgnięciu opinii Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w drodze rozporządzenia, wysokość progów finansowych wartości przedmiotu sporu, których przekroczenie uprawnia sąd do odmowy rozpatrzenia sporu, uwzględniając ustalenie ich wysokości na poziomie, który nie utrudnia znacząco konsumentowi dostępu do postępowania.

8. W postępowaniu przed sądami w zakresie nieuregulowanym ustawą stosuje się przepisy Kodeksu postępowania cywilnego.”.

Art. 50. W ustawie z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. z 2015 r. poz. 1297, z późn. zm.⁶⁾) wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w art. 14a uchyla się ust. 5 i 6;
- 2) po art. 14a dodaje się art. 14aa w brzmieniu:

„Art. 14aa. 1. Prezes UTK rozpatruje skargi pasażerów w sprawie naruszenia przepisów rozporządzenia nr 1371/2007/WE oraz w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania przez przewoźnika kolejowego, zarządcę infrastruktury kolejowej, właściciela dworca bądź zarządzającego dworcem oraz sprzedawcę biletów lub operatora turystycznego obowiązków wynikających z umowy przewozu w transporcie kolejowym.

2. Do skargi pasażer powinien dołączyć następujące dokumenty:

- 1) kopię skargi lub reklamacji skierowanej do przewoźnika kolejowego, zarządcy infrastruktury kolejowej, właściciela dworca bądź zarządzającego dworcem, sprzedawcy biletów lub operatora turystycznego;

⁶⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2015 r. poz. 1741, 1753, 1777 i 1893 oraz z 2016 r. poz. 542.

- 2) odpowiedź podmiotu, o którym mowa w pkt 1, na skargę lub reklamację, jeżeli została udzielona;
- 3) bilet na daną trasę, a w przypadku biletu elektronicznego – dane umożliwiające identyfikację warunków zawartej umowy przewozu, w szczególności numeru biletu, daty i godziny przewozu oraz rodzaju pociągu, lub potwierdzenie rezerwacji;
- 4) inne istotne dokumenty potwierdzające naruszenie prawa pasażera w ruchu kolejowym.

3. Do skargi pasażer może dołączyć wniosek o wszczęcie postępowania przed Rzecznikiem Praw Pasażera Kolei w zakresie i trybie określonym w rozdziale 3a. W takim przypadku Prezes UTK przekazuje Rzecznikowi Praw Pasażera Kolei dokumentację sprawy w zakresie niezbędnym do rozpoznania wniosku.

4. W przypadku złożenia skargi Prezes UTK stwierdza w drodze decyzji:

- 1) brak naruszenia prawa przez przewoźnika kolejowego, zarządcę infrastruktury kolejowej, właściciela dworca bądź zarządzającego dworcem, sprzedawcę biletów lub operatora turystycznego, albo
 - 2) naruszenie prawa przez przewoźnika kolejowego, zarządcę infrastruktury kolejowej, właściciela dworca bądź zarządzającego dworcem, sprzedawcę biletów lub operatora turystycznego, określając zakres nieprawidłowości oraz termin ich usunięcia.”;
- 3) po rozdziale 3 dodaje się rozdział 3a w brzmieniu:

„Rozdział 3a

Rzecznik Praw Pasażera Kolei oraz pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

Art. 16a. 1. Przy Prezesie UTK działa Rzecznik Praw Pasażera Kolei, zwany dalej „Rzecznikiem”, powołany do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów w sprawach dotyczących zobowiązań umownych, w tym sprzedawcy biletów lub operatora turystycznego, wobec pasażera, wynikających z umów przewozu osób, rzeczy lub zwierząt w transporcie kolejowym oraz w sprawach dotyczących usług świadczonych na rzecz pasażerów przez przewoźnika kolejowego, zarządcę infrastruktury kolejowej, właściciela dworca bądź zarządzającego dworcem, zwanych dalej „sporami pasażerskimi”.

2. Rzecznik jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. ...).

Art. 16b. 1. Rzecznika powołuje Prezes UTK na pięcioletnią kadencję spośród osób, które:

- 1) korzystają z pełni praw publicznych;
- 2) nie były skazane prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe;
- 3) posiadają tytuł zawodowy magistra lub równorzędny;
- 4) znają co najmniej jeden język obcy spośród języków roboczych Unii Europejskiej;
- 5) cieszą się nieposzlakowaną opinią;
- 6) nie są członkami partii politycznych.

2. Obsługę organizacyjną prac Rzecznika zapewnia Urząd Transportu Kolejowego.

3. Rzecznik nie może:

- 1) być członkiem zarządów, rad nadzorczych lub komisji rewizyjnych podmiotów, o których mowa w art. 16a ust. 1;
- 2) być zatrudniony lub wykonywać innych zajęć w podmiotach, o których mowa w art. 16a pkt 1, które mogłyby wywoływać podejrzenie o jego stronnictwo lub interesowność;
- 3) posiadać w podmiotach, o których mowa w art. 16a pkt 1, więcej niż 10% akcji lub udziałów przedstawiających więcej niż 10% kapitału zakładowego – w każdym z tych podmiotów.

4. Rzecznik może zostać odwołany przez Prezesa UTK przed upływem kadencji, na którą został powołany, w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu swojej funkcji;
- 2) orzeczenia zakazu zajmowania kierowniczych stanowisk lub pełnienia funkcji związanych ze szczególną odpowiedzialnością w organach państwa;
- 3) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
- 4) utraty kwalifikacji albo niespełniania warunków, o których mowa w art. 16b ust. 1 i 3;
- 5) złożenia rezygnacji z pełnionej funkcji.

Art. 16c. 1. Postępowanie przed Rzecznikiem wszczyna się na wniosek pasażera, zawierający co najmniej elementy określone w art. 9 ust. 2 ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wnosić o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu przez Rzecznika. Do wniosku dołącza się opis okoliczności sprawy, wszelkie informacje na temat dotychczasowego przebiegu sporu oraz kopie dokumentów posiadanych przez wnioskodawcę, potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

2. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Rzecznikiem jest podjęcie przez pasażera próby bezpośredniego rozwiązania sporu z przewoźnikiem kolejowym, zarządcą infrastruktury kolejowej, właścicielem dworca bądź zarządzającym dworcem, sprzedawcą biletów lub operatorem turystycznym, w tym na drodze postępowania reklamacyjnego.

3. Postępowanie przed Rzecznikiem jest dla pasażera wolne od opłat.

4. Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu pasażerskiego w następujących przypadkach:

- 1) wnioskodawca nie podjął wcześniejszej próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 2) spór jest błahy lub skarga służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony;
- 3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 4) wartość przedmiotu sporu jest wyższa albo niższa od progów finansowych ustalonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 16f;
- 5) wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 6) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie skutecznego działania Rzecznika.

Art. 16d. 1. Do postępowania przed Rzecznikiem stosuje się przepisy ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Przepisu art. 4 ust. 2 pkt 1 tej ustawy nie stosuje się.

2. Prowadząc postępowanie, Rzecznik przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu pasażerskiego.

3. Strony w terminie 7 dni od dnia przedstawienia propozycji rozwiązania sporu zobowiązane są do podjęcia decyzji co do wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie lub zastosowanie się do niego.

Art. 16e. 1. Rzecznik wykonuje swoje zadania przy pomocy zespołu.

2. Prezes UTK pisemnie upoważnia członka zespołu, o którym mowa w ust. 1, posiadającego wiedzę i umiejętności w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa, do prowadzenia postępowań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Upoważnienie udzielane jest na czas określony.

3. Prezes UTK cofa upoważnienie członka zespołu do prowadzenia postępowań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed upływem okresu, na jaki zostało udzielone, wyłącznie w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji;
- 2) skazania prawomocnym wyrokiem sądu za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
- 3) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
- 4) złożenia rezygnacji.

Art. 16f. Minister właściwy do spraw transportu w porozumieniu z Ministrem Sprawiedliwości określi, w drodze rozporządzenia:

- 1) organizację instytucji Rzecznika,
- 2) sposób i formy prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich, w tym sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania oraz wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową,
- 3) szczegółową treść wniosku o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich i niezbędne dokumenty, które należy dołączyć do wniosku,
- 4) wysokość progów finansowych wartości przedmiotu sporu, których przekroczenie uprawnia Rzecznika do odmowy rozpatrzenia sporu pasażerskiego,

- 5) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowania oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane upoważnienie
- mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania.”;
- 4) w art. 66 w ust. 2aa pkt 1 otrzymuje brzmienie:
- „1) decyzji, o których mowa w art. 13 ust. 6, art. 14 ust. 1 i 2, art. 14a ust. 4, art. 14aa ust. 4 pkt 2 oraz art. 25m ust. 1 i 2, albo”.

Art. 51. W ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r. poz. 243, z późn. zm.⁷⁾) wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w art. 56 w ust. 3 pkt 17 otrzymuje brzmienie:
- „17) informację o postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i postępowaniach przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE;”;
- 2) art. 109 otrzymuje brzmienie:
- „Art. 109. 1. Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. ...).
3. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.
4. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej elementy określone w art. 9 ust. 2 ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wnosić o przedstawienie stronom sporu przepisów prawa mających zastosowanie w sprawie oraz propozycji polubownego zakończenia sporu. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania strony oraz kopie

⁷⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2014 r. poz. 827 i 1198, z 2015 r. poz. 1069, 1893 i 2281 oraz z 2016 r. poz. 147 i 542.

posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

5. Prezes UKE może odmówić rozpatrzenia sporu konsumenckiego, w przypadku gdy:

- 1) wnioskodawca nie podjął wcześniejszej próby kontaktu z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i bezpośredniego rozwiązania sporu, w tym nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego;
- 2) spór jest błahy lub skarga służy spowodowaniu uciążliwości dla dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;
- 3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Prezesa UKE albo sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 4) wartość przedmiotu sporu jest niższa od progu finansowego ustalonego w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie ust. 10;
- 5) wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 6) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie skutecznego działania Prezesa UKE.

6. W toku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Prezes UKE zapoznaje dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycje polubownego zakończenia sporu.

7. Do postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich stosuje się przepisy ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

8. Prezes UKE pisemnie upoważnia na czas określony pracownika Urzędu Komunikacji Elektronicznej, posiadającego wiedzę i umiejętności w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa, do prowadzenia postępowań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Upoważniony pracownik prowadzi postępowanie w sposób niezależny i bezstronny.

9. Prezes UKE cofa pracownikowi upoważnienie do prowadzenia postępowań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed upływem okresu, na jaki zostało udzielone, wyłącznie w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji;
- 2) skazania prawomocnym wyrokiem sądu za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
- 3) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
- 4) złożenia rezygnacji.

10. Minister właściwy do spraw informatyzacji określi, w drodze rozporządzenia:

- 1) tryb prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
 - 2) wysokość progu finansowego wartości przedmiotu sporu, którego nieosiągnięcie skutkować może odmową rozpatrzenia sporu konsumenckiego,
 - 3) sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego,
 - 4) sposób wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej i przesyłką pocztową,
 - 5) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane upoważnienie,
 - 6) termin na podjęcie przez stronę decyzji odnośnie wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie lub na zastosowanie się do niego
- mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania.”.

Art. 52. W ustawie z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 174 i 615) art. 18 otrzymuje brzmienie:

„Art. 18. 1. Przy Komisji tworzy się sąd polubowny, którego celem jest rozpatrywanie sporów między uczestnikami rynku finansowego, w szczególności sporów wynikających ze stosunków umownych między podmiotami podlegającymi nadzorowi Komisji, a odbiorcami usług świadczonych przez te podmioty.

2. W ramach sądu polubownego działa centrum arbitrażu i centrum mediacji.

3. W postępowaniu przed sądem polubownym w sprawach rozpatrywanych w centrum arbitrażu i centrum mediacji stosuje się przepisy ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego.

4. Sąd polubowny może prowadzić również postępowania w sprawie rozwiązywania sporów konsumenckich na zasadach i w trybie określonych w ustawie z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. ...) oraz w regulaminie sądu polubownego. Sąd polubowny jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu tej ustawy.

5. Komisja ustala, w drodze uchwały, regulamin sądu polubownego.

6. Komisja przekazuje Europejskiemu Urzędowi Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych treść regulaminu sądu polubownego.”.

Art. 53. W ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184, 1618 i 1634) wprowadza się następujące zmiany:

1) w art. 31 po pkt 7 dodaje się pkt 7a w brzmieniu:

„7a) wykonywanie zadań określonych w ustawie z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. ...);”;

2) po art. 32 dodaje się art. 32a w brzmieniu:

„Art. 32a. 1. Przy Prezesie Urzędu działa punkt kontaktowy do spraw pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz do spraw internetowego systemu rozwiązywania sporów konsumenckich, zwany dalej „punktem kontaktowym”.

2. Do zadań punktu kontaktowego należy:

- 1) udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności w sprawach sporów wynikających z transgranicznych umów sprzedaży lub transgranicznych umów o świadczenie usług zawieranych z konsumentami;
- 2) realizowanie zadań określonych w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1);
- 3) zapewnienie łącza internetowego do platformy ODR, o której mowa w rozporządzeniu wymienionym w pkt 2.

3. Tryb pracy punktu kontaktowego określa regulamin ustalony przez Prezesa Urzędu.”.

Art. 54. W ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 3) w art. 5 w ust. 3 pkt 3 otrzymuje brzmienie:

„3) obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej, dostawy, niezbędnych usług, części, wymiany lub naprawy;”.

Art. 55. W ustawie z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529 oraz z 2015 r. poz. 1830) wprowadza się następujące zmiany:

1) w art. 21 w ust. 2 w pkt 12 kropkę zastępuje się średnikiem i dodaje się pkt 13 w brzmieniu:

„13) zakres i formy prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.”;

2) art. 94 i art. 95 otrzymują brzmienie:

„Art. 94. Prawo dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w zakresie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej w postępowaniu sądowym, w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przysługuje nadawcy albo adresatowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

Art. 95. 1. Spór cywilnoprawny między nadawcą albo adresatem a operatorem pocztowym może być zakończony ugodą w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. ...).

3. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek adresata albo nadawcy albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

4. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej elementy określone w art. 9 ust. 2 ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wnosić o przedstawienie stronom sporu przepisów prawa mających zastosowanie w sprawie oraz propozycji polubownego zakończenia sporu. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

5. Prezes UKE może odmówić rozpatrzenia sporu konsumenckiego, w przypadku gdy:

- 1) wnioskodawca nie podjął wcześniejszej próby kontaktu z operatorem pocztowym i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 2) spór jest błahy lub skarga służy spowodowaniu uciążliwości dla operatora pocztowego;
- 3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Prezesa UKE albo sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 4) wartość przedmiotu sporu jest niższa od progu finansowego ustalonego w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie ust. 10;
- 5) wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z operatorem pocztowym i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 6) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie skutecznego działania Prezesa UKE;
- 7) wnioskodawca nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej.

6. W toku postępowania Prezes UKE zapoznaje operatora pocztowego z roszczeniem adresata albo nadawcy, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycje polubownego zakończenia sporu.

7. Prezes UKE pisemnie upoważnia na czas określony pracownika Urzędu Komunikacji Elektronicznej, posiadającego wiedzę i umiejętności w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa, do prowadzenia postępowań w zakresie pozasądowego

rozwiązywania sporów konsumenckich. Upoważniony pracownik prowadzi postępowanie w sposób niezależny i bezstronny.

8. Prezes UKE cofa pracownikowi upoważnienie do prowadzenia postępowań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed upływem okresu, na jaki zostało udzielone, wyłącznie w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji;
- 2) skazania prawomocnym wyrokiem sądu za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
- 3) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
- 4) złożenia rezygnacji.

9. Do postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa UKE, stosuje się przepisy ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Przepisu art. 4 ust. 2 pkt 1 tej ustawy nie stosuje się.

10. Minister właściwy do spraw łączności określi, w drodze rozporządzenia:

- 1) tryb prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- 2) wysokość progu finansowego wartości przedmiotu sporu, którego nieosiągnięcie skutkować może odmową rozpatrzenia sporu konsumenckiego,
- 3) sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego,
- 4) sposób wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej i przesyłką pocztową,
- 5) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane upoważnienie,
- 6) termin na podjęcie przez stronę decyzji odnośnie wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie lub na zastosowanie się do niego

– mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania.”.

Art. 56. W ustawie z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (Dz. U. poz. 915) w art. 4 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. W miejscu sprzedaży detalicznej i świadczenia usług uwidacznia się cenę oraz cenę jednostkową towaru (usługi) w sposób jednoznaczny, niebudzący wątpliwości oraz umożliwiający porównanie cen.”.

Art. 57. W ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827, z 2015 r. poz. 1854 oraz z 2016 r. poz. 615 i ...) wprowadza się następujące zmiany:

1) w art. 3 w ust. 1:

a) pkt 1 otrzymuje brzmienie:

„1) dotyczących usług socjalnych, mieszkań socjalnych, opieki nad dziećmi, wsparcia dla rodzin i osób znajdujących się stale lub czasowo w potrzebie, w tym opieki długoterminowej, z wyjątkiem art. 7a;”,

b) pkt 3 i 4 otrzymują brzmienie:

„3) zawieranych z przedsiębiorcą dokonującym częstych i regularnych objazdów, podczas których przedsiębiorca dostarcza środki spożywcze, napoje i inne artykuły, przeznaczone do bieżącego spożycia w gospodarstwach domowych, do miejsca zamieszkania, pobytu lub pracy konsumenta, z wyjątkiem art. 7a;

4) dotyczących przewozu osób, z wyjątkiem art. 7a, art. 10 i art. 17;”,

c) pkt 10 otrzymuje brzmienie:

„10) zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, jeżeli konsument jest zobowiązany do zapłaty kwoty nieprzekraczającej pięćdziesięciu złotych, z wyjątkiem art. 7a.”;

2) po art. 7 dodaje się art. 7a w brzmieniu:

„Art. 7a. 1. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

2. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, uważa się, że uznał reklamację.

3. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana na papierze lub innym trwałym nośniku.”.

Art. 58. W ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. poz. 1348, 1830 i 1844 oraz z 2016 r. poz. 615) wprowadza się następujące zmiany:

1) w art. 17 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. Rzecznik jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. ...), prowadzącym postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami.”;

2) po art. 35 dodaje się art. 35a w brzmieniu:

„Art. 35a. 1. Postępowanie prowadzi osoba upoważniona przez Rzecznika na czas oznaczony.

2. Do prowadzenia postępowania może być upoważniona osoba wyróżniająca się wiedzą w zakresie funkcjonowania rynku finansowego i regulacji prawnych tworzących jego otoczenie oraz posiadająca co najmniej pięcioletni staż pracy, w tym co najmniej trzyletnie doświadczenie zawodowe w tym obszarze.

3. Osoba upoważniona prowadzi postępowanie w sposób niezależny i bezstronny.

4. Rzecznik cofa upoważnienie do prowadzenia postępowań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed upływem okresu, na jaki zostało udzielone, wyłącznie w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji;
- 2) skazania prawomocnym wyrokiem sądu za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
- 3) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań.”;

3) art. 36 otrzymuje brzmienie:

„Art. 36. 1. Postępowanie wszczyna się na wniosek klienta podmiotu rynku finansowego.

2. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej elementy określone w art. 9 ust. 2 ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wnosić o przedstawienie stronom postępowania przepisów prawa mających zastosowanie w sprawie oraz propozycji zakończenia sporu. Do wniosku dołącza się opis okoliczności sprawy, wszelkie

informacje na temat dotychczasowego przebiegu sporu oraz kopie dokumentów posiadanych przez wnioskodawcę, potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

3. Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu, w przypadku gdy:

- 1) klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2;
 - 2) wniosek o wszczęcie postępowania służy spowodowaniu uciążliwości dla podmiotu rynku finansowego;
 - 3) spór jest lub był rozpatrywany przez sąd, inny organ powołany do rozpoznania spraw danego rodzaju lub podmiot uprawniony do przeprowadzenia pozasądowego rozwiązywania sporów;
 - 4) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie skutecznego działania Rzecznika;
 - 5) klient nie uiścił opłaty, o której mowa w art. 38 ust. 1, i nie został z niej zwolniony.”;
- 4) art. 43 otrzymuje brzmienie:

„Art. 43. Minister właściwy do spraw instytucji finansowych określi, w drodze rozporządzenia:

- 1) sposób i formy prowadzenia postępowania, w tym sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania oraz wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową,
- 2) szczegółową treść wniosku o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i niezbędne dokumenty, które należy dołączyć do wniosku,
- 3) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowania oraz minimalny okres, na jaki upoważnienie jest udzielane,
- 4) termin na podjęcie przez strony decyzji co do wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie lub zastosowanie się do niego

– mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania.”;

5) po art. 43 dodaje się art. 43a w brzmieniu:

„Art. 43a. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym rozdziale do pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między podmiotem rynku finansowego a klientem tego podmiotu stosuje się przepisy ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Przepisu art. 4 ust. 2 pkt 1 tej ustawy nie stosuje się.”.

Rozdział 9

Przepisy przejściowe i końcowe

Art. 59. Przepisy art. 30 stosuje się do sporów związanych z reklamacjami składanymi od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy.

Art. 60. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki ogłasza informację o pierwszym naborze na stanowisko Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a ustawy zmienianej w art. 48, zgodnie z art. 31b tej ustawy, w terminie 14 dni od dnia ogłoszenia ustawy.

Art. 61. 1. W terminie miesiąca od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy:

- 1) Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki,
- 2) Inspekcja Handlowa,
- 3) Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego,
- 4) Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- 5) sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
- 6) Rzecznik Finansowy

– przekazują Prezesowi Urzędu dane objęte Rejestrem.

2. Prezes Urzędu dokonuje wpisu do Rejestru podmiotów wymienionych w ust. 1, z urzędu, niezwłocznie po otrzymaniu danych.

3. Brak wpisu do Rejestru nie stanowi przeszkody do wszczęcia postępowania.

Art. 62. Pierwsze sprawozdanie o funkcjonowaniu i rozwoju podmiotów uprawnionych, o którym mowa w art. 44 ust. 1, Prezes Urzędu sporządza za okres od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy do dnia 31 grudnia 2017 r. oraz publikuje je i przekazuje Komisji Europejskiej do dnia 9 lipca 2018 r.

Art. 63. Do zapisów na sąd polubowny, obejmujących spory wynikające z umów, których stroną jest konsument, sporządzonych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy, stosuje się przepisy ustawy zmienianej w art. 47 w brzmieniu dotychczasowym.

Art. 64. Do spraw rozstrzyganych przez sądy polubowne wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy oraz do uchylania i odmowy uznania wyroku sądu polubownego wydanego przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy stosuje się przepisy ustawy zmienianej w art. 47 w brzmieniu dotychczasowym.

Art. 65. Do rozpatrywania wniosków o rozwiązanie sporu złożonych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy do stałego polubownego sądu konsumenckiego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej przez konsumenta, w tym przez odbiorcę paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym, stosuje się przepisy dotychczasowe.

Art. 66. Do wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy postępowań:

- 1) mediacyjnych, o których mowa w art. 36 ust. 2 ustawy zmienianej w art. 49,
- 2) w sprawach skarg, o których mowa w art. 14a ust. 5 ustawy zmienianej w art. 50,
- 3) mediacyjnych, o których mowa w art. 109 ustawy zmienianej w art. 51,
- 4) mediacyjnych, o których mowa w art. 95 ustawy zmienianej w art. 55,
- 5) w sprawie rozwiązywania sporów, o których mowa w art. 35 ustawy zmienianej w art. 58

– w brzmieniu dotychczasowym, stosuje się przepisy dotychczasowe.

Art. 67. Przepisy art. 7a ustawy zmienianej w art. 57 stosuje się do reklamacji składanych od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy.

Art. 68. Dotychczasowe przepisy wykonawcze wydane na podstawie art. 37 ust. 4 ustawy zmienianej w art. 49 zachowują moc do dnia wejścia w życie przepisów wykonawczych wydanych na podstawie art. 37 ust. 6 tej ustawy w brzmieniu nadanym niniejszą ustawą, nie dłużej jednak niż przez 6 miesięcy od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy.

Art. 69. 1. Maksymalny limit wydatków budżetu państwa przeznaczonych na wykonywanie zadań Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki wynosi:

- 1) w 2017 r. – 445 760 zł;
- 2) w 2018 r. – 445 760 zł;
- 3) w 2019 r. – 445 760 zł;
- 4) w 2020 r. – 445 760 zł;
- 5) w 2021 r. – 445 760 zł;
- 6) w 2022 r. – 445 760 zł;
- 7) w 2023 r. – 445 760 zł;
- 8) w 2024 r. – 445 760 zł;
- 9) w 2025 r. – 445 760 zł;
- 10) w 2026 r. – 445 760 zł.

2. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki monitoruje wykorzystanie limitu wydatków, o którym mowa w ust. 1, oraz wdraża mechanizm korygujący, o którym mowa w ust. 8.

3. Maksymalny limit wydatków budżetu państwa przeznaczonych na wykonywanie zadań organów Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wynosi:

- 1) w 2017 r. – 2 785 320,33 zł;
- 2) w 2018 r. – 2 785 320,33 zł;
- 3) w 2019 r. – 2 785 320,33 zł;
- 4) w 2020 r. – 2 785 320,33 zł;
- 5) w 2021 r. – 2 785 320,33 zł;
- 6) w 2022 r. – 2 785 320,33 zł;
- 7) w 2023 r. – 2 785 320,33 zł;
- 8) w 2024 r. – 2 785 320,33 zł;
- 9) w 2025 r. – 2 785 320,33 zł;
- 10) w 2026 r. – 2 785 320,33 zł.

4. Wojewoda monitoruje wykorzystanie limitu wydatków, o którym mowa w ust. 3. Wojewódzki inspektor inspekcji handlowej wdraża mechanizm korygujący, o którym mowa w ust. 8.

5. Maksymalny limit wydatków budżetu państwa przeznaczonych na wykonywanie zadań Rzecznika Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego wynosi:

- 1) w 2017 r. – 364 000 zł;
- 2) w 2018 r. – 364 000 zł;
- 3) w 2019 r. – 364 000 zł;
- 4) w 2020 r. – 364 000 zł;
- 5) w 2021 r. – 364 000 zł;
- 6) w 2022 r. – 364 000 zł;
- 7) w 2023 r. – 364 000 zł;
- 8) w 2024 r. – 364 000 zł;
- 9) w 2025 r. – 364 000 zł;
- 10) w 2026 r. – 364 000 zł.

6. Prezes Urzędu Transportu Kolejowego monitoruje wykorzystanie limitu wydatków, o którym mowa w ust. 5, oraz wdraża mechanizm korygujący, o którym mowa w ust. 8.

7. Maksymalny limit wydatków budżetu państwa przeznaczonych na wykonywanie zadań Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wynosi:

- 1) w 2017 r. – 189 000 zł;
- 2) w 2018 r. – 189 000 zł;
- 3) w 2019 r. – 189 000 zł;
- 4) w 2020 r. – 189 000 zł;
- 5) w 2021 r. – 189 000 zł;
- 6) w 2022 r. – 189 000 zł;
- 7) w 2023 r. – 189 000 zł;
- 8) w 2024 r. – 189 000 zł;
- 9) w 2025 r. – 189 000 zł;
- 10) w 2026 r. – 189 000 zł.

8. W przypadku przekroczenia lub zagrożenia przekroczenia przyjętego na dany rok budżetowy limitu wydatków określonego w ust. 1, 3 i 5 stosuje się mechanizm korygujący polegający na wprowadzeniu kwoty wartości przedmiotu sporu, poniżej lub powyżej której sprawa nie będzie rozpatrywana.

Art. 70. Ustawa wchodzi w życie po upływie 2 miesięcy od dnia ogłoszenia, z wyjątkiem:

- 1) art. 60, który wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia;
- 2) art. 54 i art. 56, które wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

UZASADNIENIE

1. Potrzeba i cel wydania aktu normatywnego

W dniu 18 czerwca 2013 r. został opublikowany pakiet legislacyjny zawierający dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa ADR)¹⁾ oraz rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie ODR)²⁾.

Zasadniczym celem przedłożonego pakietu legislacyjnego jest przyczynianie się do należytego funkcjonowania rynku wewnętrznego w Unii Europejskiej przez zapewnienie konsumentom możliwości składania wniosków o rozstrzyganie sporów z przedsiębiorcami do podmiotów oferujących niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne i szybkie metody ich alternatywnego rozwiązywania. Zgodnie z założeniami pakietu legislacyjnego dostęp do tanich i efektywnych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich będzie korzystny także dla przedsiębiorców, którzy uzyskają instrument pozwalający na uniknięcie długotrwałych i kosztownych procesów sądowych w sytuacjach spornych z konsumentami. Dlatego też dyrektywa ADR zakłada stworzenie we wszystkich państwach członkowskich jednolitego systemu pozasądowego rozstrzygania sporów, który obejmie swoim zakresem wszelkie zaistniałe na rynku unijnym spory między konsumentem a przedsiębiorcą, wynikłe na tle zawartych umów sprzedaży rzeczy lub świadczenia usług, w tym także umów zawartych za pośrednictwem internetu oraz umów transgranicznych.

W związku z koniecznością implementacji ww. pakietu legislacyjnego konieczna była interwencja legislacyjna na poziomie ustawowym.

2. Aktualny stan prawny w dziedzinie, której dotyczy projekt ustawy

Aktualnie w Polsce funkcjonuje model mieszany systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zwanego dalej „systemem ADR”, polegający

¹⁾ Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 63.

²⁾ Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1.

na współwystępowaniu zarówno biznesowych podmiotów ADR, jak również podmiotów ADR o charakterze publicznym. Standardy działania tych podmiotów ADR oparte są zarówno na samoregulacjach, jak też przepisach powszechnie obowiązującego prawa.

System oparty jest na dwóch filarach

Pierwszy filar tworzą struktury Inspekcji Handlowej obejmujące swoim zasięgiem cały obszar kraju. Zakres działania tych podmiotów ADR ma charakter ogólny i wielosektorowy, obejmuje mediację prowadzoną przez Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej oraz sądownictwo polubowne (arbitraż).

Obecnie w Polsce działa 16 Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich utworzonych przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej z siedzibą w miastach wojewódzkich oraz 15 ich ośrodków zamiejscowych funkcjonujących w mniejszych miastach. Sądy te rozpatrują spory o prawa majątkowe wynikłe z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług zawartych między konsumentami i przedsiębiorcami. Zgodnie z art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (u.o.i.h.)³⁾, stałe polubowne sądy konsumenckie przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej tworzone są na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez wojewódzkich inspektorów z organizacjami pozarządowymi – reprezentującymi konsumentów lub przedsiębiorców – oraz innymi zainteresowanymi jednostkami organizacyjnymi. Umowy określają w szczególności zasady pokrywania kosztów wynagrodzenia arbitrów, wchodzących w skład zespołu orzekającego SPSK, oraz zwrotu kosztów poniesionych w związku z wykonywaniem czynności arbitra.

Funkcjonowanie polubownych sądów konsumenckich określa również Regulamin Organizacji i Działania Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich ustanowiony rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich⁴⁾. Rozporządzenie wskazuje, kto może być sędzią takiego sądu (arbitrem), kto wybiera arbitrów, na jak długo, kto sprawuje nadzór nad działalnością sądu.

³⁾ Dz. U. z 2014 r. poz. 148, z późn. zm.

⁴⁾ Dz. U. Nr 113, poz. 1214.

Postępowanie mediacyjne jest drugą – obok polubownych sądów konsumenckich – alternatywną metodą rozstrzygania sporów cywilnoprawnych świadczoną w ramach działalności Inspekcji Handlowej. Procedura w tym zakresie oparta jest na przepisie art. 36 u.o.i.h., zgodnie z którym, jeżeli przemawia za tym charakter sprawy, Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej podejmuje działania mediacyjne w celu polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą. Mediacje są prowadzone w każdym z 16 Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz w 34 delegaturach inspektoratów, właściwych ze względu na miejsce zakupu lub siedzibę przedsiębiorcy.

Drugi z filarów tworzą tzw. podmioty ADR o charakterze sektorowym, utworzone dla rozwiązywania ściśle określonych sporów w konkretnych sektorach rynku. Do rozwiązywania sporów wykorzystują formy mediacji albo arbitrażu bądź też obie z tych form.

Są to zarówno:

- a) organy administracji publicznej (Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej⁵⁾, Komisja Nadzoru Finansowego⁶⁾, Rzecznik Finansowy⁷⁾),
- b) podmioty ADR utworzone przez przedsiębiorców z danej branży (Arbiter Bankowy⁸⁾),
- c) mechanizmy pokrewne systemowi ADR, jak np. Komisja Ochrony Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego⁹⁾.

Obowiązujące w Polsce ramy prawne systemu ADR są w dużej mierze wynikiem dostosowania do standardów międzynarodowych¹⁰⁾, a zwłaszcza zalecenia Komisji

⁵⁾ Por. art. 209 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r. poz. 243, z późn. zm.) oraz art. 95 ustawy z dnia 23 listopada – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529, z późn. zm.).

⁶⁾ Por. art. 18 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 174, z późn. zm.).

⁷⁾ Instytucja Rzecznika Finansowego utworzona na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. poz. 1348, z późn. zm.) zastąpiła funkcjonującą dotychczas instytucję Rzecznika Ubezpieczonych. W tej ustawie uregulowano też kompleksowo postępowanie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na rynku finansowym prowadzone przez Rzecznika Finansowego.

⁸⁾ Por. Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego (załącznik do uchwały nr 15 XVII Walnego Zgromadzenia ZBP z dnia 26 kwietnia 2006 r.).

⁹⁾ Por. art. 205a ustawy z dnia 3 lipca 2002 r. – Prawo lotnicze (Dz. U. z 2016 r. poz. 605, z późn. zm.).

¹⁰⁾ Zob. Rekomendacja Komitetu Ministrów Rady Europy Rec (2002) 10 z 18 września 2002 r. o mediacji w sprawach cywilnych, ustawa wzorcowa z 2002 r. o międzynarodowej koncyliacji handlowej czy dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/52/EC z dnia 21 maja 2008 r. w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych (Dz. Urz. UE L 136 z 24.05.2008, str. 3).

Europejskiej 98/257/WE z dnia 30 marca 1998 r. w sprawie zasad, jakie stosuje się do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich¹¹⁾ oraz zalecenia Komisji 2001/310/WE z dnia 4 kwietnia 2001 r. w sprawie zasad mających zastosowanie do organów pozasądowych uczestniczących w polubownym rozstrzygnięciu sporów konsumenckich.¹²⁾

Komisja Europejska w swych zaleceniach wprowadziła minimalne standardy dotyczące postępowań ADR. Zalecenia są również podstawą dla państw członkowskich do notyfikowania Komisji Europejskiej krajowych podmiotów pozasądowych spełniających te kryteria. Informacje na temat notyfikowanych systemów ADR są gromadzone, aktualizowane i udostępniane przez Komisję Europejską przez bazę danych. Baza danych wykorzystywana jest zwłaszcza w sporach ponadgranicznych. Narzędzie to pozwala konsumentom, przedsiębiorcom i organizacjom konsumenckim określać najwłaściwszą dostępną, pozasądową metodę rozwiązywania sporów. Baza pozwala również na porównywanie różnych modeli systemów ADR, działających w państwach członkowskich oraz na budowanie współpracy pomiędzy europejskimi systemami ADR.

Obecnie w Polsce do bazy ADR Komisji Europejskiej notyfikowane są następujące systemy: Arbiter Bankowy, Sąd Polubowny przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, postępowanie ADR (postępowanie pozasądowego rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego) prowadzone przez Rzecznika Finansowego¹³⁾ oraz mediacja prowadzona przez Inspekcję Handlową.

3. Różnica między dotychczasowym a projektowanym stanem prawnym

Zgodnie z wyborem dokonany w Założeniach do projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich – przyjętych przez Radę Ministrów w dniu 31 marca 2015 r. – projektowany nowy model systemu ADR ma opierać się na podejściu mieszanym, w którym istnieją obok siebie zarówno niepubliczne, jak i publiczne podmioty ADR.

¹¹⁾ Dz. Urz. WE L 115 z 17.04.1998, s. 31.

¹²⁾ Dz. Urz. WE L 109 z 19.04.2001, s. 56.

¹³⁾ Instytucja Rzecznika Finansowego utworzona na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. poz. 1348) zastąpiła funkcjonującą dotychczas instytucję Rzecznika Ubezpieczonych.

Model ten w dużym stopniu opiera się na już funkcjonujących rozwiązaniach, które sprawdzają się w praktyce, ale jest jednocześnie otwarty na nowe podmioty ADR. Wybór modelu mieszanego jest optymalnym rozwiązaniem zapewniającym realizację celów dyrektywy ADR (pełny zasięg horyzontalny, brak luk, objęcie wszystkich przedsiębiorców i sektorów rynku).

Projektowany model zakłada wprowadzenie niezbędnych zmian prawnych i instytucjonalnych zmierzających do ustanowienia wspólnych mechanizmów i platformy współpracy dla wszystkich podmiotów ADR działających w Polsce, tj. zarówno tych utworzonych przez przedsiębiorców z danej branży, jak też podmiotów publicznych, których zakres działania wzajemnie by się uzupełniał. Implementacja dyrektywy ADR polega zatem na ewolucji i rozwoju aktualnego modelu ADR na bazie już istniejących w Polsce rozwiązań po dostosowaniu ich do wymogów określonych w dyrektywie ADR.

Model systemu ADR zaproponowany w projekcie ustawy będzie obejmował:

- a) podmioty ADR utworzone (funkcjonujące obecnie lub nowo powstałe) przez przedsiębiorców z danej branży,
- b) publiczne podmioty ADR o charakterze sektorowym usytuowane „przy” lub „w strukturze” organów publicznych (branżowe organy administracji, jak Prezes UKE, Prezes URE, Prezes UTK, Komisja Nadzoru Finansowego, Rzecznik Finansowy),
- c) podmiot o charakterze horyzontalnym – Inspekcja Handlowa, którego zakres działania obejmie sprawy, dla których nie został utworzony właściwy ADR sektorowy.

Wszystkie wymienione podmioty, aby uzyskać status podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, muszą zostać wpisane do rejestru podmiotów uprawnionych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Podmiot wpisany do rejestru może zostać notyfikowany Komisji Europejskiej jako podmiot ADR uprawniony do prowadzenia postępowań ADR. Bardzo istotnym elementem przyjętego rozwiązania jest obligatoryjny udział w systemie ADR podmiotów o charakterze publicznym prowadzących postępowania ADR. Publiczne podmioty ADR stają się podmiotami uprawnionymi *ex lege* i również z mocy ustawy są zobowiązane, w terminie 30 dni od

dnia wejścia w życie ustawy, przekazać Prezesowi UOKiK dane niezbędne do notyfikacji określone w ustawie. Prezes UOKiK dokonuje z urzędu wpisu tych podmiotów do rejestru podmiotów uprawnionych.

Takie rozwiązanie zapewnia pełne pokrycie sektorowe i geograficzne systemu ADR, szczelność i spójność systemu. Wprowadza wspólne mechanizmy działania, ułatwiające monitoring całego systemu i skuteczną eliminację potencjalnych nieprawidłowości. Zapewnia fachowość i profesjonalizm podmiotów ADR poprzez ich „ubranżowanie” oraz umożliwia większy dostęp obywateli do podmiotów ADR, co wpłynie na upowszechnienie i rozwój tego rodzaju metod rozwiązywania sporów.

4. Opis najważniejszych rozwiązań projektu ustawy

4.1. Przepisy ogólne – zakres regulacji, definicje, wyłączenia (art. 1–7 projektu)

4.1.1. Zakres zastosowania

Projektowana ustawa będzie miała zastosowanie do postępowań mających na celu pozasądowe rozwiązywanie krajowych i transgranicznych sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów sprzedaży lub innych umów zawieranych z konsumentami przez przedsiębiorców mających siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej poprzez interwencję podmiotu ADR, który proponuje lub narzuca rozwiązanie bądź umożliwia zbliżenie stanowisk stron w celu rozwiązania sporu (**art. 2 ust. 1**).

Należy zaznaczyć, że projekt wdraża przepisy dyrektywy ADR, która ma charakter ramowy. Dlatego też w projekcie określono niezbędne minimum wymagań, które powinien spełnić podmiot ADR ubiegający się o notyfikację. Projekt nie nakłada powszechnego obowiązku udziału w systemie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na wszystkie funkcjonujące lub tworzące się podmioty ADR. Wymagania określone w projekcie dotyczą jedynie tych podmiotów ADR, które dobrowolnie chcą przynależeć do systemu. Wyjątek stanowi obowiązkowy udział w systemie ADR – który dotyczy publicznych podmiotów ADR, co zostało szczegółowo wyjaśnione w punkcie dotyczącym postępowania rejestrowego.

Podmiot ADR, który chce zostać wpisany do Rejestru, a następnie podlegać notyfikacji do KE, która stanowi warunek włączenia do systemu ADR, musi spełniać wymagania określone w projekcie ustawy. W przypadku podmiotów ADR o charakterze

publicznym jest to zobowiązanie *ex lege*. Podmiot ADR może prowadzić postępowania ADR, które sklasyfikowano w trzy grupy, jako:

- postępowania, które doprowadzają do zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu – postępowania takie odpowiadają m.in. formie negocjacji czy mediacji, które są prowadzone przez dwie zainteresowane strony;
- postępowania, w których podmiot ADR proponuje rozwiązanie – może być to m.in. tzw. koncyliacja oraz
- postępowania, w których podmiot ADR rozstrzyga spór i narzuca stronom jego rozwiązanie – są to tzw. postępowania wiążące, np. sądownictwo polubowne.

W przypadku dwóch pierwszych postępowań zastosowanie znajdują tylko przepisy projektowanej ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. W odniesieniu do trzeciego rodzaju postępowań ADR, tzn. tych kończących się narzuceniem rozwiązania należy dodatkowo wyjaśnić, że w obowiązującym stanie prawnym jedyną znaną formą narzucenia rozwiązania jest postępowanie przed sądem polubownym, prowadzone na podstawie przepisów Kodeksu postępowania cywilnego. Przepisy te dalej znajdą swoje zastosowanie w stosunku do podmiotów ADR wybierających ten tryb rozstrzygania sporów. Z tym że sądy polubowne, które będą wyrażały wolę uczestnictwa w systemie ADR, będą zobowiązane dodatkowo spełnić wymogi podmiotu ADR, określone w projekcie ustawy.

Niemniej, system został zaprojektowany w sposób, który umożliwia również inne niesklasyfikowane dotychczas tryby rozstrzygania sporów w sposób wiążący. W takich wypadkach, w zależności od wyboru podmiotu ADR, zastosowanie znajdą tylko przepisy projektu ustawy bądź również przepisy Kodeksu postępowania cywilnego.

4.1.2. Zakres podmiotowy

Problematyka zakresu podmiotowego projektowanej ustawy jest zdeterminowana nie tylko zakresem podmiotowym wynikającym wprost z dyrektywy ADR, lecz również takim aspektem prawnym, w jakim dyrektywa ADR jest powiązana z zakresem podmiotowym rozporządzenia ODR¹⁴⁾ (por. też pkt. 4.2.2.). Zgodnie z tymi wymogami

¹⁴⁾ Dyrektywa ADR wraz z rozporządzeniem ODR tworzą pakiet legislacyjny. Zakres przedmiotowy i podmiotowy obu aktów prawnych powinien być spójny. Tak też zakładały wersje pierwotne obu aktów prawnych. Niestety w trakcie procesu negocjacyjnego, zwłaszcza w wyniku prac Parlamentu Europejskiego, doszło do rozbieżności zakresów. Ostatecznie rozporządzenie ODR ma charakter

zakres podmiotowy projektu ustawy obejmuje strony sporów konsumenckich, a zatem przedsiębiorców mających siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i konsumentów mających miejsce zamieszkania na terytorium państwa członkowskiego Unii Europejskiej (**art. 3 ust. 1 i art. 5 pkt 3 i 4**).

Z kolei podmiotem ADR może być każdy podmiot, w tym również osoba fizyczna, który przejdzie pomyślnie procedurę wpisu do rejestru podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i zostanie notyfikowany Komisji Europejskiej.

4.1.3. Zakres przedmiotowy

Zakres przedmiotowy projektu ustawy dotyczy sporów konsumenckich obejmujących zobowiązania umowne wynikające z umów sprzedaży oraz innych umów zawieranych z konsumentami (**art. 2 ust. 2**).

4.1.4. Wyłączenia z zakresu zastosowania (art. 4 ust. 1 i 2)

Projekt ustawy nie ma zastosowania do:

- a) postępowań, w których spory są rozstrzygane przez osoby zatrudnione lub wynagradzane wyłącznie przez przedsiębiorcę, z którym spór jest toczony;
- b) postępowań reklamacyjnych, rozpatrywania skarg konsumenckich przez przedsiębiorcę, a także bezpośrednich negocjacji między konsumentem a przedsiębiorcą;
- c) działań podejmowanych przez sąd w celu rozstrzygnięcia sporu w toku postępowania sądowego;

szerszy w zakresie podmiotowym i obejmuje również spory wszczynane przez przedsiębiorców przeciwko konsumentom (por. art. 1 ust. 2), podczas gdy dyrektywa ADR wyraźnie takie spory wyłącza (por. art. 2 ust. 2 lit. g). Z kolei zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt e dyrektywy ADR, państwa członkowskie są zobowiązane zapewnić, aby podmioty ADR zajmowały się rozpatrywaniem krajowych i transgranicznych sporów objętych rozporządzeniem ODR. Dodatkowo, zgodnie z motywem 16 zd. 4–5 preambuły dyrektywy ADR, o ile dyrektywa nie powinna mieć zastosowania do skarg składanych przez przedsiębiorców przeciwko konsumentom ani do sporów między przedsiębiorcami, to „nie powinna ona jednak uniemożliwiać państwom członkowskim przyjmowania lub utrzymywania w mocy przepisów dotyczących procedur pozasądowego rozstrzygania takich sporów”. W tym zakresie przepisy na pierwszy rzut oka wydają się niespójne. Usunięcie wątpliwości interpretacyjnych wymaga dokonania analizy przepisów dotyczących zakresu stosowania rozporządzenia ODR. Wykładnia art. 2 rozporządzenia ODR prowadzi do wniosków, iż państwa członkowskie są zobowiązane zapewnić rozpatrywanie sporów wszczynanych przez przedsiębiorcę przeciwko konsumentom, ale tylko wtedy, kiedy ustawodawstwo tego państwa przewiduje, że podmioty ADR już zajmują się rozstrzyganiem tego rodzaju sporów (por. art. 2 ust. 2 rozporządzenia). W pozostałym zakresie państwo członkowskie nie jest zobowiązane do zagwarantowania wprowadzenia tego typu rozwiązań (por. art. 2 ust. 4 rozporządzenia). Decyzja w tym zakresie została pozostawiona państwu członkowskiemu.

- d) pozasądowego rozwiązywania sporów między przedsiębiorcami;
- e) sporów dotyczących usług niemających charakteru gospodarczego, świadczonych w interesie ogólnym;
- f) sporów wynikających z umów, o których mowa w art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827, z 2015 r. poz. 1854, z późn. zm.);
- g) sporów wynikających z umów, których przedmiotem są usługi edukacyjne lub usługi w zakresie kształcenia ustawicznego świadczone przez publiczne szkoły lub placówki oraz publiczne szkoły wyższe.

W odniesieniu do wyłączenia, o którym mowa w lit. g, należy wyjaśnić, że taki zakres wyłączenia obejmujący usługi edukacyjne świadczone przez podmioty publiczne wynika bezpośrednio z dyrektywy ADR. Wskazane wyłączenie nie odnosi się do podmiotów niepublicznych świadczących usługi edukacyjne. W tym miejscu należy wyjaśnić, że pomimo faktu, iż zgodnie z art. 83a ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz. U. z 2015 r. poz. 2156)¹⁵⁾ prowadzenie niepublicznej szkoły lub placówki, zespołu szkół (...) nie jest działalnością gospodarczą, to jednak niepubliczne placówki edukacyjne, w tym w szczególności niepubliczne szkoły wyższe, mieszczą się w definicji przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, która to definicja ma zastosowanie na gruncie przepisów wdrażających dyrektywę ADR, tj. przepisów projektu niniejszej ustawy. Zgodnie z art. 43¹ kodeksu cywilnego przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

W tym miejscu warto także przytoczyć fragment uzasadnienia wyroku Trybunału Konstytucyjnego z dnia 5 października 2005 r. sygn. akt SK 39/05 (OTK-A 2005/9/99), w którym Trybunał, prowadząc rozważania nad statusem uczelni niepaństwowej, stwierdził, iż „k.c. (...) do kręgu „przedsiębiorców” zalicza wszystkie podmioty, które we własnym imieniu prowadzą działalność gospodarczą lub zawodową. W tak szerokim pojęciu można, jak się wydaje, pomieścić także uczelnie niepaństwowe. Nie sposób bowiem zaprzeczyć, że prowadzą one wysoko kwalifikowaną działalność zawodową.” Stanowisko TK potwierdza zatem możliwość kwalifikowania szkół wyższych jako

¹⁵⁾ Analogiczny przepis zawiera art. 106 ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym (Dz. U. z 2012 r. poz. 572, z późn. zm.).

przedsiębiorców z uwagi na zawodowy charakter prowadzonej przez nie działalności. Takie samo rozumowanie należy zastosować wobec innych niż uczelnie wyższe niepaństwowych podmiotów świadczących usługi edukacyjne. Powyższe rozumowanie jest ugruntowane zarówno w orzecznictwie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o czym świadczą liczne orzeczenia wpisane do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone¹⁶⁾ w zakresie usług edukacyjnych (np. wpisy do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone poz. 1286, 759, 757, 728, 647, 643), jak również w orzecznictwie Sądu Najwyższego (np. postanowienie SN z dnia 6 grudnia 2013 r. 1 CSK/167/13).

Dlatego też niepubliczne podmioty świadczące usługi edukacyjne jako przedsiębiorcy w rozumieniu cytowanych powyżej przepisów mieszczą się zarówno w pojęciu sporu konsumenckiego, o którym mówi projekt ustawy w art. 2 ust. 2, jak również w zakresie projektu ustawy.

4.1.5. Definicje

Z uwagi na konieczność zachowania spójności systemowej z podstawowymi pojęciami występującymi w polskim systemie prawa cywilnego, a w szczególności z siatką pojęciową użytą w dyrektywie Parlamentu i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów (dyrektywa CRD)¹⁷⁾, zasadnym jest stworzenie słownika pojęciowego zgodnego z tym, który został użyty w dyrektywie CRD oraz w implementującej ją ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta¹⁸⁾. Dyrektywa CRD wyznacza nową siatkę pojęciową dla wszystkich innych aktów prawnych dotyczących stosunków cywilnoprawnych w relacji z konsumentami. Dyrektywa CRD oraz dyrektywa ADR posługują się tożsamymi pojęciami konsumenta, przedsiębiorcy, umowy sprzedaży oraz umowy o świadczenie usług. Wobec faktu, iż dyrektywa CRD została już implementowana, rozwiązania implementacji dyrektywy ADR muszą być zbieżne i spójne z ustawą o prawach konsumenta.

Mając na uwadze powyższe, w projekcie ustawy wprowadzono odesłanie do definicji przedsiębiorcy oraz konsumenta występujących w Kodeksie cywilnym.

¹⁶⁾ https://uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php

¹⁷⁾ dyrektywa CRD – dyrektywa Parlamentu i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EEG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EEG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, opublikowana w Dz. Urz. UE L 304 z 22.11.2011, str. 64.

¹⁸⁾ Dz. U. z 2014 r. poz. 827, z późn. zm.

W szczególności uzasadnione jest to faktem, iż definicja konsumenta znajdująca się w art. 22¹ k.c. została już znowelizowana ustawą o prawach konsumenta, dzięki czemu jest zgodna również z brzmieniem art. 4 ust. 1 lit. a dyrektywy ADR (**art. 5 pkt 1 i 2**).

Należy mieć na uwadze, iż ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich nie powinna wprowadzać nowych pojęć o charakterze prawno-materialnym odnoszących się do stosunków cywilnoprawnych, odrębnych od przepisów prawa regulujących tę materię, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta. Dlatego też wszędzie tam, gdzie na poziomie Unii Europejskiej występuje tożsamość pojęć oraz zbieżność podmiotowo-przedmiotowa, należy zachować spójność również na poziomie prawa krajowego. W przypadku ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich zasadne wydaje się zastosowanie rozwiązania analogicznego do rozwiązania, jakie projektodawca zastosował w ustawie o prawach konsumenta i niewprowadzanie odrębnych definicji umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług. Stąd też w projekcie ustawy nie definiuje się tych umów.

W przepisie obejmującym definicje wprowadzono pojęcie sporu krajowego i sporu transgranicznego (**art. 5 pkt 3 i 4**). Podmiotowe zastosowanie tych definicji jest ograniczone do przedsiębiorców mających siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W kontekście siedziby przedsiębiorcy należy zwrócić uwagę na rozwiązanie zaproponowane w **art. 3 ust. 2** projektu ustawy, zgodnie z którym miejsce siedziby przedsiębiorcy ustalane jest według następujących zasad:

- a) jeżeli przedsiębiorca jest osobą fizyczną, miejscem jego siedziby jest miejsce wykonywania działalności gospodarczej;
- b) jeżeli przedsiębiorca jest osobą prawną lub inną jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa nadaje zdolność prawną, miejscem jego siedziby jest miejscowość, w której znajduje się siedziba jej organu zarządzającego lub miejsce wykonywania działalności gospodarczej, w szczególności miejsce, w którym znajduje się jej oddział lub zakład.

Zawarta w dyrektywie ADR definicja siedziby przedsiębiorcy jest definicją szeroką, uwzględniającą elementy wynikające z transgranicznej działalności przedsiębiorców. Chociaż funkcjonalnie definicja ta jest zbieżna z definicjami funkcjonującymi w polskim porządku prawnym, w szczególności z art. 41 k.c., który wskazuje, że jeżeli

ustawa lub oparty na niej statut nie stanowi inaczej, siedzibą osoby prawnej jest miejscowość, w której ma siedzibę jej organ zarządzający, to jednak pojęcie to jest szersze w stosunku do ujęcia kodeksowego, gdyż obejmuje agencję i zakład¹⁹⁾. Dlatego też, mając na uwadze realizację celu dyrektywy ADR, czyli objęcie pojęciem „siedziby przedsiębiorcy” wszelkich form prowadzenia działalności gospodarczej niezależnie od nazwy, w projekcie ustawy zaproponowano cytowane powyżej rozwiązanie.

W ramach przepisu definiującego określenia użyte w ustawie odstąpiono od wyjaśnienia terminów „podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów” oraz „organ właściwy”. Definicje tych pojęć wynikają z rozwiązań przyjętych w przepisach merytorycznych.

W projekcie przywołano też pojęcie „trwałego nośnika” poprzez odesłanie do przepisów ustawy o prawach konsumenta, gdzie znajduje się definicja tego terminu, który w obszarze prawa konsumenckiego powinien być rozumiany jednolicie.

W omawianym rozdziale I projektu ustawy obejmującym przepisy ogólne wprowadzono zasadę, zgodnie z którą umowy zawierane z konsumentem przed powstaniem sporu, na podstawie których konsument zostaje pozbawiony możliwości wytoczenia powództwa przed sądem powszechnym, są bezskuteczne. Jest to jedna z gwarancji składających się na zasadę dobrowolności szerzej omówionej w pkt 4.2.8. (art. 6).

4.2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (art. 8–18 projektu)

4.2.1. Podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania

Zgodnie z projektem ustawy podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest każdy podmiot, który uzyskał wpis do rejestru podmiotów uprawnionych. Podmiot uprawniony prowadzi postępowanie w oparciu o obowiązujące w tym podmiocie procedury wewnętrzne

¹⁹⁾ Definicja ta została zaczerpnięta z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 593/2008 z dnia 17 czerwca 2008 r. w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych (Rzym I) oraz rozporządzenia Rady (WE) nr 44/2001 z dnia 22 grudnia 2000 r. w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych (Bruksela I), które wskazują, iż w razie zawarcia umowy w ramach działalności filii, agencji lub innego oddziału lub gdy na mocy umowy spełnienie świadczenia należy do obowiązków takiej filii, agencji lub oddziału, za miejsce zwykłego pobytu uznaje się miejsce siedziby tej filii, agencji lub oddziału.

zwane na potrzeby projektu ustawy regulaminem. Procedury określone w regulaminie muszą uwzględniać wymogi i normy wynikające z projektu ustawy. W związku z faktem, iż w ramach systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich działają zarówno podmioty o charakterze publicznym, jak i niepublicznym, pojęcie regulaminu należy rozumieć odpowiednio do specyfiki funkcjonowania danego podmiotu ADR. W odniesieniu do publicznych podmiotów ADR takich jak np.: Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Inspekcja Handlowa czy Prezes Urzędu Transportu Kolejowego odpowiednikiem regulaminu w rozumieniu przepisów ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich są normy prawne określone w ustawach szczegółowych właściwych dla tych podmiotów oraz w rozporządzeniach **(art. 8)**.

4.2.2. Wszczęcie postępowania

Podstawową zasadą postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest wszczęcie tej procedury na wniosek konsumenta, jednak podmiot ADR będzie mógł przewidzieć w swoich regulacjach wewnętrznych możliwość wszczęcia postępowania ADR również na wniosek przedsiębiorcy.

Powyższe rozwiązanie wynika z faktu, iż zagadnienie podmiotów uprawnionych do wszczynania postępowań w ramach procedury ADR jest rozpatrywane łącznie z zakresem wskazanym w rozporządzeniu ODR. Zgodnie z art. 2 ust. 2 rozporządzenia ODR ma ono zastosowanie do określonego w ust. 1 pozasądowego rozstrzygania sporów²⁰⁾, które są wszczynane przez przedsiębiorców przeciwko konsumentom, w zakresie, w jakim ustawodawstwo państwa członkowskiego zwykłego pobytu konsumenta pozwala na rozstrzyganie takich sporów poprzez interwencję podmiotu ADR. Takie rozwiązanie zostało przewidziane ze względu na fakt, iż już w momencie prac nad ww. aktami prawnymi istniały podmioty ADR, które rozwiązywały spory wynikające z umów konsumenckich inicjowane przez przedsiębiorców. Utworzona na podstawie rozporządzenia ODR platforma cyfrowa ma zapewniać gotowość

²⁰⁾ Definicja obejmuje ten sam rodzaj sporów konsumenckich jak w przypadku dyrektywy ADR, niemniej ograniczony do tych wynikających z umów zawieranych przez internet: „Niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie do pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii; rozstrzyganie takie odbywa się poprzez interwencję podmiotu ADR wpisanego do wykazu zgodnie z art. 20 ust. 2 dyrektywy 2013/11/UE i obejmuje wykorzystanie platformy ODR.”.

rozpatrywania wszelkiego rodzaju sporów konsumenckich (wynikających z umów zawieranych na odległość) niezależnie od podmiotu inicjującego jego rozpatrzenie.

W tym celu nowa ustawa przewiduje, iż podmiot ADR może również prowadzić postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w których stroną wnioskującą jest przedsiębiorca. Rozwiązanie to ma charakter *ius dispositivum*. Oznacza to, że to od woli samego podmiotu ADR zależy, czy będzie zajmował się tego typu postępowaniami, innymi słowy – czy będzie przyjmował wnioski o wszczęcie postępowania składane przez przedsiębiorców (**art. 9 ust. 1**).

Drugą istotną kwestią dotyczącą postępowania ADR jest moment jego wszczęcia, który ma istotne znaczenie dla ustalenia momentu przerwania biegu przedawnienia, o którym mowa w art. 12 projektu. W celu prawidłowego określenia momentu wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego w projekcie określono, że datą wszczęcia postępowania jest dzień doręczenia podmiotowi uprawnionemu wnioskowi spełniającego minimalne wymagania, o których mowa w art. 9 ust. 2 (**art. 9 ust. 3**). Należy zwrócić uwagę, że projekt różnicuje moment wszczęcia postępowania, którym jest dzień doręczenia wniosku zawierającego minimalne wymagania – wniosku składanego po raz pierwszy do podmiotu ADR (art. 9 ust. 3), oraz moment, od którego liczy się bieg terminu zakończenia postępowania (**art. 16 ust. 1**), bieg terminu na przekazanie informacji o odmowie rozpatrzenia sprawy (**art. 11**). Te terminy liczy się od momentu złożenia kompletnego wniosku tzn. wniosku zawierającego minimalne wymagania i niezbędne dokumenty określone w regulaminie podmiotu ADR (art. 9 ust. 5). Pojęcie „kompletnego wniosku” wprowadzono w art. 11 projektu ustawy.

Dyrektywa ADR określa tę chwilę na *datę otrzymania przez podmiot ADR kompletnej skargi*. Przez „kompletną skargę” rozumieć należy wniosek o wszczęcie postępowania zawierający całą istotną dotyczącą go dokumentację (zgodnie z motywem 40 preambuły dyrektywy ADR), tj. dokumentację umożliwiającą podmiotowi ADR uzyskanie informacji niezbędnych do podjęcia decyzji o przyjęciu wniosku lub odmowie nadania mu dalszego biegu oraz do dalszej analizy okoliczności sprawy. W projekcie ustawy przyjęto rozwiązanie, zgodnie z którym to regulamin podmiotu ADR określa zakres danych, jakie powinien zawierać wniosek o wszczęcie postępowania (**art. 9 ust. 5**). W przypadku gdy wniosek nie zawiera wszystkich niezbędnych dokumentów, podmiot

ADR wzywa do uzupełnienia i dopiero po takim uzupełnieniu wniosek może być uznany za kompletny (**art. 9 ust. 6**). Wyjątek stanowi art. 9 ust. 2, który wskazuje minimalną zawartość wniosku, tj. oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie przez wnioskodawcę, jaki rodzaj postępowania wszczyna (mediacja, koncyliacja czy narzucenie rozwiązania), oraz podpis wnioskującego.

Od momentu złożenia kompletnego wniosku liczy się terminy określone w przepisach projektu ustawy np. termin na przekazanie informacji o odmowie rozpatrzenia sprawy (**art. 11**), termin zakończenia postępowania ADR (**art. 16 ust. 1**).

Natomiast przerwanie biegu przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu następuje od dnia doręczenia podmiotowi ADR wniosku zawierającego minimalne dane, o których mowa w art. 9 ust. 2 projektu ustawy (**art.12 w zw. z art. 9 ust. 3**).

4.2.3. Odmowa rozpatrzenia sporu

Zgodnie z zasadami określonymi w dyrektywie ADR, podmiot ADR ma możliwość odmowy podjęcia postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w ściśle określonych przypadkach. Katalog tych przypadków określa art. 10 ust. 2 projektu. Natomiast podmiot ADR w swoim regulaminie może wybrać, które z sytuacji określonych w katalogu będą stanowiły przesłankę do odmowy rozpatrzenia sprawy. Oznacza to, że podmiot ADR może:

- określić, że wszystkie przypadki wymienione w ustawie stanowią podstawę do odmowy rozpatrzenia sporu w prowadzonych przez niego postępowaniach albo
- wybrać któryś z przypadków z katalogu określonego w ustawie.

Należy jednak zaznaczyć, że wskazany katalog ma charakter zamknięty i podmiot nie może odmówić rozpatrzenia sporu z innych powodów niż określone w tym przepisie (**art. 10 ust. 1 i 2**).

4.2.4. Przerwanie biegu przedawnienia

Projekt ustawy wprowadza zasadę, zgodnie z którą moment wszczęcia postępowania ADR jest momentem, w którym następuje przerwanie biegu przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu. Takie rozwiązanie stanowi implementację zasady wyrażonej w art. 12 dyrektywy, gdzie zgodnie z dyspozycją ust. 1 w przypadku postępowań ADR, w których rozstrzygnięcie nie jest wiążące (a więc chodzi zarówno o rozwiązania proponowane, jak też postępowania, w których umożliwia zbliżenie

stanowisk stron w celu ułatwienia polubownego rozwiązania sporu) państwa członkowskie zobowiązane są zapewnić, aby upływ przedawnienia nie pozbawiał stron możliwości wszczęcia postępowania sądowego. Oznacza to obowiązek wprowadzenia regulacji gwarantujących, iż podczas trwania postępowania ADR nie będzie bieгло przedawnienie. Zgodnie z dyspozycją ust. 2 powyższa zasada pozostaje bez uszczerbku dla przepisów dotyczących okresu zawartych w umowach międzynarodowych, których państwa członkowskie są stronami.

Kwestie przedawnienia uregulowane są w przepisach Kodeksu cywilnego – Część Ogólna, Księga I, Tytuł VI Przedawnienie Roszczeń. Art. 123 § 1 pkt 1 i 3 k.c. stanowi, iż bieg przedawnienia przerywa się przez każdą czynność przed sądem lub innym organem powołanym do rozpoznawania spraw lub egzekwowania roszczeń danego rodzaju albo przed sądem polubownym, przedsiębiorcą bezpośrednio w celu dochodzenia lub ustalenia albo zaspokojenia lub zabezpieczenia roszczenia (pkt 1), jak też przez wszczęcie mediacji (pkt 3). Zgodnie z dyspozycją art. 124 § 2 k.c., w razie przerwania przedawnienia przez czynność w postępowaniu przed sądem lub innym organem powołanym do rozpoznawania spraw lub egzekwowania roszczeń danego rodzaju albo przed sądem polubownym albo przez wszczęcie mediacji przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie to nie zostanie zakończone.

Analiza powołanych przepisów może wskazywać, iż w polskim porządku zostały już uregulowane instytucje odpowiadające regulacjom art. 12 dyrektywy ADR. Udzielenie jednak odpowiedzi na pytanie, czy aktualnie już polska regulacja jest wystarczająca – wymaga dokonania szczegółowego porównania zakresu regulacji polskiej i unijnej.

Zakres przedmiotowy art. 12 ust. 1 dyrektywy ADR **dotyczy postępowań ADR, w których rozstrzygnięcie ma charakter niewiążący**. Mamy tu zatem do czynienia z dwoma rodzajami postępowań (por. art. 2 ust. 1 dyrektywy ADR) – postępowaniem, w którym podmiot ADR proponuje rozstrzygnięcie oraz postępowaniem, w którym podmiot ADR umożliwia zbliżenie stanowisk stron w celu ułatwienia polubownego rozstrzygnięcia. Z kolei zakres art. 123 § 1 k.c. dotyczy m.in. czynności przed sądem polubownym oraz wszczęcia mediacji.

Jakkolwiek art. 12 dyrektywy ADR nie obejmuje postępowań o charakterze wiążącym – co w Polsce odpowiadałoby postępowaniu przed sądem polubownym – to nie wydaje się, aby przepis art. 123 k.c. był w tym zakresie niezgodny z dyrektywą ADR. Na takie

bowiem rozwiązanie pozwala art. 2 ust. 3 dyrektywy ADR²¹⁾. Wątpliwości budzi natomiast kwestia zakresu pojęcia mediacja, o której mowa w art. 123 k.c. Rodzi się bowiem pytanie – czy instytucja mediacji, o której mowa w art. 123 k.c., jest tożsama z pojęciem postępowań ADR o charakterze niewiążącym, o których mowa w dyrektywie ADR – potocznie nazywanych postępowaniami mediacyjnymi.

Przepis art. 123 § 1 pkt 3 k.c. został wprowadzony do polskiego porządku prawnego wraz z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego – art. 183¹ i nast. – jako wynik dostosowywania polskich regulacji do standardów międzynarodowych (patrz Rekomendacja Komitetu Ministrów Rady Europy Rec (2002) 10 z 18 września 2002 r. o mediacji w sprawach cywilnych, ustawa wzorcowa z 2002 r. o międzynarodowej koncyliacji handlowej czy dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/52/EC z dnia 21 maja 2008 r. w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych).²²⁾

Zastosowanie wykładni systemowej wspartej wykładnią celowościową prowadzi do wniosków, iż mediacja, o której mowa w art. 123 k.c., jest to proceduralnie postępowanie uregulowane w art. 183¹ i nast. k.p.c. Oznaczałoby to zatem, iż zakres art. 123 k.c. nie obejmuje wszystkich sytuacji, o których mowa w art. 12 dyrektywy ADR. Poza zakresem polskiej regulacji pozostają bowiem zarówno postępowania ustawowe, które nazywane są mediacją, ale nie stosuje się do nich przepisów Kodeksu postępowania cywilnego (ustawa o Inspekcji Handlowej, mediacja przed Prezesem UKE), jak też postępowania pozaustawowe (np. mediacja przed arbitrem bankowym).

Mając na uwadze powyższą analizę, w ustawie wprowadzono regulację gwarantującą, iż podczas trwania wszystkich rodzajów postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich nie będzie upływał termin przedawnienia roszczenia, które jest przedmiotem sporu. Wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego przerywa bieg przedawnienia

²¹⁾ Art. 2 ust. 3 zd. 2 dyrektywy ADR: Państwa członkowskie mogą utrzymać w mocy lub wprowadzić przepisy wykraczające poza przepisy określone w niniejszej dyrektywie, aby zagwarantować wyższy poziom ochrony konsumentów.

²²⁾ Historia prac legislacyjnych dotyczących mediacji w sprawach cywilnych sięga 2002 r., gdy prace w tym zakresie podjęła Komisja Kodyfikacyjna Prawa Cywilnego przy Ministrze Sprawiedliwości. W lipcu 2004 r. projekt Komisji Kodyfikacyjnej został przyjęty przez Radę Ministrów, a następnie skierowany do Sejmu. Po wniesieniu poprawek przez Senat, Sejm przyjął ustawę, która wprowadziła przepisy o mediacji w dniu 28.07.2005 r. Ustawa weszła w życie 10.12.2005 r.

roszczenia będącego przedmiotem sporu. Przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie nie zostanie zakończone. **(art. 12).**

Dniem wszczęcia postępowania jest, zgodnie z art. 9 ust. 3 projektu, dzień doręczenia podmiotowi uprawnionemu wniosku spełniającego minimalne wymagania z art. 9 ust. 2 projektu tzn. zawierającego oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania oraz podpis wnioskodawcy.

Jednocześnie w przepisach dotyczących postępowania określono moment zakończenia postępowania, którym jest dzień doręczenia stronom protokołu z przebiegu postępowania **(art. 16 ust. 4)**. Podmiot uprawniony, niezwłocznie po dokonaniu ostatniej czynności w postępowaniu, sporządza protokół z przebiegu postępowania, który zawiera co najmniej informację o wyniku postępowania **(art. 16 ust. 3)**, a wynik powinien być przedstawiony stronom w terminie 90 dni od dnia otrzymania kompletnego wniosku przez podmiot ADR **(art. 16 ust. 1)**.

4.2.5. Postać postępowania

Zgodnie z projektem ustawy postępowanie ADR prowadzone jest w postaci papierowej lub elektronicznej z zastrzeżeniem, że postępowanie może być prowadzone w postaci elektronicznej, jeżeli zgodzą się na to strony **(art. 13 ust. 1 i 2)**. Przepis ten należy czytać łącznie z dyspozycją art. 20 ust. 1 pkt 1 projektu ustawy, zgodnie z którą podmiot uprawniony jest zobowiązany prowadzić stronę internetową (...) pozwalającą na wniesienie wniosku o wszczęcie postępowania i przekazanie wymaganych dokumentów w postaci elektronicznej. Zgodnie z dyrektywą ADR postępowanie ADR jest łatwo dostępne dla obu stron w formie internetowej i nieinternetowej. Dostępność postępowania rozumieć należy jako gotowość ze strony podmiotu ADR do przyjęcia wniosku złożonego w danej postaci (elektronicznej lub nieelektronicznej) i podjęcia dalszych czynności związanych z rozwiązaniem danego sporu. Dostępność postaci postępowania nie może zależeć od miejsca siedziby lub zamieszkania stron.

Ustawodawca unijny kładzie nacisk przede wszystkim na postępowanie elektroniczne – i tak, zgodnie z dyrektywą ADR, podmiot ADR musi być gotów przyjąć wniosek konsumenta wraz z załącznikami w postaci elektronicznej oraz umożliwić wymianę informacji między stronami za pomocą środków elektronicznych, strony zaś powinny mieć możliwość podawania informacji i przedstawiania dowodów bez potrzeby fizycznej obecności (motyw 42 dyrektywy ADR). Jednocześnie regulacje te nie

wykluczają możliwości przeprowadzenia pewnych czynności (np. dowodowych) w postaci nieelektronicznej (np. oględzin towaru). Czynności te powinny być jednak łatwe do przeprowadzenia bez względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania stron.

4.2.6. Zasada sprawiedliwego traktowania

Projekt ustawy dokonuje implementacji przepisów dyrektywy ADR w zakresie zapewnienia sprawiedliwego traktowania przy przeprowadzaniu postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Zasada ta materializuje się głównie poprzez szeroko pojęte obowiązki informacyjne nałożone na podmioty ADR, beneficjentem których są strony postępowania. Obowiązki te związane są z tzw. charakterem zgody wyrażonej przez strony postępowania przed i w trakcie postępowania ADR. Podkreśla się, iż zgoda musi być zgodą wyraźną. *Ratio legis* przepisu wydaje się być zapewnienie pełnej świadomości stronom postępowania o warunkach i skutkach rozstrzygnięcia, któremu się poddają, a w stosunku do konsumenta wykluczenie możliwości domniemywania takiej zgody z innych czynności. Materializacja tej zasady następuje poprzez nałożenie na podmiot ADR stosownych obowiązków. W konsekwencji podmiot ADR jest zobowiązany poinformować strony, zanim zgodzą się na zaproponowane rozwiązanie lub zastosują się do niego, o prawie niewyrażenia zgody na rozstrzygnięcie ADR lub zastosowanie się do niego, o niezależnym prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, jak również o fakcie, iż zaproponowane przez ADR rozwiązanie oparte na zasadach słuszności może różnić się od wyroku sądowego opartego na przepisach prawa (**art. 14**).

4.2.7. Zasada skuteczności

Projekt ustawy wprowadza wymóg skuteczności postępowań ADR gwarantowany m.in. przez elektroniczną postać postępowania (**art. 13**), określenie terminu zakończenia postępowania ADR, tj. 90 dni od dnia otrzymania wniosku o wszczęcie postępowania (**art. 16 ust. 1**), ustalenie zasady, zgodnie z którą postępowanie ADR jest dla konsumentów nieodpłatne lub dostępne za opłatą o nieznacznej wysokości (**art. 17 ust. 1**). Przepis odnosi się przede wszystkim do opłaty wstępnej, uiszczanej przy inicjowaniu postępowania. Przepis ten nie uniemożliwia jednak obciążenia konsumenta w toku postępowania ADR innymi kosztami w sytuacji, gdy konieczność ich poniesienia wynikać będzie z działań podjętych przez konsumenta w toku postępowania (np. koszt powołania biegłego) (**art. 17 ust. 2**).

4.2.8. Zasada dobrowolności

Projektowany system ADR opiera się na zasadzie dobrowolności, zgodnie z którą, postępowania ADR powinny być dla stron dobrowolne i nie powinny zamykać drogi sądowej. Postępowania ADR nie mają na celu zastąpienia postępowania sądowego, a tym bardziej uniemożliwienia korzystania z niej konsumentom, a także przedsiębiorcom (**art. 6 i art. 18**).

W celu zagwarantowania takiego prawa projekt ustawy w **art. 18** zakłada, że w przypadku postępowania ADR, mających na celu rozstrzygnięcie sporu poprzez narzucenie rozwiązania - wiążące rozwiązanie może zostać narzucone tylko w sytuacji, kiedy strony były o tym wcześniej informowane i wyraziły na to zgodę. Oprócz obowiązku informacyjnego przepis kładzie nacisk na kwestię skuteczności zgody i momentu złożenia oświadczenia woli o jej wyrażeniu. Zgoda stron sporu, zwłaszcza w przypadku rozstrzygnięć narzucanych, jest bowiem emanacją zasady dobrowolności postępowania ADR.

4.3. Obowiązki podmiotów uprawnionych i wymagania dla podmiotów uprawnionych (art. 19–28)

Przepisy rozdziałów 3 i 4 (**art. 19–28**) określają obowiązki i wymagania dla podmiotów ADR, spełnienie których umożliwi wpisanie tych podmiotów do rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania ADR i pozwoli na notyfikację tych podmiotów Komisji Europejskiej, jako podmiotów spełniających wymagania dyrektywy ADR.

4.3.1. Obowiązki

Jednym z podstawowych obowiązków podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania ADR jest rozpatrywanie sporów krajowych i transgranicznych, w tym sporów objętych rozporządzeniem ODR (**art. 19**). Duża część obowiązków określonych w tym rozdziale ma na celu zagwarantowanie prawidłowego wykonania przez podmioty ADR ich głównego zadania.

Implikacją zasady skuteczności postępowania ADR, realizowaną przede wszystkim przez prowadzenie postępowania ADR w postaci elektronicznej, jest konieczność zapewnienia przez podmiot ADR możliwości wniesienia wniosku o wszczęcie postępowania w postaci elektronicznej, jak również gotowość podmiotu ADR do

elektronicznej wymiany informacji między stronami (**art. 20 ust. 1 pkt 1 i 4**).

Podmiot ADR ma też szereg obowiązków o charakterze informacyjnym realizujących zasadę przejrzystości funkcjonowania. W ramach tych obowiązków podmioty ADR powinny udostępniać stronom jasne i przystępne informacje potrzebne im do podjęcia świadomej decyzji przed zaangażowaniem się w postępowanie ADR. Wymóg przejrzystości spełniony ma być poprzez udostępnianie przez podmioty ADR szerokiego zakresu informacji, co najmniej na stronach internetowych danego podmiotu ADR oraz sporządzanie, a następnie udostępnianie, co najmniej na stronach internetowych, rocznego sprawozdania z działalności (**art. 21, art. 22**).

4.3.2. Wymagania

Przepisy odnoszące się do wymagań, które powinien spełnić podmiot ADR ubiegający się o wpis do rejestru i notyfikację obejmują:

- a) wymóg fachowości polegający m.in. na zapewnieniu, aby osoby fizyczne odpowiedzialne za postępowanie ADR posiadały konieczną wiedzę i umiejętności w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i ogólną znajomość prawa (**art. 23**). Spełnienie tego wymogu ma kluczowe znaczenie dla powodzenia postępowania ADR, w szczególności dla zagwarantowania koniecznego zaufania do postępowań ADR. Podmioty ADR mogą także wprowadzić w swoich przepisach organizacyjnych dodatkowe wymogi fachowości dla osób fizycznych odpowiedzialnych za postępowanie ADR obejmujące posiadanie przez nie wiedzy specjalistycznej w określonej dziedzinie związanej z przedmiotem działalności podmiotu ADR;
- b) wymóg niezależności, który ma być realizowany przez zagwarantowanie, że osoby odpowiedzialne za postępowanie ADR będą sprawować swoje funkcje przez wystarczający czas gwarantujący niezależność ich działania określony w projekcie jako „kadencja” (chodzi tu o zastosowanie szerokiej formuły obejmującej różne formy zatrudnienia, w tym w odniesieniu do publicznych podmiotów ADR, możliwość zatrudnienia osoby odpowiedzialnej za postępowanie ADR również na podstawie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony). Zwolnienie tych osób może nastąpić jedynie na podstawie obiektywnych przesłanek. Regulacja ma na celu uniemożliwienie arbitralnego odwołania z pełnionej funkcji, np. z powodu obranej linii orzeczniczej. Przesłanki umożliwiające odwołanie osoby odpowiedzialnej za

postępowanie ADR powinny być ograniczone do przyczyn podlegających obiektywnej weryfikacji, takich jak: długotrwała choroba, prawomocne skazanie za przestępstwo, przy jak najbardziej jednoznacznym ich sformułowaniu bez odwoływania się do pojęć ocennych, takich jak np. utrata rękojmi należytego wykonywania obowiązków. Katalog przyczyn umożliwiających odwołanie powinien być zawarty w procedurach regulujących organizację i funkcjonowanie danego podmiotu ADR (**art. 24**);

- c) wymóg bezstronności – wyrażony jest przepisem zakazującym osobom odpowiedzialnym za postępowanie ADR przyjmowania instrukcji, wskazówek albo zaleceń od którejkolwiek ze stron lub od ich przedstawicieli. Projekt przewiduje też zakaz uzależniania wynagrodzenia otrzymywanego przez osoby odpowiedzialne za postępowanie ADR od wyniku danego postępowania (**art. 24**).

Przepisy rozdziału 4 przewidują również wymogi w zakresie niezależności i bezstronności organów kolegialnych realizowane przez zapewnienie równej liczby przedstawicieli interesów konsumentów i przedstawicieli interesów przedsiębiorców w składzie organu. Podmioty ADR powinny dążyć do włączenia w szerszym zakresie organizacji zawodowych i stowarzyszeń przedsiębiorców oraz organizacji konsumenckich w proces tworzenia systemu ADR (**art. 26**).

Projektowana regulacja implementuje również przepisy dyrektywy ADR określające postępowanie w przypadku konfliktu interesów. Celem tych przepisów jest zapewnienie, aby osoba fizyczna lub organ kolegialny odpowiedzialne za postępowanie ADR powinny być niezależne od wszystkich osób i podmiotów mogących mieć interes w wyniku postępowania i nie powinny być uwikłane w żaden konflikt interesów mogący utrudnić podjęcie sprawiedliwej, bezstronnej i niezależnej decyzji.

Konflikt interesów, zgodnie z motywem 34 preambuły dyrektywy ADR, należy rozumieć jako jakikolwiek bezpośredni lub pośredni interes finansowy związany z wynikiem postępowania ADR lub jakakolwiek relacja osobista lub służbowa z jedną lub większą liczbą stron w ciągu trzech lat poprzedzających objęcie stanowiska. Pojęcie to obejmuje również wszelkie funkcje niezwiązane z postępowaniem ADR, jakie pełniła dana osoba na rzecz jednej ze stron lub większej ich liczby, organizacji zawodowej lub stowarzyszenia branżowego, których członkiem jest jedna ze stron lub na rzecz dowolnego innego członka takiej organizacji lub stowarzyszenia. W projekcie ustawy

przewidziano procedurę na wypadek wystąpienia okoliczności, które mogą wpłynąć lub być postrzegane jako wpływające na niezależność lub bezstronność osób odpowiedzialnych za postępowanie ADR bądź zaistnienia konfliktu interesów z którąś ze stron (**art. 27**).

4.4. Obowiązki przedsiębiorców (art. 29–30)

Uwzględniając konieczność umożliwienia konsumentom szybkiej identyfikacji podmiotów ADR właściwych do rozpatrzenia ich wniosku i uzyskania informacji, czy dany przedsiębiorca będzie uczestniczył w postępowaniu ADR, dyrektywa ADR przewiduje nałożenie na przedsiębiorców pewnych obowiązków informacyjnych. Obowiązki te ukształtowane są odmiennie na etapie przed złożeniem przez konsumenta reklamacji (**art. 29**) oraz po złożeniu przez konsumenta reklamacji (**art. 30**).

Do ogólnych obowiązków przedsiębiorców mających siedziby na terytorium RP, którzy zobowiązują się lub są zobowiązani do korzystania z podmiotów ADR do celów rozwiązywania sporów z konsumentami należy obowiązek informowania konsumentów o podmiocie lub podmiotach ADR, które są właściwe dla tych przedsiębiorców (**art. 29 ust. 1**).

Interpretacja tego przepisu wskazuje, że zobowiązanie do korzystania z podmiotów ADR do celów rozwiązywania sporów z konsumentami wynikać może z ustawy lub dobrowolnego przystąpienia do systemu ADR przez przedsiębiorcę poprzez:

- zaakceptowanie jurysdykcji określonego podmiotu ADR (np. w związku z przystąpieniem do danej organizacji branżowej lub poprzez dokonanie wpisu na listę prowadzoną przez dany podmiot ADR),
- zamieszczenie zgody na jurysdykcję podmiotu ADR w stosowanych w obrocie z konsumentami wzorcach umów.

W obecnym stanie prawnym obowiązek uczestnictwa w postępowaniu ADR mają podmioty rynku finansowego w związku z postępowaniem prowadzonym przez Rzecznika Finansowego²³⁾. Informacje przekazywane konsumentom obejmują adres strony internetowej stosownego podmiotu ADR lub podmiotów ADR. Powinny być one udostępnione w sposób jasny, zrozumiały i łatwo dostępny na stronie internetowej przedsiębiorcy, jeśli taka strona istnieje i w ogólnych warunkach umów sprzedaży lub

²³⁾ Art. 37 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego (...).

umów świadczenia usług między przedsiębiorcą a konsumentem, o ile przedsiębiorca takie stosuje (**art. 29 ust. 1**). Jeżeli przedsiębiorca znajduje się w kręgu podmiotów określonych w art. 29 ust. 1 i jednocześnie zawiera umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług przez internet, to zgodnie z art. 14 ust. 7 rozporządzenia ODR ma obowiązek udostępniać łącznie zarówno informacje określone w art. 29 projektu ustawy, jak również informacje, o których mowa w art. 14 ust. 1 i 2 rozporządzenia ODR, czyli m.in. podawać łącze elektroniczne do platformy ODR.

Do obowiązków wszystkich przedsiębiorców, które aktualizują się po złożeniu przez konsumenta reklamacji, należy poinformowanie konsumenta – w sytuacji, gdy spór między konsumentem a przedsiębiorcą mającym siedzibę na terytorium danego państwa członkowskiego nie może zostać rozwiązany w następstwie reklamacji złożonej przez konsumenta bezpośrednio przedsiębiorcy – o podmiocie lub podmiotach ADR właściwych dla danego przedsiębiorcy, z jednoczesnym określeniem, czy przedsiębiorca zamierza skorzystać z któregoś z podmiotów ADR do rozwiązania sporu. Obowiązek ten będzie niezależny od woli przedsiębiorcy (lub jej braku) rozwiązania zaistniałego sporu w postępowaniu ADR (**art. 30 ust. 1 i 2**).

Tym samym, w przypadku nieuwzględnienia reklamacji złożonej przez konsumenta przedsiębiorca będzie musiał poinformować go o właściwych w przypadku danego sporu podmiotach ADR oraz jednoznacznie zadeklarować, czy wyraża zgodę (deklaracja pozytywna), czy też nie (deklaracja negatywna) na rozwiązanie sporu przez dany podmiot ADR. Wyrażona tą drogą zgoda przedsiębiorcy na postępowanie ADR będzie dla niego wiążąca.

Jeżeli przedsiębiorca nie złoży żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu ADR. Rozwiązanie to będzie miało charakter sankcyjny, co jednocześnie będzie stanowiło wypełnienie przez ustawodawcę krajowego dyspozycji art. 21 dyrektywy ADR. Przepis ten zobowiązuje do ustanowienia odpowiednich sankcji za naruszenie przepisów krajowych w zakresie wymogów dotyczących postępowań ADR (**art. 30 ust. 3**).

4.5. Rejestr podmiotów uprawnionych (art. 31–41)

4.5.1. Organ właściwy

Skuteczne funkcjonowanie podmiotów ADR związane jest z koniecznością ścisłego

monitoringu systemu zgodnie z założeniami ustawodawcy europejskiego. Realizacją tego założenia jest przepis dyrektywy ADR (art.18), który nakłada na państwo członkowskie obowiązek wyznaczenia tzw. organu właściwego. Głównym zadaniem organu właściwego jest nadzór i kontrola w zakresie właściwego funkcjonowania systemu ADR (szczegółowe zadania organu właściwego precyzują przepisy dyrektywy). Jednym z istotnych zadań organu właściwego jest ocena spełniania przez podmiot ADR wymogów niezbędnych do notyfikacji i prowadzenie wykazu tych podmiotów. W projekcie ustawy wykaz podmiotów ADR ma charakter rejestru prowadzonego przez organ właściwy.

Ze względu na usytuowanie w polskim systemie ochrony konsumentów i horyzontalny zakres kompetencji, optymalnym podmiotem do sprawowania funkcji organu właściwego jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK).

Wyznaczenie organu właściwego dokonano przez odpowiednie przypisanie zadań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Prezesowi UOKiK, zarówno w projekcie ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, jak i w ustawie kompetencyjnej Prezesa UOKiK tj. przez stosowną zmianę ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów²⁴⁾ (**art. 31–39, art. 42–46 i art. 53**).

4.5.2. Postępowanie rejestrowe

Zgodnie z projektem ustawy każdy podmiot, który zamierza prowadzić postępowanie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na zasadach określonych w ustawie, będzie zobowiązany do uzyskania wpisu do rejestru podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zwanego dalej „rejestrem”. Rejestr jest prowadzony przez Prezesa UOKiK i jest jawny.

Każdy podmiot ADR ubiegający się o notyfikację składa do Prezesa UOKiK wniosek o wpis do rejestru zawierający dane określone w art. 32 ust. 1 projektu ustawy. Do wniosku podmiot dołącza regulamin i oświadczenie, że spełnia warunki uprawniające do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (**art. 31 i art. 32**).

W związku z faktem, iż organem właściwym jest organ administracji publicznej naturalną procedurą obowiązującą przy prowadzeniu rejestru jest postępowanie

²⁴⁾ Dz. U. z 2015 r. poz. 184, z późn. zm.

administracyjne ustanowione w Kodeksie postępowania administracyjnego. Jakkolwiek tryb odwoławczy przewidziany w Kodeksie postępowania administracyjnego oraz kontrola sądowo-administracyjna nie wydaje się być do końca dostosowany do procedury ADR (w kontekście *ratio legis* dyrektywy ADR, które opiera się na zapewnieniu szybkości procedur), to wyłączenie możliwości odwoławczej naraziłoby taką implementację na zarzut niekonstytucyjności.

Jednocześnie, w związku z faktem, że jednym z istotnych elementów systemu ADR są organy administracji, należało podjąć rozstrzygnięcie w jakim trybie organ właściwy – jako organ administracji, będzie działał w stosunku do innego organu administracji, który jest jednocześnie podmiotem ADR. Sytuacja dotyczy tzw. regulatorów, „przy których” lub – „w strukturach których”, działają podmioty ADR. Wobec powyższego w projekcie ustawy określono, że tzw. publiczne podmioty ADR działające w strukturach URE, ULC, UKE, KNF, RF, UTK będą ustawowo zobowiązane do prowadzenia postępowań ADR (por. zmiany w przepisach ustaw kompetencyjnych dotyczących danego regulatora). Publiczne podmioty ADR mają też obowiązek przekazania organowi właściwemu w terminie 30 dni od dnia wejścia w życie ustawy, danych objętych rejestrem (**art. 61**). Tak więc wskazane podmioty podlegają wpisowi do rejestru z mocy ustawy, a w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu takiego podmiotu Prezes UOKiK informuje o tym dany podmiot i wyznacza termin do ich usunięcia, w przypadku nieusunięcia nieprawidłowości w wyznaczonym terminie Prezes UOKiK informuje o tym organ, przy którym jest utworzony podmiot ADR, albo organ, który sprawuje nad nim nadzór lub któremu podlega ten podmiot (**art. 40**).

Należy zaznaczyć, że publiczne podmioty ADR mają obowiązek spełnienia wszystkich wymagań określonych projektem ustawy a niezbędnych do notyfikacji. Do tych podmiotów nie stosuje się jedynie przepisów dotyczących wpisu do rejestru i odmowy wpisu i wykreślenia z rejestru (art. 32, art. 33, art. 34 ust. 4 i art. 35–37).

Podmiot publiczny w terminie miesiąca od dnia wejścia w życie ustawy do dnia przekazania danych objętych wpisem do rejestru Prezesowi UOKiK i uzyskania wpisu do rejestru – może wszcząć postępowanie na zasadach określonych w przepisach projektu ustawy (**art. 61 ust. 3**). Przepis ma na celu zachowanie ciągłości prowadzenia postępowań ADR.

Wszystkie publiczne podmioty ADR są podmiotami uprawnionymi w rozumieniu projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (odpowiednie zmiany w ustawach szczegółowych), co oznacza, że stosuje się do nich wszystkie pozostałe przepisy dotyczące obowiązków i wymagań określone w projekcie ustawy.

Procedura wpisu do rejestru podmiotu ADR będącego organem administracji publicznej stanowi wyjątek od zasad postępowania rejestrowego obowiązujących wszystkie pozostałe podmioty ADR, których wpis następuje na podstawie wniosku (wpis ma charakter materialno-techniczny bez konieczności wydawania decyzji o wpisie), a ewentualna odmowa dokonania wpisu lub wykreślenie z rejestru następuje w drodze decyzji administracyjnej w przypadkach ściśle określonych w projekcie ustawy (**art. 32–38**). Od decyzji służy wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy składany do Prezesa Urzędu (**art. 39**).

Podmiot uprawniony jest zobowiązany do informowania Prezesa UOKiK o wszelkich zmianach danych, które mają wpływ na spełnianie przez niego wymagań ustawowych dla podmiotu ADR (art. 34 ust.1).

Prezes UOKiK jest zobowiązany przekazać dane zawarte w rejestrze podmiotów ADR do Komisji Europejskiej. W razie jakichkolwiek zmian w zakresie informacji objętych rejestrem organ właściwy niezwłocznie uaktualnia rejestr i przekazuje stosowne informacje w tym zakresie Komisji Europejskiej (**art. 41**).

4.6 Zadania Prezesa UOKiK w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów

Przepisy **art. 42–46** określają dodatkowe zadania organu właściwego, czyli Prezesa UOKiK w zakresie systemu ADR. Do zadań należy m.in. monitorowanie prawidłowego wykonywania obowiązków przez podmioty uprawnione do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, koordynacja współpracy pomiędzy podmiotami ADR oraz pomiędzy podmiotami ADR i organami odpowiedzialnymi za ochronę konsumenta. Ponadto do obowiązków organu właściwego należy też publikacji oraz cyklicznego przekazywania do KE sprawozdań o funkcjonowaniu i rozwoju podmiotów ADR. Prowadzi też działania edukacyjno-informacyjne w zakresie polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich.

4.7. Zmiany w przepisach innych ustaw

Istotnym elementem nowego systemu ADR wprowadzanego niniejszą ustawą jest

potrzeba zapewnienia spójności terminologicznej w obszarze zmienianych ustaw szczegółowych w związku z prowadzeniem pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. W tym kontekście należy wyjaśnić kwestię ogólnego usytuowania instytucji mediacji w prawie polskim. Pojęciem „mediacja”, „postępowanie mediacyjne”, „działania mediacyjne”, posługują się np. Kodeks cywilny, Kodeks postępowania cywilnego, ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2014 r. poz. 148, z późn. zm.) – por. art. 3, art. 36²⁵⁾, ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r. poz. 243, z późn. zm.) – por. art. 109²⁶⁾. O ile regulacje kodeksowe są ze sobą zharmonizowane, o tyle już mediacja, o której mowa we wskazanych ustawach nie jest tożsama z instytucją mediacji, o której mowa w regulacjach kodeksowych. Kwestia ta wymaga uporządkowania zgodnie bowiem z zasadami techniki prawodawczej do oznaczenia jednakowych pojęć używa się jednakowych określeń, a różnych pojęć nie oznacza się tymi samymi określeniami. W związku z powyższym w ustawach szczegółowych zmienianych niniejszą ustawą wprowadzono odpowiednie zmiany terminologiczne. Wszystkie publiczne podmioty ADR, określone w poniżej opisanych ustawach prowadzą „postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich”.

Dodatkowo należy wyjaśnić, że w ustawach kompetencyjnych publicznych podmiotów ADR wprowadzono normę, zgodnie z którą do postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez te podmioty stosuje się przepisy ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

W tym kontekście należy wskazać, że niektóre z publicznych podmiotów ADR określiły swoją właściwość w zakresie podmiotowym lub przedmiotowym w sposób szerszy niż określa to projekt ustawy ADR (przejawia się to np. w rozwiązywaniu również sporów o charakterze B2B lub sporów dotyczących przedsiębiorców niemających siedziby na terytorium RP). W tymże zakresie podmioty te będą mogły

²⁵⁾ Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 3 do zadań Inspekcji należy:
(...) podejmowanie mediacji w celu ochrony interesów i praw konsumentów;
Z kolei zgodnie z art. 36 ust. 1, jeżeli przemawia za tym charakter sprawy, wojewódzki inspektor podejmuje działania mediacyjne w celu polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą.

²⁶⁾ Art. 109 ust. 1. Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.
Ust. 2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

stosować przepisy projektu ustawy i rozwiązywać te spory, z tym zastrzeżeniem, że w omawianym zakresie nie będą mogły być notyfikowane KE przez Prezesa UOKiK.

4.7.1. Zmiany w Kodeksie postępowania cywilnego²⁷⁾ (art. 47)

Mając na uwadze fakt, że w ramach projektowanego systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich będą działały również podmioty ADR, które obecnie rozwiązują spory przy zastosowaniu procedury mediacji czy arbitrażu uregulowanych w przepisach Kodeksu postępowania cywilnego (kpc), w celu zachowania spójności systemu, należało te procedury odpowiednio dostosować do wymagań wynikających z dyrektywy ADR.

Dlatego też do przepisów kpc wprowadzono następujące zasady:

- a) zgoda konsumenta na rozstrzygnięcie sporu przez sąd polubowny może być udzielona tylko *ex post*, tzn. że zapis na sąd polubowny dotyczący sporów konsumenckich może być sporządzony tylko po powstaniu sporu i wymaga zachowania formy pisemnej;
- b) zapis na sąd polubowny obejmujący spory wynikające z umów, których stroną jest konsument, wiązał konsumenta tylko wówczas, jeżeli konsument poddający swój spór z przedsiębiorcą rozstrzygnięciu przez sąd polubowny był świadomy, że orzeczenie sądu polubownego będzie wiążące – zasada ta wyraża się w obowiązku zamieszczenia (pod rygorem nieważności) w zapisie na sąd polubowny stwierdzenia, że stronom znane są skutki zapisu na sąd polubowny, w szczególności co do mocy prawnej wyroku sądu polubownego;
- c) zapewnienia w procedurach dotyczących sądownictwa polubownego, by konsument nie był pozbawiony ochrony przyznanej mu przez przepisy bezwzględnie obowiązujące państwa, w którym ma miejsce zwykłego pobytu przez zapewnienie, że gdy sąd polubowny orzeka na podstawie zasad słuszności czy ogólnych zasad prawa konsument nie może być pozbawiony ochrony, jaką przyznają mu bezwzględnie wiążące przepisy prawa właściwego.

4.7.2. Zmiany w ustawie – Prawo energetyczne²⁸⁾ (art. 48)

Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowań ADR na rynku energetycznym będzie koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezesie Urzędu Regulacji

²⁷⁾ Dz. U. z 2014 r. poz. 101, z późn. zm.

²⁸⁾ Dz. U. z 2012 r. poz. 1059, z późn. zm.

Energetyki (URE).

Koordinator do spraw negocjacji jest osobą prowadzącą postępowanie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Zmiana została wprowadzona przez dodanie nowego rozdziału 4a w ustawie – Prawo energetyczne, który określa szczegółowo zakres działania koordynatora, sposób powołania, kwalifikacje, sposób odwołania, zasady działania.

Koordinatora powołuje Prezes URE spośród osób wyłonionych w drodze otwartego naboru na 4-letnią kadencję. Koordynator realizuje swoje zadania przy pomocy zespołu. Postępowanie ADR wszczyna się na wniosek odbiorcy energii elektrycznej, paliw gazowych lub ciepła. Warunkiem podjęcia postępowania ADR przez Koordynatora jest uprzednia próba bezpośredniego rozwiązania sporu z przedsiębiorstwem energetycznym. Złożenie wniosku o przeprowadzenie postępowania ADR powoduje wstrzymanie decyzji o niedostarczaniu energii do odbiorcy w sytuacji sporu z przedsiębiorstwem energetycznym i negatywnym rozpatrzeniem reklamacji.

4.7.3. Zmiany w ustawie o Inspekcji Handlowej²⁹⁾ (art. 49)

W aktualnym stanie prawnym zadania Inspekcji Handlowej (IH) z zakresu pozasądowego rozwiązywania sporów są realizowane za pomocą dwóch instrumentów, tj. postępowania mediacyjnego oraz polubownych sądów konsumenckich. W nowym modelu systemu ADR Inspekcja Handlowa jest podmiotem ADR o charakterze horyzontalnym, tzn. będzie właściwa dla tych spraw, dla których nie utworzono sektorowego podmiotu ADR stąd też zmiany w ustawie o Inspekcji Handlowej mają na celu dostosowanie tej instytucji i prowadzonych przez nią postępowań do wymogów dyrektywy ADR i nowego systemu ADR. Dlatego też projekt zakłada m.in.: dostosowanie terminologiczne polegające na stosowaniu terminu „pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich” zamiast pojęcia „mediacja”, zmiany w zakresie zadań IH, szczególnie wskazanie, że zadania dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich IH wykonuje w zakresie niezastrzeżonym dla innych organów, zmianę w zakresie kompetencji do rozpatrywania sporów wynikłych z umów o przyłączenie do sieci elektroenergetycznej, ciepłowniczej lub gazowej, umów o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej, gazu ziemnego lub umów o świadczenie usług przesyłania i dystrybucji ciepła, umów sprzedaży oraz

²⁹⁾ Dz. U. z 2014 r. poz. 148, z późn. zm.

umów kompleksowych, w rozumieniu przepisów ustawy – Prawo energetyczne, gdzie zgodnie z przyjętym modelem systemu ADR właściwy będzie podmiot ADR powołany przy Prezesie URE, tj. Koordynator ds. negocjacji, a nie, jak dotychczas, IH. Zaproponowano również wydzielenie organizacyjne IH, w ten sposób aby zapewnić niezależność podmiotom ADR oraz wyłączyć ten obszar działalności IH spod merytorycznego nadzoru Prezesa UOKiK przez wyraźne wskazanie, że nadzór Prezesa UOKiK nie obejmuje spraw dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego będzie wszczynane na wniosek konsumenta lub przedsiębiorcy.

Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w rozumieniu przepisów ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, jest Inspekcja Handlowa. Natomiast zadania inspekcji w tym zakresie realizuje wojewódzki inspektor właściwy ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę, do którego składa się wniosek o wszczęcie postępowania ADR. Regulamin organizacji i działania Inspekcji w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określa rozporządzenie.

IH obok prowadzenia postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (zwanego dotychczas postępowaniem mediacyjnym) będzie działała za pomocą stałych sądów polubownych, jak w obowiązującej procedurze.

4.7.4. Zmiany w ustawie o transporcie kolejowym³⁰⁾ (art. 50)

Obecnie w sektorze usług kolejowych nie funkcjonuje żaden podmiot ADR. Zgodnie z proponowanym rozwiązaniem podmiotem pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w tym sektorze będzie Rzecznik Praw Pasażera Kolei działający przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego (UTK). Rzecznik będzie powoływany przez Prezesa UTK na pięcioletnią kadencję. Postępowanie będzie wszczynane na wniosek pasażera. Wniosek może być złożony w postaci elektronicznej. Warunkiem koniecznym dla złożenia wniosku będzie uprzednie podjęcie próby bezpośredniego rozwiązania sporu z przewoźnikiem kolejowym, zarządcą infrastruktury kolejowej, właścicielem dworca bądź zarządzającym dworcem, sprzedawcą biletów lub operatorem

³⁰⁾ Dz. U. z 2015 r. poz. 1297, z późn. zm.

turystycznym, w tym na drodze postępowania reklamacyjnego. Postępowanie jest wolne od opłat. Szczegółowe kwestie dotyczące organizacji instytucji Rzecznika i postępowania ADR będą określone w rozporządzeniu.

4.7.5. Zmiany w ustawie – Prawo telekomunikacyjne³¹⁾ (art. 51)

W obecnym stanie prawnym, zgodnie z przepisami art. 109 ustawy – Prawo telekomunikacyjne, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) prowadzi postępowania mediacyjne w sporach pomiędzy konsumentami a dostawcami usług telekomunikacyjnych w tym sektorze gospodarczym. W nowym systemie ADR taka rola Prezesa UTK zostaje utrzymana przy zastosowaniu niezbędnych zmian terminologicznych polegających przede wszystkim na zastąpieniu terminu postępowanie mediacyjne pojęciem pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Do postępowania ADR prowadzonego przez Prezesa UKE stosuje się zasady określone w przepisach ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

4.7.6. Zmiany w ustawie o nadzorze nad rynkiem finansowym³²⁾ (art. 52)

W obecnym stanie prawnym przy Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) działa Sąd Polubowny, który oferuje dwie ścieżki polubownego rozwiązywania sporów, pierwszą w postaci mediacji, której celem ma być zawarcie ugody pomiędzy stronami sporu przy udziale mediatora wpisanego na listę mediatorów i arbitrów Sądu Polubownego przy KNF oraz drugą w postaci arbitrażu, w ramach którego dochodzi do rozstrzygnięcia sporu w drodze wyroku sądu polubownego.

Projekt ustawy modyfikuje te przepisy jedynie w tym zakresie, że w ramach Sądu Polubownego przy KNF wydziela centrum arbitrażu i centrum mediacji – prowadzące postępowania na podstawie przepisów kpc – dostosowanych do wymogów dyrektywy ADR oraz dopuszcza się możliwość prowadzenia przez ten sąd polubowny postępowań ADR na zasadach określonych w przepisach ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Szczegółowy tryb postępowania w tym zakresie określony będzie w regulaminie Sądu Polubownego określonym w uchwale KNF. Ten rodzaj postępowania byłby bardziej odformalizowany i szybszy. Należy zaznaczyć, że Sąd Polubowny przy KNF jest z mocy ustawy zobowiązany do udziału w nowym systemie

³¹⁾ Dz. U. z 2014 r. poz. 243, z późn. zm.

³²⁾ Dz. U. z 2016 r. poz. 174, z późn. zm.

ADR i obligatoryjnie będzie podlegał notyfikacji, na takich samych zasadach jak inne publiczne podmioty ADR działające przy URE, UKE, UTK, ULC.

4.7.7. Zmiany w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów³³⁾ (art. 53)

W celu prawnego umocowania Prezesa UOKiK do pełnienia roli organu właściwego do wykonywania zadań określonych w dyrektywie ADR w ustawie kompetencyjnej w przepisie określającym zadania Prezesa UOKiK wprowadzono odpowiednią zmianę. Dodatkowo w przedmiotowej ustawie określono, że przy Prezesie UOKiK działa punkt kontaktowy i określono jego zadania. Należy wyjaśnić, że zgodnie z art. 14 dyrektywy ADR, państwa członkowskie zostały zobowiązane do zapewnienia, by w przypadku sporów objętych dyrektywą o charakterze transgranicznym, konsumenci mogli uzyskać pomoc w dostępie do podmiotu ADR działającego w innym państwie członkowskim, który jest właściwy do rozpatrzenia ich sporu transgranicznego. Państwa członkowskie powierzają to zadanie Europejskim Centrom Konsumenckim, organizacjom konsumenckim lub dowolnemu innemu podmiotowi.

Z kolei, zgodnie z art. 7 ust. 1 rozporządzenia ODR, każde państwo członkowskie wyznacza jeden punkt kontaktowy ds. ODR i przekazuje Komisji jego nazwę i dane kontaktowe. Państwa członkowskie mogą przekazać odpowiedzialność za punkty kontaktowe ds. ODR swoim centrom należącym do Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich, organizacjom konsumenckim lub dowolnemu innemu podmiotowi. W każdym z punktów kontaktowych ds. ODR działa co najmniej dwóch doradców ds. ODR.

W opinii projektodawcy, ze względu na ścisły związek pomiędzy zadaniami określonymi przez wskazane akty prawne, powinny być one realizowane przez ten sam podmiot tzn. punkt kontaktowy działający przy Prezesie UOKiK³⁴⁾.

³³⁾ Dz. U. z 2015 r. poz. 184, 1618 i 1634.

³⁴⁾ W obecnym stanie prawnym polski ustawodawca z powodów formalno-prawnych nie może zmaterializować tych wymogów poprzez nałożenie stosownych obowiązków na Europejskie Centrum Konsumenckie. Należy wyjaśnić, iż Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce zostało powołane do życia w styczniu 2005 r., na mocy porozumienia Komisji Europejskiej z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Projekt finansowany jest ze środków Unii Europejskiej i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Obecnie projekt jest realizowany na podstawie umowy pomiędzy UOKiK a KE – Grant Europejskiej Agencji ds. Zdrowia i Konsumentów przy Komisji Europejskiej „Decyzja o dotacji Nr 2013 81 21 ECC NET Poland”. Brak podmiotowości prawnej ECK uniemożliwia nałożenie na tą instytucję obowiązków o charakterze ustawowym.

Z kolei powierzenie zadań, o których mowa w art. 14 dyrektywy ADR i art. 7 rozporządzenia ODR, organizacji konsumenckiej mogłoby nastąpić w drodze otwartego konkursu ofert przeprowadzonego w trybie ustawy z dnia 23 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie

Do zadań punktu kontaktowego będzie należało udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących postępowań ADR, w szczególności sporów o charakterze transgranicznym.

Punkt kontaktowy zapewnia łączy internetowe do platformy ODR, o której mowa w art. 5 rozporządzenia ODR.³⁵⁾ Punkt kontaktowy będzie wykonywał jednocześnie zadania punktu kontaktowego ds. ODR w rozumieniu art. 7 rozporządzenia ODR.

Tryb pracy punktu kontaktowego określi regulamin ustalony przez Prezesa UOKiK.

4.7.8. Zmiany w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym³⁶⁾ (art. 54)

Zmiany przedmiotowej ustawy nie mają związku z implementacją przepisów dyrektywy ADR, stanowią natomiast realizację wytycznych Komisji Europejskiej zawartych w uzasadnionej opinii z dnia 18 czerwca 2015 r. skierowanej do Rzeczypospolitej Polskiej ze względu na brak odpowiedniej transpozycji art. 6 ust. 1 lit. e dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych³⁷⁾ (...) oraz braku zgodności z ww. dyrektywą niektórych wymogów określonych w ustawie z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług i wydanych na jej podstawie przepisach wykonawczych (uchylenie nr 2013/2248). Dodanie przedmiotowych zmian do projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich zostało zaakceptowane przez Zespół ds. programowania prac Rządu na etapie zgłaszania projektu ustawy do wykazu prac Rady Ministrów. W celu osiągnięcia stanu zgodności polskich przepisów z ww. dyrektywą 2005/29/WE należy dokonać zmiany legislacyjnej w ustawie z 23 sierpnia

(Dz. U. z 2016 r. poz. 239, z późn. zm.) albo przetargu zorganizowanego w trybie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r. poz. 2164). Wyłanianie podmiotu w drodze konkursu albo przetargu będzie mogło rozpocząć się po wejściu w życie ustawy transponującej dyrektywę, dodatkowo należy przewidzieć możliwość uruchomienia procedury odwoławczej przewidzianej w obu ustawach, co dodatkowo opóźniałoby przekazanie Komisji informacji o podmiotach pełniących rolę punktu kontaktowego i de facto blokowało sprawne funkcjonowanie systemu ADR.

³⁵⁾ Zgodnie z art. 14 ust. 5 rozporządzenia ODR, państwa członkowskie zapewniają by podmioty ADR, centra należące do Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich, właściwe organy zdefiniowane w art. 18 dyrektywy ADR oraz w stosownych przypadkach podmioty wyznaczone zgodnie z art. 14 ust. 2 dyrektywy ADR, udostępniały łączy elektroniczne do platformy ODR.

³⁶⁾ Dz. U. z 2016 r. poz. 3.

³⁷⁾ Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającej dyrektywę Rady 84/450/WE, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. Urz. UE L 149 z 11 czerwca 2005 r., str. 22).

2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym³⁸⁾ w art. 5 ust. 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, tak aby uwzględniał wskazane przez Komisję brakujące elementy tj.: „niezbędne (...) wymiany lub naprawy”.

4.7.9. Zmiany w ustawie – Prawo pocztowe³⁹⁾ (art. 55)

W obecnym stanie prawnym, zgodnie z przepisami art. 95 ustawy – Prawo pocztowe, Prezes UKE prowadzi postępowania mediacyjne w sporach pomiędzy konsumentami a operatorami pocztowymi. W nowym systemie ADR taka rola Prezesa UKE zostaje utrzymana przy zastosowaniu niezbędnych zmian terminologicznych polegających przede wszystkim na zastąpieniu terminu postępowanie mediacyjne pojęciem pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Do postępowania ADR prowadzonego przez Prezesa UKE stosuje się zasady określone w przepisach ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

4.7.10 Zmiany w ustawie o informowaniu o cenach towarów i usług⁴⁰⁾ (art. 56)

Zmiany przedmiotowej ustawy nie mają związku z implementacją przepisów dyrektywy ADR, stanowią natomiast realizację wytycznych Komisji Europejskiej zawartych w uzasadnionej opinii z dnia 18 czerwca 2015 r. skierowanej do Rzeczypospolitej Polskiej ze względu na brak odpowiedniej transpozycji art. 6 ust. 1 lit. e dyrektywy 2005/29/WE oraz braku zgodności z ww. dyrektywą niektórych wymogów określonych w ustawie z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług i wydanych na jej podstawie przepisach wykonawczych (uchybenie nr 2013/2248). Dodanie przedmiotowych zmian do projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich zostało zaakceptowane przez Zespół ds. programowania prac Rządu na etapie zgłaszania projektu ustawy do wykazu prac Rady Ministrów. W celu osiągnięcia stanu zgodności polskich przepisów z ww. dyrektywą 2005/29/WE należy dokonać zmiany w ustawie z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług w art. 4 ust. 1 ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług – polegającą na wykreśleniu zdania drugiego o treści: „W przypadku obniżki ceny uwidacznia się także informację o przyczynie wprowadzenia obniżki”.

³⁸⁾ Dz. U. z 2016 r. poz. 3.

³⁹⁾ Dz. U. z 2012 r. poz. 1529.

⁴⁰⁾ Dz. U. z 2014 r. poz. 915.

4.7.11. Zmiany w ustawie o prawach konsumenta⁴¹⁾ (art. 57)

Przedmiotowa zmiana nie wynika bezpośrednio z obowiązku implementacji przepisów dyrektywy ADR lecz ma charakter uzupełniający. W obecnie obowiązujących przepisach o charakterze horyzontalnym brak jest bowiem ogólnego obowiązku udzielania konsumentom odpowiedzi na reklamację w określonym terminie i formie. Taki obowiązek zawierają jedynie niektóre ustawy sektorowe np. w odniesieniu do branży telekomunikacyjnej czy turystycznej. Dlatego też proponuje się, aby wprowadzić do systemu prawa polskiego ustawowy obowiązek ustosunkowania się przez przedsiębiorcę do reklamacji konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź powinna być udzielona na papierze lub innym trwałym nośniku informacji.

Wprowadzenie takiej regulacji horyzontalnej pozwoli na wyeliminowanie luki prawnej, która powstałaby w związku z nałożeniem na przedsiębiorców obowiązku wynikającego z dyrektywy ADR. Zgodnie z tym obowiązkiem przedsiębiorca, w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji konsumenta, musi poinformować go na piśmie lub innym trwałym nośniku o właściwych podmiotach ADR oraz jednoznacznie zadeklarować, czy wyraża zgodę czy też nie na rozwiązanie sporu przez dany podmiot ADR.

Brak wprowadzenia regulacji horyzontalnej zobowiązującej do pisemnej odpowiedzi na reklamację prowadziłby do pewnego braku logiki i luki systemowej, w której pomimo braku prawnego obowiązku udzielenia pisemnej odpowiedzi na reklamację, w przypadku jej negatywnego rozpatrzenia, przedsiębiorca i tak miałby obowiązek poinformowania konsumenta na piśmie lub innym trwałym nośniku o właściwych dla niego podmiotach ADR. Dlatego też zmiana proponowana w przedmiotowej ustawie stanowiłaby logiczną całość również w świetle regulacji przewidywanej w ustawie implementującej dyrektywę ADR.

4.7.12. Zmiany w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym⁴²⁾ (art. 58)

Celem zmian w przedmiotowej ustawie jest umocowanie Rzecznika Finansowego jako jeden z obligatoryjnych elementów nowego systemu ADR i dostosowanie przepisów do

⁴¹⁾ Dz. U. z 2014 r. poz. 827, z późn. zm.

⁴²⁾ Dz. U. z 2015 r. poz. 1348, z późn. zm.

nowych wymagań wynikających z dyrektywy ADR, podobnie jak w przypadku innych publicznych podmiotów ADR. Rzecznik Finansowy zastąpił dotychczasową instytucję Rzecznika Ubezpieczonego. Zmiany wprowadzono ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego. Ustawa przewiduje, że Rzecznik Finansowy prowadzi postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w obszarze sektora finansowego.

4.8. Przepisy przejściowe i końcowe

Przepisy art. 59–70 zawierają niezbędne przepisy przejściowe i końcowe m.in. nakładające na publiczne podmioty ADR obowiązek przekazania Prezesowi UOKiK niezbędnych danych objętych rejestrem w terminie 30 dni od dnia wejścia w życie ustawy; termin przekazania przez Prezesa UOKiK pierwszego sprawozdania do Komisji Europejskiej na temat funkcjonowania podmiotów ADR oraz maksymalny limit wydatków z budżetu państwa przeznaczonych na wykonywanie zadań podmiotu ADR działającego przy Prezesie URE.

Przepis art. 69 określa limity wydatków budżetu państwa w związku z wykonywaniem zadań przez podmioty publiczne.

Przepisy te określają również termin wejścia w życie ustawy, tj. po upływie 2 miesięcy od dnia ogłoszenia, z wyjątkiem art. 60, który wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia oraz art. 54 i art. 56, które wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

4.9. Zgodność projektu z prawem Unii Europejskiej

Projekt ustawy stanowi implementację przepisów dyrektywy ADR i jest zgodny z prawem Unii Europejskiej.

4.10. Ocena co do potrzeby notyfikacji

Projektowana regulacja nie zawiera przepisów technicznych w rozumieniu rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 23 grudnia 2002 r. w sprawie sposobu funkcjonowania krajowego systemu notyfikacji norm i aktów prawnych (Dz. U. Nr 239, poz. 2039 oraz z 2004 r. Nr 65, poz. 597) i nie podlega notyfikacji Komisji Europejskiej.

Projekt nie wymaga przedłożenia instytucjom i organom Unii Europejskiej oraz Europejskiemu Bankowi Centralnemu w celu uzyskania opinii, dokonania konsultacji lub uzgodnienia.

Projekt został udostępniony na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Rządowego Centrum Legislacji w zakładce Rządowy Proces Legislacyjny oraz na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Prezesa UOKiK.

Nazwa projektu Projekt ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich Ministerstwo wiodące i ministerstwa współpracujące Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Osoba odpowiedzialna za projekt w randze Ministra, Sekretarza Stanu lub Podsekretarza Stanu Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Kontakt do opiekuna merytorycznego projektu Izabela Szewczyk-Krzyżanowska Zastępca Dyrektora Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów UOKIK tel. 22 55 60 424 izabela.szewczyk-krzyzanowska@uokik.gov.pl Magdalena Sobczyńska Główny specjalista ds. legislacji Departament Ochrony Interesów Konsumentów UOKIK tel. 22 55 60 156 magdalena.sobczynska@uokik.gov.pl	Data sporządzenia 20.04.2016 Źródło: Prawo UE- dyrektywa, rozporządzenie Nr w wykazie prac: UC 36
--	--

OCENA SKUTKÓW REGULACJI

1. Jaki problem jest rozwiązywany?

W ostatnich latach obserwuje się stały wzrost liczby spraw rozpatrywanych w UE w trybie ADR. O ile w roku 2006 odnotowano 410 000 spraw, to już w roku 2007 ich liczba sięgnęła 430 000, a w roku 2008 – nawet 530 000¹. Analogiczny trend można zaobserwować w Polsce. Wzrost popularności polubownych form rozwiązywania sporów konsumenckich odnotowuje np. Inspekcja Handlowa. W 2010 roku do Inspekcji Handlowej wpłynęło 11 tys. wniosków o mediację, w 2012 – już 12,2 tys. Zainteresowaniem cieszy się także sądownictwo polubowne prowadzone przy wojewódzkich inspektoratach IH (w latach 2010–2012 r. wnioski w tym zakresie składano w liczbie nie mniejszej niż 2,6 tys. rocznie)². Jednakże mimo obserwowanej tendencji wzrostowej, mechanizmy polubownego rozstrzygania sporów konsumenckich w Polsce są nadal zbyt mało rozwinięte i upowszechnione. Doświadczenia z realizacji rządowej polityki konsumenckiej wykazały, iż sądy polubowne oraz inne formy pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich są skutecznym i tanim środkiem dochodzenia przez konsumentów swoich praw (w szczególności w sprawach drobniejszych, w przypadku dochodzenia których system sądownictwa powszechnego nie sprawdza się ze względu na: przewlekłość postępowania, wysokie koszty, sformalizowane procedury oraz opory natury psychologicznej związane z wkląaniem się przez konsumentów w postępowanie sądowe)³. Niestety mimo podejmowanych w tym obszarze działań ze strony państwa obserwuje się ciągle niewystarczające zainteresowanie tą formą rozwiązywania sporów ze strony przedsiębiorców, co implikuje automatycznie brak po stronie biznesu chęci tworzenia własnych branżowych systemów ADR⁴. Innym problemem wpływającym na efektywność metod ADR w Polsce jest fragmentaryczność istniejącego systemu. Istnieją obszary, w których alternatywne metody rozwiązywania sporów w naszym kraju nie funkcjonują lub też są nieefektywne, a także obszary, w których konieczne będzie wprowadzenie zmian. Z jednej strony w niektórych sektorach typowo

¹ Zob. Commission Staff Working Paper Impact Assessment Accompanying the document Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on Alternative Dispute Resolution for consumer disputes (Directive on consumer ADR) and Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on Online Dispute Resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR) COM(2011) 793 final, SEC(2011) 1409 final z dnia 29 listopada 2011 r. SEC(2011) 1408 final.

² Dane pochodzą z raportów z działalności Inspekcji Handlowej z lat 2010–2012.

³ Zob. wnioski z realizacji Polityki konsumenckiej z lat 2007–2009 w Ocena realizacji zadań wynikająca z dokumentu rządowego przyjętego przez Radę Ministrów w dniu 5 grudnia 2007 r. pt.: „Strategia Polityki Konsumenckiej na lata 2007–2009”, s. 42 i nast.

⁴ W Polityce konsumenckiej na lata 2010-2013 wskazano, iż systemy pozasądowego rozwiązywania sporów powinny być rozwijane zarówno poprzez tworzenie takich schematów przez organizacje biznesowe, związki przedsiębiorców lub organizacje konsumenckie, jak również poprzez stymulację rozwoju procedur ADR w ramach struktur administracji. Rozwijanie polubownych systemów rozstrzygania sporów nie jest jednak możliwe bez współpracy i chęci współdziałania w tym zakresie przedsiębiorców. Dlatego też rozwój mechanizmów ADR musi być włączony do koncepcji rozwoju idei społecznej odpowiedzialności biznesu.⁴

konsumenckich (np. usługi turystyczne, usługi deweloperskie) odczuwalna jest potrzeba zorganizowania wyspecjalizowanych w danej dziedzinie podmiotów ADR. Z drugiej identyfikuje się obszary, w których dotychczas nie było potrzeby tworzenia podmiotów ADR (np. sektor usług prawnych i innych zawodów regulowanych). Inny problem to sposób działania niektórych podmiotów ADR, który także powinien ulec swoistej standaryzacji, wpływając w ten sposób na poprawę efektywności ich działania.

W dniu 18 czerwca 2013 r. został opublikowany pakiet legislacyjny zawierający dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa ADR)⁵ oraz rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie ODR)⁶. Dyrektywa ADR zakłada stworzenie we wszystkich państwach członkowskich jednolitego systemu pozasądowego rozstrzygania sporów, który obejmie swym zakresem wszelkie zaistniałe na rynku unijnym spory między konsumentem a przedsiębiorcą, wynikłe na tle zawartych umów sprzedaży rzeczy lub świadczenia usług, w tym także umów zawartych za pośrednictwem internetu oraz umów transgranicznych. Uwzględniając wyniki powyższej diagnozy i cele pakietu legislacyjnego ADR/ODR, projektowana regulacja powinna przyczynić się do:

- poprawy skuteczności i efektywności postępowań ADR w Polsce,
- wprowadzenia jednolitych metod działania podmiotów ADR i zapewnienia spójności całego systemu ADR w Polsce,
- spopularyzowanie tej formy rozstrzygania sporów wśród polskich przedsiębiorców i konsumentów oraz
- umożliwienie rozstrzygania sporów transgranicznych w formule ADR.

2. Rekomendowane rozwiązanie, w tym planowane narzędzia interwencji, i oczekiwany efekt

W związku z koniecznością implementacji pakietu legislacyjnego ADR/ODR konieczna jest interwencja legislacyjna na poziomie ustawowym. Przedstawiony projekt ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich obejmuje trzy główne obszary, tj. obszar o charakterze materialnym i proceduralnym oraz obszar instytucjonalny.

Implementacja części materialnej dyrektywy ma miejsce w przepisach projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. W obszarze proceduralnym implementacja wprowadza zmiany w ustawach kompetencyjnych organów, w których strukturach lub przy których działają lub mają działać podmioty ADR, takich jak: KNF, UKE, URE, ULC, UTK, RzF oraz Inspekcja Handlowa. Ponadto implementacja wymusiła również zmiany w przepisach Kodeksu postępowania cywilnego w zakresie sądownictwa polubownego. Zmiany legislacyjne obejmą także ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów i ustawę o prawach konsumentów.

W projekcie ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich uregulowano następujące zagadnienia wynikające z implementacji pakietu legislacyjnego ADR/ODR:

- zakres zastosowania,
- definicje,
- zasady prowadzenia postępowania ADR,
- obowiązki podmiotów ADR i wymagania wobec podmiotów ADR,
- obowiązki przedsiębiorców,
- zadania i kompetencje organu właściwego.

W zakresie instytucjonalnym wybrano wariant implementacji oparty na podejściu mieszanym, w którym istnieją obok siebie zarówno podmioty ADR niepubliczne, jak i publiczne. Podmioty te mogą współpracować i wzajemnie się uzupełniać, tworząc spójną i funkcjonalną strukturę. Struktura ta z kolei jest fundamentem konsumenckiego systemu ADR.

Rozwiązanie zakłada wykorzystanie obecnie istniejących struktur publicznych i niepublicznych podmiotów ADR oraz wypracowanych w ich ramach procedur. Wariant oparty jest na podziale sektorowym rynku.

Dodatkowo w celu wypełnienia ewentualnych luk systemowych rozwiązanie przewiduje utworzenie podmiotu ADR o charakterze horyzontalnym, którego zakres działania obejmowałby sprawy, dla których nie został utworzony właściwy ADR sektorowy. Funkcja mogłaby zostać powierzona Inspekcji Handlowej. W systemie tym Inspekcja Handlowa pełni rolę swoistego „wentyla bezpieczeństwa”, którego zadaniem byłoby wypełnienie luk, które powstałyby przy istnieniu podmiotów sektorowych.

Zamierzonym efektem opisanej interwencji legislacyjnej będzie poprawa skuteczności i efektywności postępowań ADR w Polsce. Skuteczne postępowanie ADR będzie spełniać w szczególności następujące wymogi:

⁵ Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 63.

⁶ Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1.

- postępowanie ADR jest łatwo dostępne dla obu stron w formie internetowej i nieinternetowej bez względu na ich siedzibę lub miejsce zamieszkania,
- strony mogą uczestniczyć w postępowaniu bez obowiązku korzystania z pomocy prawnika lub doradcy prawnego, jednakże w ramach postępowania strony nie mogą być pozbawione prawa do zasięgnięcia niezależnej porady ani do bycia reprezentowanym lub wspieranym przez stronę trzecią na dowolnym jego etapie,
- postępowanie ADR jest dla konsumentów nieodpłatne lub dostępne za opłatą o nieznaczej wysokości,
- podmiot ADR, do którego wniesiono skargę, powiadamia o tym strony sporu natychmiast po otrzymaniu wszystkich dokumentów zawierających odpowiednie informacje dotyczące skargi,
- wynik postępowania ADR jest udostępniany w terminie 90 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez podmiot ADR kompletnej skargi. W przypadku wysoce zawiłych sporów podmiot ADR odpowiedzialny za rozstrzygnięcie może według własnego uznania przedłużyć termin 90 dni kalendarzowych. Strony powinny zostać poinformowane o każdym tego typu przedłużeniu oraz o spodziewanym czasie, jaki będzie potrzebny do zakończenia sporu.

3. Jak problem został rozwiązany w innych krajach, w szczególności krajach członkowskich OECD/UE?

UOKiK przeprowadził ankietę wśród państw członkowskich UE dotyczącą funkcjonowania obecnie istniejących w tych państwach systemów ADR oraz konieczności i kierunków ewentualnych zmian w systemach krajowych w związku z implementacją dyrektywy ADR. Zdecydowana większość respondentów wskazała, że konieczna będzie interwencja legislacyjna w związku z dostosowaniem systemów krajowych ADR konsumenckich do przepisów dyrektywy ADR.

Aktualnie 21 państw członkowskich dostosowało swoje regulacje do wymagań dyrektywy ADR i z tych państw notyfikowano 188 podmiotów ADR. Do internetowej platformy (platforma ODR) służącej do rozwiązywania sporów konsumenckich podłączonych jest 159 podmiotów ADR z 20 państw członkowskich. Platforma ODR – utworzona przez Komisję Europejską – została uruchomiona 15 lutego 2016 r. Państwa członkowskie, które jeszcze nie notyfikowały podmiotów ADR Komisji Europejskiej, to: Niemcy, Luxemburg, Malta, Hiszpania, Węgry, Polska, Rumunia, Litwa.

4. Podmioty, na które oddziałuje projekt

Grupa	Wielkość	Źródło danych	Oddziaływanie
Organizacje przedsiębiorców	Projekt może oddziaływać na wszystkie organizacje przedsiębiorców, których członkowie zawierają umowy z konsumentami ⁷ .	– zakres podmiotowy pakietu legislacyjnego ADR/ODR – analizy własne dotyczące potencjalnych uczestników systemu ADR konsumenckiego – konsultacje z interesariuszami	Rekomendowane rozwiązanie może skutkować podjęciem przez te podmioty działań o charakterze organizacyjnym (utworzenie podmiotu ADR lub modyfikacja już istniejącego). Budowanie pozytywnego wizerunku danej organizacji, która uczestniczy w systemie ADR, co wpływa na konkurencyjność przedsiębiorców należących do tej organizacji.
Organizacje konsumentów	Ok. 868 ⁸	– zakres podmiotowy pakietu legislacyjnego ADR/ODR – analizy własne dotyczące potencjalnych uczestników systemu ADR konsumenckiego – konsultacje z interesariuszami	Rekomendowane rozwiązanie może skutkować podjęciem przez te podmioty działań o charakterze organizacyjnym (utworzenie podmiotu ADR lub modyfikacja już istniejącego). Podniesienie zaufania do danej organizacji konsumenckiej.
Samorządy zawodowe	Ok. 3 podmiotów ⁹	– zakres podmiotowy pakietu legislacyjnego ADR/ODR – analizy własne dotyczące	Rekomendowane rozwiązanie może skutkować podjęciem przez te podmioty działań o charakterze

⁷ Brak danych statystycznych dotyczących tej kategorii organizacji.

⁸ Źródło danych: <http://www.ngo.pl/>

⁹ Dotyczy 3 samorządów prawniczych, które na etapie konsultacji zadeklarowały zainteresowanie tworzeniem podmiotu ADR dla konsumentów.

		potencjalnych uczestników systemu ADR konsumenckiego – konsultacje z interesariuszami	organizacyjnym (utworzenie podmiotu ADR lub modyfikacja już istniejącego). Podniesienie zaufania do członków danego samorządu.
Podmioty publiczne/organy administracji	Ok. 10 podmiotów ¹⁰	– zakres podmiotowy pakietu legislacyjnego ADR/ODR – analizy własne dotyczące potencjalnych uczestników systemu ADR konsumenckiego – konsultacje z interesariuszami	Rekomendowane rozwiązanie może skutkować podjęciem przez te podmioty działań o charakterze organizacyjnym (utworzenie podmiotu ADR lub modyfikacja już istniejącego). Obowiązek promowania metod ADR.
Przedsiębiorcy	Przedsiębiorcy, którzy zawierają umowy z konsumentami (ok. 730 000).	– zakres podmiotowy pakietu legislacyjnego ADR/ODR – analizy własne dotyczące potencjalnych uczestników systemu ADR konsumenckiego – konsultacje z interesariuszami	Obowiązki informacyjne oraz ułatwienia w uczestnictwie w postępowaniach ADR. Dostęp do tanich i efektywnych metod rozwiązywania sporów. Uniknięcie długotrwałych postępowań sądowych. Uczestnictwo przedsiębiorcy w systemie ADR jest jednym z elementów budowy pozytywnego wizerunku, co wpływa na konkurencyjność danego przedsiębiorcy.
Konsumenci		– zakres podmiotowy pakietu legislacyjnego ADR/ODR – analizy własne dotyczące potencjalnych uczestników systemu ADR konsumenckiego – konsultacje z interesariuszami	Ułatwienie w dostępie do alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich. Dostęp do tanich i efektywnych metod ADR. Uniknięcie długotrwałych postępowań sądowych.

5. Informacje na temat zakresu, czasu trwania i podsumowanie wyników konsultacji

W listopadzie i grudniu 2013 r. Prezes UOKiK rozpoczął szerokie konsultacje społeczne i międzyresortowe mające na celu wypracowanie optymalnego modelu ADR dotyczącego rozwiązywania sporów konsumenckich we wszystkich sektorach rynku. Obok już istniejących podmiotów ADR, Prezes UOKiK zaangażował także właściwe resorty (Ministerstwo Sprawiedliwości, Ministerstwo Gospodarki, Ministerstwo Finansów, Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju), organy odpowiedzialne za poszczególne sektory rynku (w szczególności regulatorów), organizacje przedsiębiorców i organizacje konsumenckie.

W ramach prac implementacyjnych w dniu 17 grudnia 2013 r. zostało zorganizowane spotkanie z organami administracji, przedstawicielami organizacji przedsiębiorców działających w sektorze finansowym oraz organizacji przedsiębiorców. Ponadto w ramach przygotowań do implementacji odbyły się również spotkania (warsztaty) z zainteresowanymi partnerami społecznymi, których organizatorem był Prezes UOKiK i Europejskie Centrum Konsumenckie.

W okresie od dnia 9 do dnia 23 kwietnia 2014 r. Prezes UOKiK przeprowadził szerokie konsultacje dotyczące modelu implementacji art. 5 dyrektywy ADR do polskiego porządku prawnego. Konsultację objęły w szczególności organizacje przedsiębiorców, organizacje konsumenckie, prawnicze samorządy zawodowe, a także publiczne oraz niepubliczne podmioty ADR. W dniu 6 maja 2014 r. odbyło się spotkanie podsumowujące wyniki przeprowadzonych konsultacji z wszystkimi

¹⁰ Podmioty, przy których działają obecnie podmioty ADR lub przy których potencjalnie mogą być utworzone, a także uczestniczące w systemie w innym charakterze np. jako organ właściwy lub punkt kontaktowy (Rzecznik Finansowy, UKE, KNF, URE, UTK, ULC, Inspekcja Handlowa, UOKiK, Europejskie Centrum Konsumenckie).

zainteresowanymi podmiotami. Zdecydowana większość interesariuszy poparła rekomendowane przez Prezesa UOKiK rozwiązanie polegające na wyborze wariantu mieszanego konsumenckiego modelu ADR w Polsce z rolą Inspekcji Handlowej jako podmiotu ADR o charakterze horyzontalnym.

W okresie od maja do sierpnia 2014 r. przeprowadzono konsultacje bilateralne z organami, które będą odpowiedzialne za utworzenie podmiotów ADR w danym sektorze, odnośnie usytuowania i zasad funkcjonowania tych podmiotów przy poszczególnych regulatorach oraz konieczności wprowadzenia w związku z tym ewentualnych zmian legislacyjnych w ustawach kompetencyjnych poszczególnych organów.

Jednocześnie w trakcie prac nad projektem ustawy kolejne jego wersje, a w szczególności zmiany w ustawach szczegółowych, były konsultowane na roboczo z organami i podmiotami, które będą pełniły funkcje publicznych podmiotów ADR. Dodatkowo oficjalnie przesłana przez RCL (pismo RCL z dnia 29 stycznia 2016 r.) wersja projektu została przesłana do konsultacji z podmiotami, które będą pełniły funkcje publicznych podmiotów ADR i właściwymi dla nich resortami (pismo UOKiK z dnia 4 lutego 2016 r.). Uwagi zgłoszone przez te podmioty mają charakter doprecyzowujący ustawy dotyczące kompetencji tych podmiotów w związku z prowadzonymi przez nie postępowaniami ADR. UOKiK pismem z dnia 12 lutego 2016 r. przesłał do RCL swoje uwagi do projektu ustawy. W dniu 26 lutego 2016 r. RCL przekazał do Urzędu projekt ustawy uwzględniający większość zgłoszonych uwag.

6. Wpływ na sektor finansów publicznych

(ceny stałe z 2014 r.)		Skutki w okresie 10 lat od wejścia w życie zmian [mln zł]											
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Łącznie (0–10)
Dochody ogółem													
budżet państwa													
JST													
pozostałe jednostki (oddzielnie)													
Wydatki ogółem		3,78	3,78	3,78	3,78	3,78	3,78	3,78	3,78	3,78	3,78	3,78	41,62
budżet państwa		3,78	3,78	3,78	3,78	3,78	3,78	3,78	3,78	3,78	3,78	3,78	41,62
JST													
pozostałe jednostki (oddzielnie)													
JST													
pozostałe jednostki (oddzielnie)													
Źródła finansowania	Źródłem finansowania projektowanej regulacji będzie budżet państwa w następujących częściach: UOKiK – część 53 IH – część 85 URE – część 50 UTK – część 71												
Dodatkowe informacje, w tym wskazanie źródeł danych i przyjętych do obliczeń założeń	Koszty w ujęciu pieniężnym po stronie budżetu państwa: Koszty zostały opracowane w oparciu o roczne koszty funkcjonowania podmiotów ADR przy IH, Prezesie URE, Prezesie UTK oraz koszty funkcjonowania organu właściwego i punktu kontaktowego przy Prezesie UOKiK (kwoty zostały zawnioskowane przez te podmioty). W ujęciu rocznym koszty funkcjonowania poszczególnych podmiotów ADR przedstawiałyby się następująco: – Inspekcja Handlowa – 2 785 320,33 zł, – UTK – 364 000 zł, – URE – 445 760 zł, – UOKiK – 189 000 zł. Pozostałe podmioty, tj. KNF, UKE, ULC oraz Rzecznik Finansowy ¹¹ nie wnioskowały o dodatkowe środki budżetowe na finansowanie podmiotów ADR mających działać w ich												

¹¹ Instytucja Rzecznika Finansowego została powołana na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i zastąpiła dotychczas funkcjonującą instytucję Rzecznika Ubezpieczeniowego (odpowiednio rozszerzając zakres kompetencji). W tej ustawie uregulowano też kompleksowo postępowanie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na rynku finansowym prowadzone przez Rzecznika Finansowego.

strukturach. Łączne roczne dodatkowe koszty podmiotów ADR wyniosłyby więc 3 784 080,33 zł. Dysponentami środków przeznaczonych dla Inspekcji Handlowej są wojewodowie, a szczegółowa kalkulacja tych środków i ich podział na rodzaje jest określony w załączniku 1 i 2. W odniesieniu do środków przeznaczonych dla UTK, URE i UOKiK będą one przekazane na wynagrodzenia osób prowadzących postępowania ADR.

Koszty przeznaczone na funkcjonowanie systemu ADR w początkowym okresie obowiązywania ustawy będą przeznaczone przede wszystkim na wdrożenie systemu w poszczególnych podmiotach, w kolejnych latach coraz większa część budżetu będzie wykorzystywana na koszty wynikające z upowszechnienia procedur, co będzie wiązało się z coraz większą liczbą spraw.

Koszty projektowanych regulacji w roku „0” będą sfinansowane w ramach wydatków zaplanowanych w ustawie budżetowej na rok 2016 we właściwych częściach budżetowych, bez konieczności ich zwiększania.

Przedstawione koszty nie uwzględniają wprost prognozy wzrostu spraw przez jednostki ADR, dotyczą jednakże zakładanego wzrostu efektywności jednostek ADR. Przyjmuje się bowiem, że zakładany wzrost liczby spraw rozstrzyganych przez jednostki ADR nie powinien wiązać się z koniecznością ponoszenia dodatkowych kosztów przez budżet państwa (ponad zaplanowane). Upowszechnienie procedur ADR w latach 2017–2027 będzie się jednocześnie wiązało ze wzrastającą efektywnością pracy poszczególnych podmiotów ADR. W przypadku znaczącego wzrostu liczby spraw ponad zakładane limity zastosowanie znajdzie mechanizm korygujący polegający w szczególności wprowadzeniu kwoty wartości przedmiotu sporu, poniżej lub powyżej, której jednostka ADR będzie mogła odmówić jej rozpatrzenia.

Ustawa nie przewiduje korzyści dla budżetu państwa. Zgodnie z ustawą publiczne podmioty ADR nie będą pobierały opłat za przystąpienie do postępowania, dlatego też nie wystąpią koszty z tego tytułu po stronie konsumentów (gospodarstw domowych), jak również nie będzie korzyści po stronie budżetu państwa.

Ustawa zawiera mechanizm korygujący, zapobiegający wzrostowi wydatków budżetowych ponad założone limity. Poszczególne jednostki ADR będą miały obowiązek na bieżąco monitorować wzrost własnych wydatków. W przypadku stwierdzenia zagrożenia przekroczenia limitu wydatków, jednostka będzie miała obowiązek wprowadzenia działań korygujących, polegających w szczególności na wprowadzeniu kwoty wartości przedmiotu sporu poniżej lub powyżej, której jednostka ADR będzie mogła odmówić rozpatrzenia sprawy. Monitorowanie kosztów jednostek ADR i odpowiedzialność za prawidłowe wdrożenie mechanizmu korygującego leży po stronie właściwego dysponenta części budżetowej. W przypadku IH wojewoda monitoruje wykorzystanie limitu wydatków, a wojewódzki inspektor inspekcji handlowej wdraża mechanizm korygujący.

Wprowadzenie mechanizmu korygującego, w pierwszej kolejności, będzie umożliwiało wprowadzenie środków zaradczych w ramach przewidzianego limitu wydatków w przypadku wzrostu kosztów budżetowych poszczególnych jednostek ADR ponad założony limit.

7. Wpływ na konkurencyjność gospodarki i przedsiębiorczość, w tym funkcjonowanie przedsiębiorców, oraz na rodzinę, obywateli i gospodarstwa domowe

Skutki								
Czas w latach od wejścia w życie zmian		0	1	2	3	5	10	Łącznie (0–10)
W ujęciu pieniężnym (w mln zł, ceny stałe z 2014 r.)	duże przedsiębiorstwa							
	sektor mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw	0,00	6,52	6,04	0,15	0,23	0,00	13,12
	rodzina, obywatele oraz gospodarstwa domowe							
W ujęciu niepieniężnym	duże przedsiębiorstwa							
	sektor mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw							
	rodzina, obywatele oraz gospodarstwa domowe							
Niemierzalne	Funkcjonowanie	– zapewnienie pełnego pokrycia sektorowego i geograficznego systemu ADR,						

	systemu ADR	–zapewnienie szczelności systemu poprzez zastosowanie dwustopniowej ochrony opartej na publicznych podmiotach ADR, –zapewnienie spójności systemu, wprowadzając wspólne mechanizmy działania, ułatwiające monitoring całego systemu i skuteczną eliminację potencjalnych nieprawidłowości. –zapewnienie fachowości i profesjonalizmu podmiotów ADR poprzez ich ubranżowanie, –ustanowienie platformy współpracy pomiędzy organami państwa a niepublicznymi podmiotami ADR, –zapewnienie większego dostępu obywateli do podmiotów ADR, co wpłynie na upowszechnienie i rozwój tego rodzaju metod rozwiązywania sporów, –wprowadzenie swoistej konkurencyjności pomiędzy podmiotami ADR (zwłaszcza wśród podmiotów tworzonych przez podmioty niepubliczne), –stworzenie zunifikowanego, pozasądowego systemu rozstrzygania sporów może przyczynić się do zwiększenia poczucia bezpieczeństwa konsumentów, a przez to do rozwoju handlu, –możliwość pośredniego wpływu na zmniejszenie ilości spraw w sądach powszechnych.
--	-------------	--

Dodatkowe informacje, w tym wskazanie źródeł danych i przyjętych do obliczeń założeń	Koszty dla przedsiębiorców							
	Koszty dla przedsiębiorców w ujęciu pieniężnym to szacunkowe koszty wprowadzenia nowych obowiązków informacyjnych. Ustawa o ADR wprowadzi dwa nowe obowiązki informacyjne (OI):							
	1. OI 1 – wszyscy przedsiębiorcy, rozpatrujący reklamacje, będą musieli zmodyfikować wewnętrzne wzorce odmownego rozpatrzenia reklamacji, poprzez zamieszczenie w niej informacji o korzystaniu lub niekorzystaniu z podmiotu ADR, obowiązek ten obejmuje także przygotowanie wzorców odpowiedzi na reklamacje, 2. OI 2 – przedsiębiorcy, którzy poddadzą się rozstrzygnięciu sporów przez podmiot ADR, będą musieli zamieścić informację o tym fakcie w ogólnych warunkach umowy (OWU) oraz na własnej stronie internetowej.							
	Czas pracy został oszacowany w oparciu o wartości oszacowane dla podobnych czynności w „Raporcie na temat wykonania pomiaru obciążeń administracyjnych” opublikowanym przez Ministerstwo Gospodarki (aktualnie dostępny na stronach internetowych Ministerstwa Rozwoju). Wynosi on 0,5 godziny na przedsiębiorcę dla pierwszego OI oraz 1 godzinę na przedsiębiorcę dla drugiego OI. Koszt roboczogodziny z narzutem administracyjnym założono za wspomnianym raportem na poziomie 30,83 zł w roku. Precyzyjne oszacowanie liczby przedsiębiorców, których obejmą nowe obowiązki informacyjne, jest trudne. Założono, że pierwszy z obowiązków może potencjalnie objąć wszystkich przedsiębiorców zatrudniających powyżej 9 osób oraz połowę pozostałych zarejestrowanych przedsiębiorców (mikroprzedsiębiorców) we wszystkich sektorach, z wyłączeniem przetwórstwa przemysłowego oraz badawczo-technicznego, a więc około 730 tys. podmiotów (źródło: „Działalność przedsiębiorstw niefinansowych w 2012 r.”, GUS, http://stat.gov.pl/download/cps/rde/xbcr/gus/pgwf_dzialalnosc_przedsiębiorstw_niefinansowych_2012.xls).							
	Założono, że koszty pierwszego OI poniesione zostaną w pierwszych 2 latach obowiązywania regulacji. Zakres podmiotowy drugiego OI będzie znacznie węższy. Przyjęto, że będzie on równy liczbie spraw rozpatrywanych przez podmioty ADR w pierwszym roku obowiązywania regulacji oraz liczbie nowych spraw w kolejnych 4 latach. Szczegółowe szacunki kosztów OI znajdują się poniżej (w zł).							
		Rok	0	1	2	3	4	5
	OI 1	Osobogodz.	0	182 500	182 500	0	0	0
		Koszty osobowe + inne	0	5 748 662	5 912 393	0	0	0
	OI 2	Osobogodz.	0	20 902	3 953	4 593	5 338	6 202

		Koszty osobowe + inne	0	768 651	128 064	154 491	186 719	225 954
	Łącznie	Osobogodz.	0	203 402	186 453	4 593	5 338	6 202
	OI 1 +2	Koszty osobowe + inne	0	6 517 314	6 040 457	154 491	186 719	225 954

8. Zmiana obciążeń regulacyjnych (w tym obowiązków informacyjnych) wynikających z projektu

☐ nie dotyczy

Wprowadzane są obciążenia poza bezwzględnie
wymaganymi przez UE (szczegóły w odwróconej tabeli
zgodności).

x tak

☐ nie

☐ nie dotyczy

☐ zmniejszenie liczby dokumentów

☐ zmniejszenie liczby procedur

x skrócenie czasu na załatwienie sprawy

x inne: Ułatwienie w dostępie do alternatywnych
sposobów rozstrzygania sporów:

- skrócenie czasu i zmniejszenie kosztów
rozwiązania sporu pomiędzy przedsiębiorcą a
konsumentem,
- ułatwienie rozwiązywania sporów
transgranicznych,
- dla przedsiębiorców i konsumentów będzie to
ułatwieniem do dokonywania transakcji
transgranicznych.

☐ zwiększenie liczby dokumentów

☐ zwiększenie liczby procedur

☐ wydłużenie czasu na załatwienie sprawy

☐ inne:

Wprowadzane obciążenia są przystosowane do ich
elektronizacji.

x tak

☐ nie

☐ nie dotyczy

Komentarz:

Implementacja dyrektywy ADR wprowadza obowiązek informacyjny, którego istotą jest informowanie konsumentów o podmiocie/podmiotach ADR w przypadkach, w których przedsiębiorca zobowiązuje się lub jest zobowiązany do korzystania z tych podmiotów. Informacje te powinny obejmować adres strony internetowej stosownego podmiotu ADR. Informacje, o których mowa powyżej, należy udostępniać w sposób jasny i zrozumiały na stronie internetowej przedsiębiorcy, a w stosownych przypadkach w ogólnych warunkach umów.

Niezależnie od powyższego, każdy przedsiębiorca w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji konsumentkiej będzie zobowiązany informować konsumenta o tym, czy zamierza skorzystać z odpowiedniego podmiotu ADR. Informacje te powinny zostać przekazane na papierze lub innym trwałym nośniku.

Jednocześnie implementacja całej dyrektywy ułatwi przedsiębiorcom i konsumentom alternatywne rozstrzyganie sporów, co przyniesie pozytywne skutki, które zostały wymienione w pkt 2.

9. Wpływ na rynek pracy

Wprowadzanie nowego systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich otwartego na wszelkie nowe formy alternatywnego rozwiązywania sporów może przyczynić się do powstawania nowych podmiotów ADR dla sektorów, które obecnie nie posiadają takich instytucji w swojej branży.

10. Wpływ na pozostałe obszary

☐ środowisko naturalne

☐ sytuacja i rozwój regionalny

☐ inne:

☐ demografia

☐ mienie państwowe

☐ informatyzacja

☐ zdrowie

Omówienie wpływu

Brak wpływu na obszary wymienione w pkt 10.

11. Planowane wykonanie przepisów aktu prawnego

- Zgodnie z przepisami dyrektywy ADR, termin implementacji do krajowych porządków prawnych upłynął w dniu 9 lipca 2015 r. Zgodnie z art. 22 rozporządzenia ODR przepisy rozporządzenia stosuje się od dnia 9 stycznia 2016 r. z wyjątkiem art. 2 ust. 3 oraz art. 7 ust. 1 i 5, które stosuje się od dnia 9 lipca 2015 r. (inne wyjątki mają zastosowanie tylko do KE),
- Zgodnie z art. 24 ust. 2 dyrektywy ADR, państwa członkowskie miały obowiązek notyfikowania KE wykazu podmiotów ADR spełniających warunki, o których mowa w dyrektywie do dnia 9 stycznia 2016 r. Oceny podmiotu ADR pod kątem wymogów dyrektywy dokonuje organ właściwy, który następnie dokonuje notyfikacji takiego podmiotu ADR do KE,
- Zgodnie z art. 18 dyrektywy ADR, państwo członkowskie jest zobowiązane do wyznaczenia tzw. organu właściwego. Głównym zadaniem organu właściwego jest nadzór i kontrola w zakresie właściwego funkcjonowania systemu ADR (szczegółowe zadania organu właściwego precyzują kolejne przepisy dyrektywy). Dyrektywa wskazuje również, iż państwo członkowskie może wyznaczyć więcej niż jeden organ właściwy. W takiej sytuacji państwo członkowskie podejmuje decyzję, który z organów właściwych będzie pełnił rolę punktu kontaktowego z KE. Powyższe informacje przekazywane są do dnia 9 lipca 2015 r. do KE, która prowadzi wykaz organów właściwych (stosownie – punktów kontaktowych) i publikuje go w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej,
- Zgodnie z art. 7 rozporządzenia ODR każde państwo członkowskie wyznacza jeden punkt kontaktowy ds. ODR oraz przekazuje KE jego nazwę i dane kontaktowe do dnia 9 lipca 2015 r. Zadanie to państwo członkowskie może powierzyć Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich, organizacjom konsumenckim lub innemu podmiotowi,
- Analogicznie jak w przypadku punktu powyżej, do dnia 9 lipca 2015 r. państwa członkowskie przekazują do KE informacje dotyczące nazw i danych podmiotów, którym powierzają zadanie udzielania pomocy konsumentom zgodnie z art. 14 dyrektywy ADR. Zadanie to państwo członkowskie może powierzyć Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich, organizacjom konsumenckim lub innemu podmiotowi,
- Do 9 lipca 2015 r. państwa członkowskie informują KE, czy ich ustawodawstwo krajowe przewiduje rozstrzygnięcie przez podmioty ADR sporów konsumenckich ale inicjowanych przez przedsiębiorców oraz przekazuje informację, które podmioty ADR zajmują się takimi sprawami,
- Harmonogram prac legislacyjnych na etapie rządowym:
 - do 30 kwietnia rozpatrzenie projektu przez KRM,
 - do 30 maja rozpatrzenie projektu przez RM.

12. W jaki sposób i kiedy nastąpi ewaluacja efektów projektu oraz jakie mierniki zostaną zastosowane?

Zakłada się, iż w okresie 4 lat od wejścia w życie przewidywanych rozwiązań zostanie dokonana analiza kosztów i korzyści projektowanych oddziaływań. Proponowanym miernikiem będzie miernik wzrostu liczby spraw rozpatrywanych za pomocą systemu ADR przyjęty w analizie wpływu oraz wzrostu efektywności poszczególnych podmiotów ADR. Wskaźnikiem jest liczba rozpatrywanych spraw na 1000 mieszkańców. Obecnie wskaźnik ten dla Polski wynosi ok. 0,56/1000, czyli znajduje się znacznie poniżej średniej UE, która wynosi 1,00/1000 i może wzrosnąć wskutek implementacji dyrektywy nawet do poziomu 1,77/1000 (s. 167 Impact Assessment Dyrektywy ADR). Wariant bazowy zakłada utrzymanie obecnej liczby spraw (21 000 spraw rocznie). Wariant rekomendowany zakłada wzrost w ciągu 5 lat do poziomu 1,3/1000 (docelowo 44 500 spraw rocznie).

W ramach przedmiotowej analizy podjęta zostanie także próba oszacowania wpływu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na zmniejszenie kosztów funkcjonowania sądów powszechnych.

13. Załączniki (istotne dokumenty źródłowe, badania, analizy itp.)

Załącznik 1 i 2 – kalkulacja i rodzaje kosztów IH z podziałem na województwa.

	MEDIATORZY	SEKRETARZ MEDIACJI	SEKRETARZ SSP		SUMA
dolnośląskie	2,07	1,73	0,00		3,80
kujawsko-pomorskie	0,00	0,21	0,93		1,14
lubelskie	0,47	0,00	0,00		0,47
lubuskie	0,00	0,46	0,00		0,46
łódzkie	1,55	0,66	0,05		2,26
małopolskie	0,55	0,00	0,00		0,55
mazowieckie	0,92	1,46	1,40		3,78
opolskie	0,00	0,54	0,07		0,61
podkarpackie	0,00	0,34	0,12		0,46
podlaskie	0,20	0,71	0,00		0,91
pomorskie	2,26	0,16	0,43		2,85
śląskie	1,70	1,09	0,00		2,79
świętokrzyskie	0,73	0,00	0,00		0,73
warmińsko-mazurskie	0,00	0,55	0,38		0,93
wielkopolskie	2,28	1,10	0,34		3,73
zachodniopomorskie	2,70	0,99	1,06		4,75
SUMA	15,43	10,01	4,78		30,22

Zestawienie - nowe etaty na poszczególne stanowiska pracy w wojewódzkich inspektoratach IH w związku z ustawą o ADR

	WYNAGRODZENA OSOBOWE		WYNAGRODZENIA BEZOSOBOWE	POZOSTAŁE KOSZTY				SUMA
	dodatkowa kwota na wynagrodzenia	nowe etaty		WYPOSAŻENIE STANOWISK PRACY	KOSZTY OBSŁUGI POCZTOWEJ	KOSZTY DELEGACJI I PODRÓŻY SŁUŻBOWYCH	KOSZTY INNE	
dolnośląskie	124 690,83	170 079,99	14 119,09	27 000,00	12 645,22	7 258,59	9 312,22	365 105,94
kujawsko-pomorskie	0,00	38 862,32	51 769,99	9 000,00	3 695,77	893,63	2 721,64	106 943,35
lubelskie	40 257,32	24 731,20	5 403,60	0,00	3 854,86	2 184,43	2 838,79	79 270,20
lubuskie	0,00	16 401,78	6 972,39	0,00	3 530,01	1 948,18	2 599,57	31 451,92
łódzkie	62 345,41	106 276,19	5 577,91	18 000,00	6 935,19	4 036,74	5 107,22	208 278,66
małopolskie	65 462,68	28 865,63	17 430,97	0,00	6 351,38	3 379,36	4 677,29	126 167,31
mazowieckie	0,00	147 232,47	52 467,23	27 000,00	19 391,02	10 336,65	14 279,97	270 707,34
opolskie	0,00	21 605,08	2 614,65	0,00	3 906,02	2 287,14	2 876,47	33 289,36
podkarpackie	0,00	16 026,77	19 348,38	0,00	3 218,47	1 441,45	2 370,14	42 405,22
podlaskie	0,00	35 554,15	3 137,58	9 000,00	5 047,34	2 961,64	3 716,96	59 417,67
pomorskie	67 689,31	138 865,30	98 833,62	18 000,00	12 268,25	4 848,19	9 034,61	349 539,28
śląskie	71 251,90	127 786,41	80 531,10	18 000,00	11 008,66	4 560,59	8 107,01	321 245,67
świętokrzyskie	17 812,98	38 543,92	6 798,08	0,00	2 591,03	1 386,67	1 908,09	69 040,76
warmińsko-mazurskie	0,00	32 262,35	25 449,22	0,00	4 933,38	2 317,96	3 633,04	68 595,94
wielkopolskie	62 345,41	170 502,98	22 311,65	27 000,00	8 627,56	4 625,64	6 353,52	301 766,75
zachodniopomorskie	44 532,44	212 551,14	39 916,93	36 000,00	8 602,06	4 156,57	6 334,74	352 093,89
SUMA	556 388,28	1 326 147,68	452 682,38	189 000,00	116 606,22	58 623,42	85 871,28	2 785 319,26

Tabela zgodności

TYTUŁ PROJEKTU:	Ustawa z dnia o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich
TYTUŁ WDRAŻANEGO AKTU:	Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich

Jedn. red.	Treść przepisu UE	Obowiązek wdrożenia T/N	Jedn. red.	Treść przepisu/ów projektu ustawy
Art.1	Celem niniejszej dyrektywy jest - poprzez osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów - przyczynianie się do należytego funkcjonowania rynku wewnętrznego dzięki zapewnieniu konsumentom możliwości dobrowolnego składania skarg na działania przedsiębiorców do podmiotów oferujących niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i uczciwe alternatywne metody rozstrzygania sporów. Niniejsza dyrektywa pozostaje bez uszczerbku dla ustawodawstwa krajowego nakładającego obowiązek uczestnictwa w takich postępowaniach, pod warunkiem że ustawodawstwo to nie uniemożliwia stronom korzystania z przysługującego im prawa dostępu do systemu sądowego.	N		
Art.2	1. Niniejsza dyrektywa ma zastosowanie do postępowań mających na celu pozasądowe rozstrzygnięcie krajowych i transgranicznych sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług między przedsiębiorcą mającym siedzibę w Unii a konsumentem mającym miejsce zamieszkania w Unii, poprzez interwencję podmiotu ADR, który proponuje lub narzuca rozwiązanie bądź doprowadza do spotkania stron w celu ułatwienia polubownego rozstrzygnięcia.	T	Art.2 Art.3ust.1	Art. 2. 1. Postępowaniem w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest postępowanie mające na celu rozwiązywanie sporów konsumenckich, prowadzone zgodnie z zasadami określonymi w ustawie przez uprawnione podmioty, które: 1) umożliwiają zbliżenie stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony, 2) proponują rozwiązanie sporu lub 3) rozstrzygają spór i narzucają stronom jego rozwiązanie. 2. Sporem konsumenckim jest spór między konsumentem a przedsiębiorcą wynikający z zawartej z konsumentem umowy sprzedaży lub innej umowy.

				Art. 3. 1. Ustawę stosuje się do rozwiązywania sporów konsumenckich między konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium państwa członkowskiego Unii Europejskiej a przedsiębiorcą mającym siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
	2. Niniejsza dyrektywa nie ma zastosowania do: a) postępowań toczących się przed podmiotami rozstrzygającymi spory, w przypadku gdy osoby fizyczne odpowiadające za rozstrzygnięcie sporu są zatrudnione lub wynagradzane wyłącznie przez indywidualnego przedsiębiorcę, chyba że państwa członkowskie zdecydują o dopuszczeniu takich postępowań jako postępowań ADR na mocy niniejszej dyrektywy i spełnione są wymogi zawarte w rozdziale II, w tym szczegółowe wymogi dotyczące niezależności i przejrzystości określone w art. 6 ust. 3; b) postępowań toczących się w ramach systemów rozpatrywania skarg konsumenckich przez przedsiębiorcę; c) usług niemających charakteru gospodarczego świadczonych w interesie ogólnym; d) sporów między przedsiębiorcami; e) bezpośrednich negocjacji między konsumentem a przedsiębiorcą; f) działań podejmowanych przez sędziów w celu rozstrzygnięcia sporu w toku postępowania sądowego dotyczącego tego sporu; g) postępowań wszczynanych przez przedsiębiorcę przeciwko konsumentowi; h) usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników ochrony zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych; i) publicznych instytucji świadczących usługi w zakresie kształcenia ustawicznego lub szkolnictwa	T	Art. 4	Art. 4. 1. Ustawy nie stosuje się do: 1) postępowań, w których spory są rozstrzygane przez osoby zatrudnione lub wynagradzane wyłącznie przez przedsiębiorcę, z którym spór jest toczony; 2) postępowań reklamacyjnych, rozpatrywania skarg konsumenckich przez przedsiębiorcę, a także bezpośrednich negocjacji między konsumentem a przedsiębiorcą; 3) działań podejmowanych przez sąd w celu rozstrzygnięcia sporu w toku postępowania sądowego. 2. Ustawy nie stosuje się również do: 1) pozasądowego rozwiązywania sporów między przedsiębiorcami oraz 2) sporów: a) dotyczących usług niemających charakteru gospodarczego, świadczonych w interesie ogólnym, b) wynikających z umów, o których mowa w art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827, z 2015 r. poz. 1854 oraz z 2016 r. poz. 615), c) wynikających z umów, których przedmiotem są usługi edukacyjne lub usługi w zakresie kształcenia ustawicznego świadczone przez publiczne szkoły lub placówki oraz publiczne szkoły wyższe.

	wyższego.			
	3. W niniejszej dyrektywie ustanawia się zharmonizowane wymogi jakościowe w odniesieniu do podmiotów ADR i postępowań ADR w celu zapewnienia konsumentom, po wdrożeniu niniejszej dyrektywy, dostępu do wysokiej jakości, przejrzystych, skutecznych i sprawiedliwych pozasądowych mechanizmów dochodzenia roszczeń bez względu na ich miejsce zamieszkania w Unii. Państwa członkowskie mogą utrzymać w mocy lub wprowadzić przepisy wykraczające poza przepisy określone w niniejszej dyrektywie, aby zagwarantować wyższy poziom ochrony konsumentów.	N		
	4. Niniejsza dyrektywa uznaje kompetencje państw członkowskich do ustalania, czy podmioty ADR mające siedzibę na ich terytorium mają mieć możliwość narzucania rozwiązania.	T	Art. 2 ust. 1 pkt 3	Art. 2. 1. Postępowaniem w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest postępowanie mające na celu rozwiązywanie sporów konsumenckich, prowadzone zgodnie z zasadami określonymi w ustawie przez uprawnione podmioty, które: 1) umożliwiają zbliżenie stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony, 2) proponują rozwiązanie sporu lub 3) rozstrzygają spór i narzucają stronom jego rozwiązanie.
Art.3	1. O ile niniejsza dyrektywa nie stanowi inaczej, jeżeli jakikolwiek przepis niniejszej dyrektywy koliduje z przepisem innego unijnego aktu prawnego dotyczącym pozasądowych postępowań w sprawie dochodzenia roszczeń wszczynanych przez konsumenta przeciwko przedsiębiorcy, przepis niniejszej dyrektywy jest nadrzędny. 2. Niniejsza dyrektywa pozostaje bez uszczerbku dla dyrektywy 2008/52/WE. 3. Art. 13 niniejszej dyrektywy pozostaje bez uszczerbku dla zawartych w innych aktach prawnych Unii przepisów dotyczących informowania	N		

	konsumentów o procedurach pozasądowego dochodzenia roszczeń, które stosuje się niezależnie od niniejszego artykułu.			
Art. 4	1. Na użytek niniejszej dyrektywy: a) "konsument" oznacza każdą osobę fizyczną działającą w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu;	T	Art.5 pkt 1	Art. 5. Użyte w ustawie określenia oznaczają: 1) konsument – konsumenta w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2016 r. poz. 380 i 585);
	b) "przedsiębiorca" oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, niezależnie od tego, czy jest to podmiot publiczny czy prywatny, która działa - w tym również za pośrednictwem jakiejkolwiek innej osoby działającej w jej imieniu lub na jej rzecz - w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu;	T	Art.5 pkt 2	2) przedsiębiorca – przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny
	c) "umowa sprzedaży" oznacza każdą umowę, na mocy której przedsiębiorca przenosi lub zobowiązuje się do przeniesienia własności towarów na konsumenta, a konsument płaci lub zobowiązuje się do zapłacenia ich ceny, w tym również każdą umowę, której przedmiotem są równocześnie towary oraz usługi; d) "umowa o świadczenie usług" oznacza każdą umowę inną niż umowa sprzedaży, na mocy której przedsiębiorca świadczy lub zobowiązuje się do świadczenia usługi na rzecz konsumenta, a konsument płaci lub zobowiązuje się do zapłacenia jej ceny;	N		
	e) "spór krajowy" oznacza spór powstały w związku z umową sprzedaży towarów lub umową o świadczenie usług w sytuacji, w której w momencie zamawiania towarów lub usług konsument ma miejsce zamieszkania w tym samym państwie członkowskim, w którym przedsiębiorca ma siedzibę; f) "spór transgraniczny" oznacza spór powstały w	T	Art. 5 pkt 3 i 4	3) spór krajowy – spór konsumencki, w przypadku gdy konsument w chwili złożenia oferty przedsiębiorcy albo przyjęcia przez konsumenta oferty przedsiębiorcy miał miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej; 4) spór transgraniczny – spór konsumencki, w przypadku gdy konsument w chwili złożenia oferty przedsiębiorcy albo przyjęcia przez konsumenta oferty przedsiębiorcy miał miejsce

związku z umową sprzedaży towarów lub umową o świadczenie usług w sytuacji, w której w momencie zamawiania towarów lub usług konsument ma miejsce zamieszkania w państwie członkowskim innym niż państwo członkowskie, w którym przedsiębiorca ma siedzibę;			zamieszkania na terytorium innego niż Rzeczpospolita Polska państwa członkowskiego Unii Europejskiej.
g) "postępowanie ADR" oznacza postępowanie, o którym mowa w art. 2, spełniające wymogi niniejszej dyrektywy i prowadzone przez podmiot ADR;	T	Art. 2 ust. 1	Art. 2. 1. Postępowaniem w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest postępowanie mające na celu rozwiązywanie sporów konsumenckich, prowadzone zgodnie z zasadami określonymi w ustawie przez uprawnione podmioty, które: 1) umożliwiają zbliżenie stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony, 2) proponują rozwiązanie sporu lub 3) rozstrzygają spór i narzucają stronom jego rozwiązanie.
h) "podmiot ADR" oznacza każdy podmiot, bez względu na nadaną mu lub używaną w stosunku do niego nazwę, utworzony na stałe i oferujący rozstrzygnięcie sporu w ramach postępowania ADR, umieszczony w wykazie zgodnie z art. 20 ust. 2;	T	Art. 7, Art. 8	Art. 7. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich można prowadzić po uzyskaniu wpisu do Rejestru. Art. 8. Podmiot wpisany do Rejestru, zwany dalej „podmiotem uprawnionym”, prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w oparciu o obowiązujące w danym podmiocie uprawnionym procedury tego postępowania, zwane dalej „regulaminem”.
i) "właściwy organ" oznacza każdy organ publiczny ustanowiony na szczeblu krajowym, regionalnym lub lokalnym wyznaczony przez państwo członkowskie do celów niniejszej dyrektywy.	N		
2. Przedsiębiorca "ma siedzibę": - jeśli przedsiębiorca jest osobą fizyczną - tam, gdzie znajduje się jego miejsce prowadzenia działalności, - jeśli przedsiębiorca jest spółką lub inną osobą prawną lub stowarzyszeniem osób fizycznych lub prawnych - tam, gdzie znajduje się jego siedziba	T	Art. 3 ust. 2	2. Za siedzibę przedsiębiorcy uznaje się: 1) w przypadku przedsiębiorcy będącego osobą fizyczną – miejsce wykonywania działalności gospodarczej; 2) w przypadku przedsiębiorcy będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną – siedzibę jej organu zarządzającego lub miejsce wykonywania działalności

	statutowa, główny organ zarządzający lub miejsce prowadzenia działalności, w tym oddział, agencja lub inny zakład. 3. Podmiot ADR "ma siedzibę": - jeśli jest on prowadzony przez osobę fizyczną - w miejscu, w którym prowadzi działalność ADR, - jeśli jest on prowadzony przez osobę prawną lub stowarzyszenie osób fizycznych lub prawnych - w miejscu, w którym ta osoba prawna lub stowarzyszenie osób fizycznych lub prawnych prowadzi działalność ADR, - jeśli jest on prowadzony przez organ lub inny podmiot publiczny - w miejscu, gdzie znajduje się siedziba tego organu administracyjnego lub innego podmiotu publicznego.	N		gospodarczej, w szczególności miejsce, w którym znajduje się jej oddział lub zakład.
Art.5 ¹	1. Państwa członkowskie ułatwiają konsumentom dostęp do postępowań ADR i zapewniają możliwość poddania sporów objętych niniejszą dyrektywą i dotyczących przedsiębiorcy mającego siedzibę na ich terytoriach pod rozstrzygnięcie podmiotu ADR, który spełnia wymogi określone w niniejszej dyrektywie.		Art.2ust.1 Art.3ust.1 Art.8 Art.48 (zm. w art.31a ust.2) Art.49 (zm. w art.36 ust.3) Art.50 (zm. w art.16a ust.2) Art.51 (zm. w art.109 ust.2) Art.52 (zm. w art.18 ust.4) Art.55 (zm. w art.95 ust.2) Art.58 (zm. w art.17ust.2)²	Art. 2. 1. Postępowaniem w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest postępowanie mające na celu rozwiązywanie sporów konsumenckich, prowadzone zgodnie z zasadami określonymi w ustawie przez uprawnione podmioty, które: 1) umożliwiają zbliżenie stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony, 2) proponują rozwiązanie sporu lub 3) rozstrzygają spór i narzucają stronom jego rozwiązanie. Art. 3. 1. Ustawę stosuje się do rozwiązywania sporów konsumenckich między konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium państwa członkowskiego Unii Europejskiej a przedsiębiorcą mającym siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Art. 8. Podmiot wpisany do Rejestru, zwany dalej „podmiotem uprawnionym”, prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego

¹ Art. 5 ust. 1 dyrektywy ADR – ustanawia obowiązek utworzenia systemu ADR – w projekcie ustawy obowiązek ten jest implementowany w kilkunastu przepisach zarówno w merytorycznych przepisach projektu ustawy, jak i w przepisach ustaw szczegółowych dotyczących publicznych podmiotów ADR – zmiany te wprowadzono w Art. 48 (zm. w art.31a ust.2), Art. 49 (zm. w art.36 ust.3), Art. 50 (zm. w art.16a ust.2), Art. 51 (zm. w art.109 ust.2), Art. 52 (zm. w art.18 ust.4), Art. 55 (zm. w art. 95 ust.2), Art.58 (zm. w art.17 ust.2) – brzmienie tych przepisów nie jest przytoczone w tabeli z uwagi na ich obszerność.

			Art.61 ust. 1 i 2	rozwiązywania sporów konsumenckich w oparciu o obowiązujące w danym podmiocie uprawnionym procedury tego postępowania, zwane dalej „regulaminem”. Art. 61. 1. W terminie miesiąca od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy: 1) Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki, 2) Inspekcja Handlowa, 3) Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego, 4) Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, 5) sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, 6) Rzecznik Finansowy – przekazują Prezesowi Urzędu dane objęte Rejestrem. 2. Prezes Urzędu dokonuje wpisu do Rejestru podmiotów wymienionych w ust. 1, z urzędu, niezwłocznie po otrzymaniu danych.
Art. 5 ust. 2 -7	2. Państwa członkowskie zapewniają, aby podmioty ADR: a) prowadziły aktualną stronę internetową umożliwiającą stronom łatwy dostęp do informacji dotyczących postępowań ADR i pozwalającą konsumentom na wniesienie skargi i przekazanie wymaganych dokumentów towarzyszących w formie elektronicznej; b) udostępniały stronom, na ich wniosek, informacje określone w lit. a) na trwałym nośniku; c) w stosownych przypadkach, umożliwiały konsumentom wnoszenie skarg w formie nieelektronicznej; d) umożliwiały wymianę informacji między stronami za pomocą środków elektronicznych lub - w stosownych przypadkach - pocztą;	T	Art. 20 ust. 1	Art. 20. 1. Podmiot uprawniony jest obowiązany: 1) prowadzić stronę internetową umożliwiającą łatwy dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i pozwalającą na wniesienie wniosku o wszczęcie postępowania i przekazanie wymaganych dokumentów w postaci elektronicznej; 2) udostępniać informacje dotyczące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich stronom tego postępowania za pośrednictwem strony internetowej, o której mowa w pkt 1, a na ich wniosek – na trwałym nośniku; 3) umożliwić wnoszenie wniosków o wszczęcie postępowania w postaci papierowej – na zasadach określonych w regulaminie; 4) umożliwić wymianę informacji między stronami postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub pocztą – na zasadach określonych w regulaminie.
	e) umożliwiały rozpatrzenie zarówno sporów krajowych, jak i transgranicznych,	T	Art. 19	Art. 19. Podmiot uprawniony jest obowiązany rozpatrywać zarówno spory krajowe jak i transgraniczne, w tym spory objęte

	w tym sporów objętych rozporządzeniem (UE) nr 524/2013; oraz			rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06. 2013, str. 1).
	f) przy rozstrzyganiu sporów objętych niniejszą dyrektywą podejmowały środki niezbędne do tego, by przetwarzanie danych osobowych było zgodne z zasadami ochrony danych osobowych określonymi w przepisach krajowych w sprawie wdrożenia dyrektywy 95/46/WE w państwie członkowskim, w którym dany podmiot ADR ma siedzibę.	N		
	3. Państwa członkowskie mogą wypełnić obowiązek nałożony w ust. 1 poprzez zapewnienie istnienia dodatkowego podmiotu ADR właściwego do rozstrzygania sporów określonych w tym ustępie, do których rozstrzygnięcia żaden istniejący podmiot ADR nie jest właściwy. Państwa członkowskie mogą również wypełnić ten obowiązek, korzystając z podmiotów ADR mających siedzibę w innym państwie członkowskim lub regionalnych, transgranicznych lub ogólnoeuropejskich podmiotów rozstrzygania sporów, w przypadku gdy przedsiębiorcy z różnych państw członkowskich są objęci zakresem działania tego samego podmiotu ADR, bez uszczerbku dla ich odpowiedzialności w zakresie zagwarantowania pełnego zasięgu i dostępu do podmiotów ADR.	T	Art.49 (zm. w art.3 ust.3 i art.36 ust. 2 i 3)	Art. 49. W ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2014 r. poz. 148, z późn. zm. ²⁾) wprowadza się następujące zmiany: w art. 3 (...) dodaje się ust. 3 w brzmieniu: „3. Zadania, o których mowa w ust. 1 pkt 3 i 4, Inspekcja wykonuje w zakresie niezastrzeżonym odrębnymi przepisami dla innych organów.” (...) art. 36 ust. 2 i 3 otrzymują brzmienie: „ 2.Do postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego stosuje się przepisy ustawy z dnia ... 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. ...). 3. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy, o której mowa w ust. 2, jest Inspekcja.” (...).
	4. Państwa członkowskie mogą według swego	T	Art. 10	Art. 10. 1. Podmiot uprawniony odmawia rozwiązania sporu,

²⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2014 r. poz. 1101, z 2015 r. poz. 277, 1069 i 1688 oraz z 2016 r. poz. 542 i 669.

	uznania zezwolić podmiotom ADR na utrzymanie w mocy lub wprowadzenie przepisów proceduralnych, które umożliwią im odmowę rozpatrzenia danego sporu ze względu na to, że: a) konsument nie podjął próby skontaktowania się z danym przedsiębiorcą, aby omówić swoją skargę i rozwiązać problem bezpośrednio z przedsiębiorcą; b) spór jest błahy lub skarga służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony; c) spór jest lub był uprzednio rozpatrywany przez inny podmiot ADR lub przez sąd; d) wartość przedmiotu sporu jest wyższa lub niższa od pewnego ustalonego z góry progu finansowego; e) konsument nie poddał sporu pod rozpatrzenie podmiotu ADR w ustalonym z góry terminie, który nie może być krótszy niż jeden rok od daty złożenia przedsiębiorcy skargi; f) rozpatrzenie tego typu sporu spowodowałoby poważne zakłócenie skutecznego działania podmiotu ADR. W przypadku gdy zgodnie ze swoimi przepisami proceduralnymi podmiot ADR nie jest w stanie rozpatrzyć skargi, która został mu przedłożona, podmiot ten w terminie trzech tygodni od otrzymania skargi przedstawia obu stronom uzasadnienie przyczyn niemożności rozpatrzenia danego sporu. Takie przepisy proceduralne nie mogą znacząco utrudniać konsumentom dostępu do postępowań ADR, w tym w przypadku sporów transgranicznych.		Art.11	jeżeli wykracza on poza kategorie sporów objęte jego właściwością. Regulamin może określić listę innych przesłanek odmowy rozwiązania sporu. 2. Lista, o której mowa w ust. 1, może obejmować wyłącznie następujące przypadki: 1) wnioskodawca nie podjął wcześniejszej próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu; 2) spór jest błahy lub skarga służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony; 3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez podmiot uprawniony, inny właściwy podmiot albo sąd; 4) wartość przedmiotu sporu jest wyższa albo niższa od ustalonych w regulaminie progów finansowych; 5) wnioskodawca uchybił ustalonemu w regulaminie terminowi złożenia wniosku o wszczęcie postępowania; 6) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie skutecznego działania podmiotu uprawnionego. Art. 11. Jeżeli podmiot uprawniony odmawia rozpatrzenia sporu, jest obowiązany do poinformowania stron o przyczynie odmowy rozpatrzenia sporu w terminie trzech tygodni od dnia otrzymania wniosku zawierającego wymagane dane wraz z wymaganymi dokumentami, zwanego dalej „kompletnym wnioskiem”.
	5. Państwa członkowskie zapewniają, by w przypadku gdy podmioty ADR mają możliwość ustalania z góry progów finansowych ograniczających dostęp do postępowań ADR, progi te nie były ustalane na poziomie, który w znaczący sposób ograniczyłby konsumentom dostęp do rozpatrywania skarg przez podmioty ADR.	T	Art. 10 ust. 2 pkt 4 i Art. 10 ust. 3	4) wartość przedmiotu sporu jest wyższa albo niższa od ustalonych w regulaminie progów finansowych; 3. Wysokość progu finansowego, o którym mowa w ust. 2 pkt 4, nie może być ustalona na poziomie uniemożliwiającym konsumentowi dostęp do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

	6. W przypadkach, w których zgodnie z przepisami proceduralnymi, o których mowa w ust. 4, podmiot ADR nie jest w stanie rozpatrzyć skargi, która została mu przedłożona, od państwa członkowskiego nie wymaga się zagwarantowania konsumentowi możliwości złożenia skargi do innego podmiotu ADR.	N		
	7. W przypadkach, w których podmiot ADR zajmujący się sporami w konkretnym sektorze gospodarki jest właściwy do rozpatrywania sporów dotyczących prowadzącego działalność w tym sektorze przedsiębiorcy, który nie jest członkiem organizacji lub zrzeszenia prowadzącego lub finansującego podmiot ADR, uznaje się, że państwo członkowskie wypełniło swój obowiązek wynikający z ust. 1 również w odniesieniu do sporów odnoszących się do tego przedsiębiorcy.	N		
Art. 6	1. Państwa członkowskie zapewniają, by osoby fizyczne odpowiedzialne za ADR posiadały niezbędną wiedzę fachową i były niezależne oraz bezstronne. Zapewnia się to poprzez dopilnowanie, by takie osoby: a) miały konieczną wiedzę i umiejętności w dziedzinie alternatywnego lub sądowego rozstrzygania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa; b) były powoływane na wystarczający czas gwarantujący niezależność ich działania i nie mogły zostać zwolnione z ich obowiązków bez wyraźnej przyczyny; c) nie otrzymywały żadnych wytycznych od którejkolwiek ze stron lub od ich przedstawicieli; d) otrzymywały wynagrodzenie niepowiązane z wynikiem danego postępowania; e) bez zbędnej zwłoki ujawniły podmiotowi ADR wszelkie okoliczności, które mogą wpłynąć lub być postrzegane jako wpływające na ich niezależność lub bezstronność lub powodować konflikt interesów z	T	Art. 23 Art.24	Art. 23. 1. Podmiot uprawniony zapewnia, aby osoby prowadzące postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich posiadały wiedzę i umiejętności w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa. 2. Minimalny poziom wiedzy i umiejętności, o których mowa w ust. 1, osób prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w danym podmiocie uprawnionym określa regulamin. Art. 24. 1. Podmiot uprawniony zapewnia, aby osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich działały w sposób niezależny i bezstronny. W tym celu zapewnia zwłaszcza aby: 1) sprawowały swoją funkcję przez z góry wyznaczony okres, zwany dalej „kadencją”; 2) nie mogły przyjmować jakichkolwiek instrukcji, wskazówek oraz zaleceń od którejkolwiek ze stron sporu lub ich przedstawicieli; 3) ich wynagrodzenie nie było uzależnione od wyniku danego postępowania; 4) mogły zostać pozbawione pełnienia funkcji przed upływem

jedną ze stron sporu, o którego rozstrzygnięcie są proszone. Obowiązek ujawniania takich okoliczności obowiązuje przez cały czas trwania procedury ADR. Nie ma on zastosowania w przypadku, gdy podmiotem ADR jest pojedyncza osoba fizyczna.			kadencji wyłącznie na podstawie obiektywnych przesłanek. 2. Minimalną długość kadencji oraz przesłanki pozbawienia pełnienia funkcji, o których mowa w ust. 1 pkt 4, określa regulamin.
2. Państwa członkowskie zapewniają, by podmioty ADR miały procedury zapewniające, by w przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 lit. e): a) dana osoba fizyczna została zastąpiona inną osobą fizyczną, której zostanie powierzone prowadzenie postępowania ADR; lub - w przypadku braku takiej możliwości - b) dana osoba fizyczna powstrzymała się od prowadzenia danego postępowania ADR, a podmiot ADR - tam, gdzie jest to możliwe - zaproponował stronom przekazanie sporu innemu podmiotowi ADR właściwemu do rozpatrzenia tego sporu; lub - w przypadku braku takiej możliwości - c) okoliczności zostały ujawnione stronom, a dana osoba fizyczna została dopuszczona do dalszego prowadzenia danego postępowania ADR tylko wtedy, gdy strony nie wyraziły sprzeciwu po otrzymaniu informacji o zachodzących okolicznościach i o swoim prawie do sprzeciwu. Niniejszy ustęp pozostaje bez uszczerbku dla art. 9 ust. 2 lit. a). W przypadku gdy podmiotem ADR jest pojedyncza osoba fizyczna, stosuje się wyłącznie lit. b) i c) akapitu pierwszego niniejszego ustępu.	T	Art.27	Art. 27. 1. Osoba prowadząca postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ma obowiązek niezwłocznego ujawnienia podmiotowi uprawnionemu wszelkich okoliczności, które mogą wpłynąć lub być postrzegane jako wpływające na jej niezależność lub bezstronność, lub powodować konflikt interesów z jedną ze stron sporu. 2. W przypadku ujawnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, podmiot uprawniony: 1) przekazuje prowadzenie postępowania innej osobie, 2) jeżeli przekazanie prowadzenia postępowania innej osobie nie jest możliwe, wyłącza osobę dotychczas prowadzącą postępowanie z dalszego toku postępowania oraz proponuje stronom przekazanie sporu innemu podmiotowi uprawnionemu, albo 3) jeżeli zaproponowanie przekazania sporu innemu podmiotowi uprawnionemu nie jest możliwe, ujawnia stronom okoliczności, o których mowa w ust. 1, i informuje strony o prawie sprzeciwu wobec dalszego prowadzenia danego postępowania przez osobę, której dotyczą te okoliczności. 3. W przypadku braku sprzeciwu osoba, o której mowa w ust. 1, może dalej prowadzić postępowanie. 4. Jeżeli podmiotem uprawnionym jest osoba fizyczna samodzielnie prowadząca postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, stosuje się odpowiednio przepisy ust. 2 pkt 2 albo 3.
3. Jeżeli państwa członkowskie zezwolą na uznanie postępowań, o których mowa w art. 2 ust. 2 lit. a), za postępowania ADR w rozumieniu niniejszej dyrektywy, zapewniają one, by oprócz ogólnych wymogów zawartych w ust. 1 i 5	N		

	postępowania te spełniały następujące wymogi szczególne: a) osoby fizyczne odpowiedzialne za rozstrzyganie sporów są mianowane przez ciało kolegialne złożone z równej liczby przedstawicieli organizacji konsumentów i przedstawicieli przedsiębiorcy lub są członkami tego ciała kolegialnego; mianowanie następuje po przeprowadzeniu przejrzystego postępowania; b) okres kadencji osób fizycznych odpowiedzialnych za rozstrzyganie sporów wynosi co najmniej trzy lata, by zagwarantować niezawisłość ich działań; c) osoby fizyczne odpowiedzialne za rozstrzyganie sporów zobowiązują się nie pracować na rzecz przedsiębiorcy, organizacji zawodowej lub stowarzyszenia branżowego, do których należy dany przedsiębiorca, przez okres trzech lat od zakończenia ich funkcji w podmiocie zajmującym się rozstrzyganiem sporów; d) podmiot zajmujący się rozstrzyganiem sporów nie ma żadnego powiązania hierarchicznego ani funkcjonalnego z przedsiębiorcą, jest wyraźnie oddzielony od podmiotów operacyjnych należących do przedsiębiorcy i dysponuje wystarczającym budżetem, by realizować swe zadania, oddzielnym w stosunku do budżetu ogólnego przedsiębiorcy.			
	4. W przypadku gdy osoby fizyczne odpowiedzialne za ADR są zatrudnione wyłącznie przez stowarzyszenie branżowe lub organizację zawodową, do których należy dany przedsiębiorca, lub też otrzymują wynagrodzenie wyłącznie od nich, państwa członkowskie zapewniają, by oprócz ogólnych wymogów zawartych w ust. 1 i 5 dysponowały one oddzielnym i celowym budżetem wystarczającym do wypełniania przez nie swych zadań. Niniejszy ustęp nie dotyczy przypadków, gdy dane	T	Art. 25	Art. 25. 1. W przypadku gdy podmiot uprawniony jest utworzony przez organizację przedsiębiorców a osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich są zatrudnione wyłącznie przez tę organizację lub otrzymują wynagrodzenie wyłącznie od tej organizacji, organizacja, przez którą został utworzony ten podmiot, zapewnia podmiotowi oddzielny i celowy budżet, przeznaczony na wykonywanie zadań przez osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. 2. Przepisu ust. 1 nie stosuje się do podmiotów

	osoby fizyczne wchodzi w skład organu kolegiального składającego się z równej liczby przedstawicieli danego stowarzyszenia branżowego lub organizacji zawodowej, przez które są zatrudnieniu lub od których otrzymują wynagrodzenie, oraz organizacji konsumentów.			uprawnionych utworzonych przez organizację przedsiębiorców, w których postępowania każdorazowo prowadzone są przez organ kolegialny, w skład którego wchodzi równa liczba przedstawicieli organizacji przedsiębiorców oraz przedstawicieli organizacji konsumenckich.
	5. Państwa członkowskie zapewniają, by podmioty ADR, w których osoby fizyczne odpowiedzialne za rozstrzyganie sporów stanowią część organu kolegiального, zapewniały w tym organie równą liczbę przedstawicieli interesów konsumentów i przedstawicieli interesów przedsiębiorców.	T	Art. 26	Art. 26. 1. W przypadku gdy postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest prowadzone przez organ kolegialny, podmiot uprawniony zapewnia, aby w skład organu kolegiального wchodziła równa liczba osób reprezentujących interesy konsumentów i osób reprezentujących interesy przedsiębiorców. 2. W skład organów kolegialnych mogą wchodzić również osoby wspólnie wybrane przez osoby reprezentujące interesy konsumentów i osoby reprezentujące interesy przedsiębiorców, przewodniczący składu orzekającego oraz przedstawiciele organów administracji publicznej lub instytucji utworzonych w drodze ustawy, do których właściwości należy pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich.
	6. Do celów ust. 1 lit. a) państwa członkowskie zachęcają podmioty ADR do prowadzenia szkoleń dla osób fizycznych odpowiadających za ADR. Jeżeli prowadzone są takie szkolenia, właściwe organy, na podstawie informacji otrzymanych zgodnie z art. 19 ust. 3 lit. g), monitorują programy szkoleniowe tworzone przez podmioty ADR.	N		
Art.7	1. Państwa członkowskie zapewniają, by podmioty ADR udostępniały publicznie na swoich stronach internetowych, na wniosek - na trwałym nośniku oraz za pomocą wszelkich innych środków, które uznają za stosowne, jasne i zrozumiałe, informacje na temat: a) swych danych kontaktowych, w tym adresu pocztowego i adresu poczty elektronicznej; b) faktu, że podmioty ADR znajdują się w wykazie zgodnie z art. 20 ust. 2; c) osób fizycznych odpowiedzialnych za ADR,	T	Art. 21	Art. 21. 1. Podmiot uprawniony udostępnia do wiadomości publicznej w sposób jasny i zrozumiały: 1) swoje dane, obejmujące imię i nazwisko albo nazwę oraz adres pocztowy i adres poczty elektronicznej; 2) numer wpisu do Rejestru; 3) informacje o kwalifikacjach osób prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, sposobach ich doboru oraz długości okresu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 pkt 1; 4) informację o członkostwie w sieciach podmiotów

	sposobów ich wyznaczania oraz długości ich mandatu; d) wiedzy specjalistycznej, bezstronności i niezawisłości osób fizycznych odpowiedzialnych za ADR, w przypadku gdy są one zatrudnione wyłącznie przez przedsiębiorcę lub otrzymują wynagrodzenie wyłącznie od tego przedsiębiorcy; e) swojego członkostwa w sieciach podmiotów ADR ułatwiających rozstrzyganie sporów transgranicznych, o ile ma zastosowanie; f) rodzajów sporów, do których rozpatrywania są właściwe, w tym wszelkich progów, o ile mają zastosowanie; g) przepisów proceduralnych regulujących rozstrzyganie sporu oraz podstaw, zgodnie z którymi podmiot ADR może odmówić rozpatrzenia danego sporu zgodnie z art. 5 ust. 4; h) języków, w jakich można składać skargi do podmiotu ADR i w jakich prowadzone jest postępowanie ADR; i) rodzajów norm, na których podmiot ADR może się opierać przy rozstrzyganiu sporów (np. przepisy prawne, zasada sprawiedliwości, kodeksy postępowania); j) wszelkich wstępnych wymogów, które strony muszą spełnić, zanim postępowanie ADR będzie mogło zostać wszczęte, w tym wymogu podjęcia przez konsumenta próby rozwiązania problemu bezpośrednio z przedsiębiorcą; k) możliwości wycofania się przez strony z danego postępowania; l) ewentualnych kosztów, które mają ponieść strony, łącznie z wszelkimi przepisami dotyczącymi orzekania o kosztach na zakończenie postępowania; m) średniego czasu trwania postępowania ADR; n) skutków prawnych wyniku postępowania ADR, w tym - jeżeli ma to zastosowanie - kar za nieprzestrzeganie w przypadku decyzji o skutkach			prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych; 5) informacje o rodzajach sporów konsumenckich, których rozwiązywaniem zajmuje się dany podmiot; 6) informacje o kategoriach sporów, w tym podmiotach i sektorach, objętych właściwością danego podmiotu, ze wskazaniem przesłanek, na podstawie których podmiot może odmówić rozpatrywania danego sporu, o których mowa w art. 10; 7) informacje o procedurach, które są stosowane przez podmiot w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności obowiązujący w tym podmiocie regulamin; 8) informacje o językach, w jakich można składać wnioski i w jakich prowadzone jest postępowanie; 9) informacje o rodzajach norm, które mogą być podstawą rozwiązania sporu, takich jak ogólne zasady prawa, zasady słuszności lub kodeksy dobrych praktyk; 10) określenie wstępnych warunków, które strony muszą spełnić, aby postępowanie mogło zostać wszczęte, w tym warunku wcześniejszego podjęcia przez stronę próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu; 11) informację o możliwości wycofania się przez strony z danego postępowania; 12) określenie wszelkich kosztów dla stron związanych z udziałem w postępowaniu oraz informację o ich wysokości lub zasadach ich naliczania; 13) określenie średniego czasu trwania postępowania; 14) wskazanie skutków prawnych danego sposobu zakończenia postępowania, w tym konsekwencji niezastosowania się do wiążącego rozstrzygnięcia sporu; 15) informację o procentowym udziale przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania, w liczbie wszczętych postępowań albo informację, że podmiot nie prowadzi takich analiz. 2. Podmiot uprawniony sporządza i udostępnia sprawozdania z działalności pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawierające następujące informacje dotyczące
--	---	--	--	--

	wiążących dla stron; o) wykonalności decyzji ADR, jeżeli jest to właściwe. 2. Państwa członkowskie zapewniają, by podmioty ADR udostępniały publicznie na swoich stronach internetowych, na wniosek - na trwałym nośniku oraz za pomocą wszelkich innych środków, które uznają za stosowne, roczne sprawozdania z działalności. Sprawozdania te powinny zawierać następujące informacje związane ze sporami zarówno krajowymi, jak i transgranicznymi: a) liczbę otrzymanych sporów oraz rodzajów skarg, z którymi były one związane; b) wszelkich powtarzalnych lub istotnych problemów, które występują często i prowadzą do sporów między konsumentami a przedsiębiorcami; do takich informacji dołączone mogą zostać zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania podobnych problemów w przyszłości, aby poprawiać standardy przedsiębiorców i ułatwiać wymianę informacji i najlepszych praktyk; c) odsetek sporów, których rozpatrzenia podmiot ADR odmówił, oraz udział procentowy poszczególnych rodzajów uzasadnień takiej odmowy, o których mowa w art. 5 ust. 4; d) w przypadku postępowań, o których mowa w art. 2 ust. 2 lit. a), odsetek zaproponowanych lub narzuconych rozstrzygnięć na korzyść konsumenta, na korzyść przedsiębiorcy oraz sporów rozstrzygniętych polubownie; e) odsetek postępowań ADR, które przerwano, a także - o ile są znane - powody ich przerwania; f) średni czas rozstrzygania sporów; g) odsetek przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania, o ile jest on znany; h) informacje o współpracy podmiotów ADR w ramach sieci podmiotów ADR, która ułatwia rozstrzyganie sporów transgranicznych, jeżeli			sporów krajowych oraz transgranicznych: 1) liczbę wniosków o wszczęcie postępowania, które wpłynęły do podmiotu, oraz rodzajowe wskazanie ich przedmiotu; 2) wskazanie wszelkich powtarzających się lub istotnych problemów, które występują często i prowadzą do sporów konsumenckich; podmiot uprawniony może dołączyć do takiej informacji zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania takich problemów w przyszłości; 3) procentowy udział sporów, których rozpatrzenia podmiot odmówił, w liczbie złożonych wniosków o wszczęcie postępowania oraz procentowy udział poszczególnych rodzajów przesłanek takiej odmowy; 4) procentowy udział postępowań, które zakończono przed osiągnięciem wyniku, w liczbie wszczętych postępowań a także znane powody takiego zakończenia; 5) średni czas trwania postępowania; 6) procentowy udział przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania, w liczbie wszczętych postępowań albo informację, że podmiot nie prowadzi takich analiz; 7) informacje o współpracy podmiotów w ramach sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych, jeżeli podmiot należy do takiej sieci. 3. Sprawozdania, o których mowa w ust. 2, sporządza się za każdy rok kalendarzowy i udostępnia w terminie do dnia 30 kwietnia roku następnego. 4. Informacje i sprawozdania, o których mowa w ust. 1 i 2, podmiot udostępnia co najmniej na stronie internetowej, o której mowa w art. 20 ust. 1 pkt 1, a na wniosek – udostępnia je wnioskodawcy na trwałym nośniku.
--	--	--	--	--

	dotyczy.			
Art. 8	Państwa członkowskie zapewniają, by postępowania ADR były skuteczne i spełniały następujące wymogi: a) postępowanie ADR jest łatwo dostępne dla obu stron w formie internetowej i nieinternetowej bez względu na ich siedzibę lub miejsce zamieszkania;	T	Art. 13	Art. 13. 1. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się w postaci papierowej lub elektronicznej. Regulamin może jednak w wyjątkowych przypadkach przewidywać wymóg osobistej obecności stron lub ich przedstawicieli. 2. Postępowanie może być prowadzone w postaci elektronicznej, jeżeli zgodzą się na to strony.
	b) strony mogą uczestniczyć w postępowaniu bez obowiązku korzystania z pomocy prawnika lub doradcy prawnego, jednakże w ramach postępowania strony nie mogą być pozbawione prawa do zasięgnięcia niezależnej porady ani do bycia reprezentowanym lub wspieranym przez stronę trzecią na dowolnym jego etapie;	T	Art. 15	Art. 15. Strona na każdym etapie postępowania może być reprezentowana przez pełnomocnika. Strona może również korzystać z pomocy osób trzecich, w tym świadczących profesjonalną pomoc prawną.
	c) postępowanie ADR jest dla konsumentów nieodpłatne lub dostępne za opłatą o nieznaczej wysokości;	T	Art. 17	Art. 17. 1. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dla konsumentów nieodpłatne. Regulamin może jednak przewidywać pobieranie od konsumentów opłat, jeżeli ich łączna wysokość nie uniemożliwia konsumentowi dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. 2. Przepis ust. 1 nie wyłącza możliwości obciążenia konsumenta kosztami czynności podjętych na jego wniosek w toku postępowania.
	d) podmiot ADR, do którego wniesiono skargę, powiadamia o tym strony sporu natychmiast po otrzymaniu wszystkich dokumentów zawierających odpowiednie informacje dotyczące skargi;	T	Art. 9 ust. 4	4. Podmiot uprawniony niezwłocznie przekazuje stronom sporu potwierdzenie złożenia wniosku spełniającego wymagania, o których mowa w ust. 2.
	e) wynik postępowania ADR jest udostępniany w terminie 90 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez podmiot ADR kompletnej skargi. W przypadku wysoce zawiłych sporów podmiot ADR odpowiedzialny za rozstrzygnięcie może według własnego uznania przedłużyć ten termin 90 dni kalendarzowych. Strony powinny zostać	T	Art. 16 ust. 1 i 2	Art. 16. 1. Wynik postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przedstawia się stronom w terminie 90 dni od dnia otrzymania przez podmiot uprawniony wniosku o wszczęcie postępowania. 2. W przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin, o którym mowa w ust. 1, może być przedłużony. O każdym przedłużeniu terminu podmiot uprawniony jest obowiązany

	poinformowane o każdym tego typu przedłużeniu oraz o spodziewanym czasie, jaki będzie potrzebny do zakończenia sporu.			zawiadomić strony, wskazując przewidywany termin zakończenia postępowania.
Art.9	1. Państwa członkowskie zapewniają, aby w postępowaniach ADR: a) strony miały możliwość, w rozsądnym czasie, przedstawienia swojego punktu widzenia, oraz otrzymania od podmiotu ADR argumentacji, dowodów, dokumentów i faktów przedstawionych przez drugą stronę, wszelkich oświadczeń i opinii wydanych przez ekspertów oraz ustosunkowania się do nich; b) strony zostały poinformowane o tym, że nie są zobowiązane do korzystania z pomocy prawnika lub doradcy prawnego, lecz mogą zwrócić się o niezależną poradę lub być reprezentowane lub wspierane przez stronę trzecią na dowolnym etapie postępowania; c) strony były powiadamiane o wyniku postępowania ADR na piśmie lub na trwałym nośniku, z podaniem uzasadnienia podstaw, na których wynik ten się opiera. 2. W postępowaniach ADR mających na celu rozstrzygnięcie sporu poprzez zaproponowanie rozwiązania państwa członkowskie zapewniają, aby: a) strony miały możliwość wycofania się z postępowania na dowolnym etapie, jeżeli nie będą zadowolone ze skuteczności lub z przebiegu postępowania. Są informowane o tym prawie przed rozpoczęciem postępowania. W przypadku gdy przepisy krajowe przewidują obowiązkowy udział przedsiębiorcy w postępowaniach ADR, niniejsza litera ma zastosowanie wyłącznie do konsumenta; b) strony, zanim zgodzą się one na zaproponowane rozwiązanie lub zastosują się do niego, zostały poinformowane, że: (i) mogą nie zgodzić się z zaproponowanym rozwiązaniem lub nie zastosować się do niego;	T	Art. 14 ust. 1 i 2	Art. 14. 1. W ramach postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich podmiot uprawniony jest obowiązany: 1) zapewnić stronom możliwość pełnego udziału w postępowaniu, w tym: przedstawienia stanowisk, dokumentów i dowodów, dostępu do stanowisk, dokumentów i dowodów przedstawionych przez drugą stronę oraz do opinii wydanych przez ekspertów a także możliwość ustosunkowania się do nich; 2) poinformować strony o uprawnieniu, o którym mowa w art. 15; 3) poinformować strony na piśmie lub innym trwałym nośniku o podjętym rozstrzygnięciu i jego uzasadnieniu. 2. W przypadku postępowań, w których podmiot uprawniony proponuje rozwiązanie sporu, podmiot uprawniony jest obowiązany również: 1) przed rozpoczęciem postępowania poinformować strony o prawie wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie; 2) poinformować strony przed wyrażeniem przez nie zgody na zaproponowane rozwiązanie lub zastosowaniem się do niego, że: a) mogą nie wyrazić zgody na zaproponowane rozwiązanie lub nie zastosować się do niego, b) udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, c) zaproponowane rozwiązanie może różnić się od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapaść w postępowaniu sądowym; 3) poinformować strony o prawnych skutkach wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie lub zastosowania się

	(ii) udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym; (iii) zaproponowane rozwiązanie może różnić się od wyniku ustalonego przez sąd na podstawie zastosowania przepisów prawa; c) strony, zanim zgodzą się one na zaproponowane rozwiązanie lub zastosują się do niego, zostały poinformowane o prawnych skutkach zgody na to rozwiązanie lub zastosowania się do niego; d) stronom, zanim wyrażą one zgodę na zaproponowane rozwiązanie lub rozwiązanie polubowne, dano rozsądny czas do namysłu.			do niego; 4) zapewnić stronom odpowiedni czas na podjęcie decyzji dotyczącej wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie lub zastosowania się do niego.
	3. W przypadku gdy zgodnie z prawem krajowym postępowania ADR przewidują, że ich wynik jest wiążący dla przedsiębiorcy, jeżeli konsument przyjął zaproponowane rozwiązanie, art. 9 ust. 2 traktuje się jako mający zastosowanie wyłącznie do konsumenta.	N		
Art.10	1. Państwa członkowskie zapewniają, by zawarte przez konsumenta i przedsiębiorcę porozumienie o złożeniu skarg do podmiotu ADR nie było wiążące dla konsumenta, jeżeli zostało zawarte przed powstaniem sporu i skutkuje pozbawieniem konsumenta prawa do wniesienia do sądu sprawy o rozstrzygnięcie sporu. 2. Państwa członkowskie zapewniają, by - w odniesieniu do postępowań ADR mających na celu rozstrzygnięcie sporu przez narzucenie rozwiązania - narzucenie wiążącego rozwiązania stronom było możliwe jedynie w przypadku, w którym strony zostały uprzednio poinformowane o wiążącym charakterze rozwiązania i wyraziły na to zgodę. Wyrażenie zgody przez przedsiębiorcę nie jest wymagane, jeżeli rozwiązania te są wiążące dla przedsiębiorców zgodnie z przepisami krajowymi.	T	Art.6 Art.18 Art.47 zm. w art. 1164¹	Art. 6. Postanowienia umowy zawartej przez przedsiębiorcę z konsumentem przed powstaniem sporu, na podstawie których złożenie wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego wyłącza prawo konsumenta do wytoczenia powództwa przed sądem powszechnym, są bezskuteczne. Art. 18. Rozwiązywanie sporu konsumenckiego przez rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania jest możliwe tylko w przypadku, gdy strony zostały poinformowane o wiążącym charakterze rozstrzygnięcia będącego wynikiem postępowania oraz o konsekwencjach niezastosowania się do takiego rozstrzygnięcia i wyraziły zgodę na poddanie się takiemu rozstrzygnięciu. 2. Rozstrzygnięcie sporu według ogólnych zasad prawa lub zasad słuszności nie może prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony przyznanej mu bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa właściwego dla danego stosunku. „Art. 1164¹. § 1. Zapis na sąd polubowny obejmujący spory wynikające z umów, których stroną jest konsument, może być sporządzony tylko po powstaniu sporu i wymaga zachowania

				formy pisemnej. Przepisu art. 1162 § 2 nie stosuje się. § 2. W zapisie na sąd polubowny, o którym mowa w § 1, należy także wskazać pod rygorem nieważności, że stronom znane są skutki zapisu na sąd polubowny, w szczególności co do mocy prawnej wyroku sądu polubownego lub ugody przed nim zawartej na równi z wyrokiem sądu lub ugodą zawartą przed sądem po ich uznaniu przez sąd lub po stwierdzeniu przez sąd ich wykonalności.”
Art.11	1. Państwa członkowskie zapewniają w postępowaniach ADR mających na celu rozstrzygnięcie sporu poprzez narzucenie rozwiązania konsumentowi, by: a) w sytuacji gdy nie zachodzi kolizja praw, narzucone rozwiązanie nie mogło prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony przyznawanej mu przez przepisy, których - zgodnie z prawem państwa członkowskiego zwykłego pobytu konsumenta i przedsiębiorcy - nie można wyłączyć w drodze umowy; b) w sytuacji gdy zachodzi kolizja praw, jeżeli prawo dotyczące umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług jest określone zgodnie z art. 6 ust. 1 i 2 rozporządzenia (WE) nr 593/2008, rozwiązanie narzucane przez podmiot ADR nie prowadziło do pozbawienia konsumenta ochrony przyznawanej mu przez przepisy, których stosowania - zgodnie z prawem państwa członkowskiego zwykłego pobytu konsumenta - nie można wyłączyć w drodze umowy; c) w sytuacji gdy zachodzi kolizja praw, jeżeli prawo dotyczące umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług jest określone zgodnie z art. 5 ust. 1-3 konwencji rzymskiej z dnia 19 czerwca 1980 r. o prawie właściwym dla zobowiązań umownych, rozwiązanie narzucane przez podmiot ADR nie prowadziło do pozbawienia konsumenta ochrony przyznawanej mu przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa państwa członkowskiego, które jest państwem zwykłego pobytu danego konsumenta. 2. Do celów niniejszego artykułu "miejsce zwykłego	T	Art.47 zm. w art. 1194, 1206, 1214	w art. 1194 dodaje się § 3 w brzmieniu: „§ 3. W przypadku sporów wynikających z umów, których stroną jest konsument, rozstrzyganie sporu według ogólnych zasad prawa lub zasad słuszności nie może prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony przyznanej mu bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa właściwego, o którym mowa w § 1.”; 3) w art. 1206 w § 2 w pkt 2 kropkę zastępuje się średnikiem i dodaje się pkt 3 w brzmieniu: „3) w przypadku sporu wynikającego z umowy, której stroną jest konsument, wyrok sądu polubownego pozbawia konsumenta ochrony przyznanej mu bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa właściwego dla tej umowy, a gdy prawem właściwym dla umowy jest prawo wybrane przez strony - ochrony przyznanej konsumentowi bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa, które byłoby właściwe w braku wyboru prawa.”; 4) w art. 1214 w § 3 w pkt 2 kropkę zastępuje się średnikiem i dodaje się pkt 3 w brzmieniu: „3) w przypadku sporu wynikającego z umowy, której stroną jest konsument, wyrok sądu polubownego lub ugoda przed nim zawarta pozbawia konsumenta ochrony przyznanej mu bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa właściwego dla tej umowy, a gdy prawem właściwym dla umowy jest prawo wybrane przez strony - ochrony przyznanej konsumentowi bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa, które byłoby właściwe w braku wyboru prawa.”.

	pobytu" ustala się zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 593/2008.			
Art.12	1. Państwa członkowskie zapewniają, aby upływ terminu przedawnienia w trakcie postępowania ADR, którego wynik nie jest wiążący, nie pozbawiał stron, które próbują rozwiązać spór, możliwości wszczęcia w późniejszym czasie postępowania sądowego dotyczącego tego sporu. 2. Ust. 1 pozostaje bez uszczerbku dla przepisów dotyczących okresu zawartych w umowach międzynarodowych, których stroną są państwa członkowskie.	T	Art.12	Art. 12. Wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego przerywa bieg przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu. Przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie to nie zostanie zakończone.
Art.13	1. Państwa członkowskie zapewniają, by przedsiębiorcy mający siedziby na ich terytorium informowali konsumentów o podmiocie ADR lub podmiotach ADR, które są dla właściwe dla tych przedsiębiorców, w przypadkach gdy zobowiązują się oni lub są zobowiązani do korzystania z tych podmiotów, do celów rozstrzygania sporów z konsumentami. Informacje te powinny obejmować adres strony internetowej stosownego podmiotu ADR lub podmiotów ADR. 2. Informacje, o których mowa w ust. 1, należy udostępniać w sposób jasny, zrozumiały i łatwo dostępny na stronie internetowej przedsiębiorcy, jeśli taka strona istnieje, i, w stosownych przypadkach, w ogólnych warunkach umów sprzedaży lub umów świadczenia usług między przedsiębiorcą a konsumentem. 3. Państwa członkowskie zapewniają, by w przypadkach, gdy spór między konsumentem a przedsiębiorcą mającymi siedzibę na ich terytorium nie może zostać rozstrzygnięty w następstwie skargi złożonej przez konsumenta bezpośrednio przedsiębiorcy, przedsiębiorca przedstawił konsumentowi informacje, o których mowa w ust. 1, określając, czy zamierza skorzystać z odpowiednich	T	Art.29 Art.30	Art. 29. 1. Przedsiębiorca, który zobowiązał się albo jest obowiązany na podstawie odrębnych przepisów do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami, informuje konsumentów o podmiocie uprawnionym, który jest właściwy dla tego przedsiębiorcy. 2. Informacja, o której mowa w ust. 1, obejmująca co najmniej adres strony internetowej podmiotu uprawnionego, jest udostępniana w sposób zrozumiały i łatwo dostępny dla konsumenta, w tym: 1) na stronie internetowej przedsiębiorcy, jeżeli przedsiębiorca prowadzi taką stronę; 2) w ogólnych warunkach umów sprzedaży lub innych umów zawieranych z konsumentami, o ile przedsiębiorca takie stosuje. Art. 30. 1. W przypadku gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na piśmie lub innym trwałym nośniku oświadczenie o: 1) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego albo zgodzie na udział w takim postępowaniu, albo 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego. 2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1,

	podmiotów ADR do rozstrzygnięcia danego sporu. Informacji tych udziela się na papierze lub innym trwałym nośniku.			przedsiębiorca wraz z oświadczeniem przekazuje informację o podmiocie uprawnionym właściwym dla danego przedsiębiorcy. 3. Jeżeli przedsiębiorca nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego.
Art.14	1. Państwa członkowskie zapewniają, by - w odniesieniu do sporów powstałych w związku z transgranicznymi umowami sprzedaży towarów lub umów o świadczenie usług - konsumenci mogli uzyskać pomoc w dostępie do podmiotu ADR działającego w innym państwie członkowskim, który jest właściwy do rozpatrzenia ich sporu transgranicznego. 2. Państwa członkowskie powierzają odpowiedzialność za zadanie, o którym mowa w ust. 1, swym centrom należącym do Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich, organizacjom konsumenckim lub dowolnemu innemu podmiotowi.	T	Art. 53 zm. dodanie art. 32a	Art. 53. W ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184, 1618 i 1634) wprowadza się następujące zmiany (...) „Art. 32a. 1. Przy Prezesie Urzędu działa punkt kontaktowy do spraw pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz do spraw internetowego systemu rozwiązywania sporów konsumenckich, zwany dalej „punktem kontaktowym”. 2. Do zadań punktu kontaktowego należy: 1) udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności w sprawach sporów wynikających z transgranicznych umów sprzedaży lub transgranicznych umów o świadczenie usług zawieranych z konsumentami; 2) realizowanie zadań określonych w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1); 3) zapewnienie łącza internetowego do platformy ODR, o której mowa w rozporządzeniu wymienionym w pkt 2. 3. Tryb pracy punktu kontaktowego określa regulamin ustalony przez Prezesa Urzędu.”.
Art.15	1. Państwa członkowskie zapewniają, by podmioty ADR, centra należące do Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich oraz, w stosownych przypadkach, podmioty wyznaczone zgodnie z art. 14 ust. 2 udostępniały do publicznej wiadomości na swoich stronach internetowych poprzez dodanie linku do strony internetowej Komisji oraz - o ile to tylko	T	Art. 20 ust.2	2. Na stronie internetowej, o której mowa w ust. 1 pkt 1, podmiot uprawniony umieszcza również adres strony internetowej Komisji Europejskiej, na której publikowany jest wykaz podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgłoszonych Komisji przez państwa członkowskie Unii Europejskiej.

	możliwe - na trwałym nośniku dostępnym w ich siedzibie, wykaz podmiotów ADR, o których mowa w art. 20 ust. 4. 2. Państwa członkowskie zachęcają stosowne organizacje konsumenckie i stowarzyszenia przedsiębiorców do udostępniania do publicznej wiadomości na swoich stronach internetowych oraz za pomocą wszelkich innych metod, które uznają za stosowne, wykaz podmiotów ADR, o którym mowa w art. 20 ust. 4. 3. Komisja i państwa członkowskie zapewniają odpowiednie rozpowszechnienie informacji na temat dostępu konsumentów do postępowań ADR w rozstrzyganiu sporów objętych niniejszą dyrektywą. 4. Komisja i państwa członkowskie podejmują dodatkowe środki, aby zachęcać organizacje konsumenckie i organizacje przedsiębiorców na szczeblu Unii i na szczeblu krajowym do rozpowszechniania wiedzy o podmiotach ADR i prowadzonych przez nie postępowaniach oraz do promowania korzystania z ADR przez przedsiębiorców i konsumentów. Organizacje te są również zachęcane do przekazywania konsumentom informacji na temat właściwych podmiotów ADR, kiedy otrzymują skargi od konsumentów.			
Art.16	1. Państwa członkowskie zapewniają, by podmioty ADR współpracowały w zakresie rozstrzygania sporów transgranicznych i prowadziły regularną wymianę najlepszych praktyk, zarówno w zakresie rozstrzygania sporów transgranicznych, jak i krajowych. 2. Komisja wspiera i ułatwia tworzenie sieci krajowych podmiotów ADR oraz wymianę i rozpowszechnianie ich najlepszych praktyk i doświadczeń. 3. Jeśli w Unii istnieje sieć podmiotów ADR ułatwiających rozstrzyganie sporów transgranicznych	T	Art. 43 ust.2	2. Prezes Urzędu koordynuje również wzajemną współpracę pomiędzy podmiotami uprawnionymi w zakresie rozwiązywania sporów transgranicznych oraz wymianę najlepszych praktyk i doświadczeń w zakresie rozwiązywania sporów krajowych i transgranicznych.

	w danej branży, państwa członkowskie zachęcają podmioty ADR zajmujące się rozpatrywaniem sporów w tej branży do zostania członkami tej sieci. 4. Komisja publikuje wykaz zawierający nazwy i dane kontaktowe sieci, o których mowa w ust. 3. Komisja aktualizuje ten wykaz, kiedy zachodzi taka konieczność.			
Art.17	1. Państwa członkowskie zapewniają współpracę między podmiotami ADR a organami krajowymi, którym powierzono egzekwowanie aktów prawnych Unii w zakresie ochrony konsumentów. 2. Współpraca ta obejmuje w szczególności wymianę informacji o praktykach w konkretnych sektorach gospodarki, na które konsumenci wielokrotnie składali skargi. Obejmuje ona także dokonywanie oceny merytorycznej oraz przekazywanie informacji przez takie organy krajowe podmiotom ADR, jeśli taka ocena lub informacje są niezbędne do rozpatrywania poszczególnych sporów i są już dostępne. 3. Państwa członkowskie zapewniają zgodność współpracy i wymiany informacji, o których mowa w ust. 1 i 2, z zasadami ochrony danych osobowych określonymi w dyrektywie 95/46/WE. 4. Niniejszy artykuł pozostaje bez uszczerbku dla przepisów dotyczących tajemnicy zawodowej i handlowej mających zastosowanie do organów krajowych wdrażających akty prawne Unii w zakresie ochrony konsumentów. Podmiotów ADR dotyczą zasady zachowania tajemnicy służbowej lub inne równoważne obowiązki w zakresie poufności określone w przepisach państwa członkowskiego, w którym mają siedzibę.		Art.43ust.1	Art. 43. 1. Prezes Urzędu koordynuje współpracę między podmiotami uprawnionymi a organami, do których zadań należy ochrona konsumentów, w zakresie: 1) udostępniania podmiotom uprawnionym informacji oraz opinii tych organów; 2) wymiany informacji o praktykach w poszczególnych sektorach rynku, w których najczęściej pojawiają się skargi konsumentów.
Art.18	1. Każde państwo członkowskie wyznacza właściwy organ, który będzie pełnił funkcje określone w art. 19 i 20. Każde państwo członkowskie może wyznaczyć więcej niż jeden właściwy organ. Jeżeli państwo	T	Art.53	Art. 53. W ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184, 1618 i 1634) wprowadza się następujące zmiany: 1) w art. 31 po pkt 7 dodaje się pkt 7a w brzmieniu:

	członkowskie wyznacza więcej niż jeden organ, określa również, który z właściwych organów będzie punktem kontaktowym z Komisją. Każde państwo członkowskie przekazuje Komisji informacje o właściwym organie lub - w stosownych przypadkach - właściwych organach, w tym o punkcie kontaktowym. 2. Komisja ustanawia wykaz właściwych organów, obejmujący - w stosownych przypadkach - punkt kontaktowy, o których otrzymała informacje zgodnie z ust. 1, i publikuje go w <i>Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej</i>.			„7a) wykonywanie zadań określonych w ustawie z dnia 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. ...).”;
Art.19 ust. 1	1. Państwa członkowskie zapewniają, by mające siedzibę na ich terytorium podmioty zajmujące się rozstrzyganiem sporów, które mają zamiar zakwalifikować się jako podmioty ADR na mocy niniejszej dyrektywy i uzyskać wpis do wykazu zgodnie z art. 20 ust. 2, przekazywały właściwemu organowi następujące dane: a) ich nazwy, dane kontaktowe oraz adres strony internetowej; b) informacje na temat ich struktury i finansowania, w tym osób fizycznych odpowiedzialnych za rozstrzyganie sporów, ich wynagradzania, długości kadencji oraz tego, przez kogo są zatrudnione; c) swoje zasady proceduralne; d) w stosownych przypadkach, pobierane przez nie opłaty; e) średni czas trwania postępowania w sprawie rozstrzygania sporu; f) język lub języki, w jakich można składać skargi i w jakich prowadzone jest postępowanie w sprawie rozstrzygania sporu; g) oświadczenie w sprawie rodzajów sporów objętych postępowaniem w sprawie rozstrzygania sporu; h) podstaw, na jakich podmiot zajmujący się rozstrzyganiem sporów może odmówić rozpatrywania danego sporu zgodnie z art. 5 ust. 4;	T	Art.32	Art. 32. 1. Wpis do Rejestru następuje na wniosek zawierający: 1) imię i nazwisko albo nazwę podmiotu, jego miejsce zamieszkania albo siedzibę oraz adres strony internetowej; 2) informacje na temat struktury, źródeł i sposobów finansowania podmiotu oraz o sposobie wynagradzania osób prowadzących postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, długości ich kadencji oraz podmiocie, przez który są zatrudnione; 3) opis procedur stosowanych przez podmiot w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich; 4) określenie opłat pobieranych przez podmiot; 5) wskazanie średniego czasu trwania dotychczas prowadzonych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów; 6) wskazanie języków, w jakich podmiot przyjmuje wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie rozwiązania sporu konsumenckiego i w jakich jest ono prowadzone; 7) określenie rodzajów sporów konsumenckich, których rozwiązywaniem zajmuje się dany podmiot; 8) określenie kategorii sporów konsumenckich, w tym podmiotów i sektorów, objętych właściwością danego podmiotu; 9) informacje o przesłankach, na podstawie których podmiot może odmówić rozpatrywania sporu. 2. Do wniosku dołącza się: 1) regulamin, który będzie obowiązywać w podmiocie; 2) oświadczenie, że podmiot wnioskujący spełnia warunki

	i) uzasadnionego oświadczenia na temat tego, czy dany podmiot kwalifikuje się jako podmiot ADR objęty zakresem stosowania niniejszej dyrektywy i spełnia wymogi jakościowe określone w rozdziale II. W przypadku zmian w informacjach, o których mowa w lit. a)-h), podmioty ADR bez zbędnej zwłoki informują o nich właściwy organ.			uprawniające do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone w niniejszej ustawie.
Art. 19 ust. 2 i 3	2. W przypadku gdy państwa członkowskie postanowią zezwolić na postępowania, o których mowa w art. 2 ust. 2 lit. a), zapewniają, by podmioty ADR prowadzące takie postępowania przekazywały właściwemu organowi - oprócz informacji i oświadczeń, o których mowa w ust. 1 - informacje niezbędne do oceny przestrzegania przez nie szczegółowych dodatkowych wymogów w zakresie niezależności i przejrzystości określonych w art. 6 ust. 3.	N		
	3. Państwa członkowskie zapewniają, by podmioty ADR co dwa lata przekazywały właściwym organom informacje dotyczące: a) liczby otrzymanych sporów oraz rodzajów skarg, z którymi były one związane; b) odsetka postępowań ADR, które przerwano przed osiągnięciem wyniku; c) średniego czasu rozstrzygnięcia przedłożonych sporów;	T	Art. 22	Art. 22. 1. Podmiot uprawniony przekazuje Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwanemu dalej „Prezesem Urzędu”, sprawozdania ze swojej działalności. 2. Sprawozdanie zawiera: 1) informację o liczbie wniosków o rozpatrzenie sporu konsumenckiego, które wpłynęły do podmiotu, oraz rodzaju spraw, z którymi spory te były związane; 2) informacje określone w art. 21 ust. 2 pkt 4–6; 3) informację o powtarzających się lub istotnych problemach,

	d) odsetek przypadków zastosowania się do rezultatu postępowań ADR, jeśli jest on znany; e) wszelkich powtarzających się lub istotnych problemów, które występują często i prowadzą do sporów między konsumentami a przedsiębiorcami; Informacjom przekazywanym w tym względzie mogą towarzyszyć zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania takich problemów w przyszłości; f) w stosownych przypadkach, oceny skuteczności ich współpracy w ramach sieci podmiotów ADR ułatwiających rozstrzyganie sporów transgranicznych; g) w stosownych przypadkach - szkoleń odbytych przez osoby fizyczne odpowiedzialne za ADR zgodnie z art. 6 ust. 6; h) oceny skuteczności postępowania ADR oferowanego przez dany podmiot i możliwych sposobów poprawy osiągniętych przez niego wyników.			które występują często i prowadzą do sporów między konsumentami a przedsiębiorcami; do informacji mogą być dołączone zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania takich problemów w przyszłości; 4) w stosownych przypadkach – ocenę skuteczności współpracy podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów w ramach sieci tych podmiotów ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych; 5) w stosownych przypadkach – informację o szkoleniach odbytych przez osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich; 6) ocenę skuteczności postępowania oferowanego przez dany podmiot i wskazanie przewidywanych sposobów poprawy jego działania. 3. Sprawozdania sporządza się za okresy dwóch lat kalendarzowych i przekazuje w terminie do dnia 30 kwietnia roku następującego po okresie sprawozdawczym.
Art.20	1. Każdy właściwy organ ocenia, w szczególności na podstawie informacji otrzymanych zgodnie z art. 19 ust. 1, czy zgłoszone mu podmioty zajmujące się rozstrzyganiem sporów kwalifikują się jako podmioty ADR objęte zakresem stosowania niniejszej dyrektywy i czy spełniają wymogi określone w rozdziale II oraz w krajowych przepisach wdrażających ją, w tym w krajowych przepisach wykraczających poza wymogi niniejszej dyrektywy, zgodnie z prawem Unii. 2. Każdy właściwy organ, na podstawie oceny, o której mowa w ust. 1, sporządza wykaz wszystkich podmiotów ADR, o których został powiadomiony i które spełniają warunki określone w ust. 1. Wykaz ten obejmuje: a) nazwę, dane kontaktowe oraz adresy stron internetowych podmiotów ADR, o których mowa w akapicie pierwszym; b) w stosownych przypadkach, pobierane przez nie	T	Art.31 Art.33-41	Art. 31. 1. Prezes Urzędu prowadzi Rejestr. Rejestr jest jawny. 2. Rejestr obejmuje następujące dane podmiotów uprawnionych: 1) imię i nazwisko albo nazwę, miejsce zamieszkania albo siedzibę oraz adres strony internetowej; 2) w stosownych przypadkach – wysokość i rodzaj pobieranych opłat; 3) języki, w jakich można składać wnioski o wszczęcie postępowania i w jakich jest ono prowadzone; 4) rodzaje sporów konsumenckich, których rozwiązywaniem zajmuje się dany podmiot; 5) kategorie sporów konsumenckich, w tym podmioty i sektory, objęte właściwością podmiotu; 6) w stosownych przypadkach – informację o konieczności osobistej obecności stron lub ich przedstawicieli, w tym informacje, czy postępowanie jest lub może być prowadzone jako postępowanie ustne lub pisemne; 7) informacje o wiążącym lub niewiążącym charakterze wyników postępowania prowadzonego przez podmiot; 8) przesłanki, na podstawie których podmiot może odmówić

opłaty; c) język lub języki, w jakich można składać skargi i w jakich prowadzone jest postępowanie ADR; d) rodzaje sporów objętych postępowaniem ADR; e) sektory i kategorie sporów objęte zakresem działania poszczególnych podmiotów ADR; f) w stosownych przypadkach, informację o konieczności fizycznej obecności stron lub ich przedstawicieli, w tym oświadczenie dotyczące tego, czy postępowanie ADR jest lub może być prowadzona jako postępowanie ustne lub pisemne; g) wiążący lub niewiążący charakter wyniku postępowania; oraz h) podstaw, na jakich podmiot ADR może odmówić rozpatrywania danego sporu zgodnie z art. 5 ust. 4. Każdy właściwy organ przekazuje Komisji wykaz, o którym mowa w akapicie pierwszym niniejszego ustępu. Jeżeli powiadomiono właściwy organ o zmianach informacji zgodnie z art. 19 ust. 1 akapit drugi, wykaz jest uaktualniany bez zbędnej zwłoki, a odpowiednie informacje przekazywane Komisji. Jeśli podmiot zajmujący się rozstrzyganiem sporów wymieniony w wykazie jako podmiot ADR na mocy niniejszej dyrektywy przestaje spełniać wymogi, o których mowa w ust. 1, zainteresowany właściwy organ kontaktuje się z danym podmiotem zajmującym się rozstrzyganiem sporów, przedstawiając mu wymogi, które ten podmiot przestał spełniać, i zwraca się do niego o niezwłoczne zagwarantowanie spełnienia wymogów. Jeżeli po upływie okresu trzech miesięcy dany podmiot zajmujący się rozstrzyganiem sporów nadal nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 1, właściwy organ usuwa ten podmiot zajmujący się rozstrzyganiem sporów z wykazu, o którym mowa w akapicie pierwszym niniejszego ustępu. Wykaz ten jest aktualizowany bez zbędnej zwłoki, a stosowne informacje przekazuje się Komisji. 3. Jeżeli państwo członkowskie wyznaczyło więcej		rozpatrywania sporu. Art. 33. Jeżeli z danych zawartych we wniosku o wpis do Rejestru wynika, że podmiot wnioskujący nie będzie prowadził działalności zgodnie z warunkami określonymi w niniejszej ustawie, Prezes Urzędu wydaje decyzję o odmowie wpisu do Rejestru. Art. 34. 1. Podmiot uprawniony jest obowiązany informować Prezesa Urzędu o wszelkich zmianach mających wpływ na dane objęte Rejestrem. 2. Informacje przekazywane są niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia wystąpienia zmian. 3. Prezes Urzędu dokonuje zmian danych objętych Rejestrem niezwłocznie po otrzymaniu informacji. 4. Jeżeli z informacji wynika, że podmiot nie będzie prowadził działalności zgodnie z warunkami określonymi w niniejszej ustawie, Prezes Urzędu wydaje decyzję o odmowie dokonania zmian w Rejestrze. Art. 35. Prezes Urzędu określa podmiot uprawniony z Rejestru: 1) z urzędu – w przypadkach, o których mowa w art. 36 i art. 37; 2) na wniosek podmiotu uprawnionego. Art. 36. 1. W przypadku gdy podmiot uprawniony nie wykonuje obowiązków określonych w art. 19–22 lub przestał spełniać warunki określone w art. 23–26, art. 27 ust. 2 i art. 28, Prezes Urzędu wszczyna postępowanie w sprawie wykreślenia podmiotu z Rejestru i wzywa podmiot do wykonania obowiązku lub dostosowania działalności do tych warunków w wyznaczonym terminie nie dłuższym niż 3 miesiące. 2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, Prezes Urzędu wydaje decyzję o wykreśleniu podmiotu z Rejestru. Art. 37. 1. Jeżeli podmiot uprawniony nie wykonuje obowiązku, o którym mowa w art. 34, Prezes Urzędu wszczyna postępowanie w sprawie wykreślenia podmiotu z Rejestru i wzywa podmiot do uzupełnienia danych lub złożenia wyjaśnień w wyznaczonym terminie nie dłuższym niż 30 dni. 2. Po bezskutecznym upływie terminu na uzupełnienie
--	--	--

	niż jeden właściwy organ, o wykazie i jego aktualizacjach, o których mowa w ust. 2, Komisja jest powiadamiana za pośrednictwem punktu kontaktowego, o którym mowa w art. 18 ust. 1. Wykaz i jego aktualizacje dotyczą wszystkich podmiotów ADR mających siedzibę w tym państwie członkowskim. 4. Komisja ustanawia wykaz podmiotów ADR, o których została powiadomiona zgodnie z ust. 2, i uaktualnia ten wykaz, gdy zostanie poinformowana o zmianach. Komisja udostępnia do wiadomości publicznej wykaz i jego aktualizacje na swojej stronie internetowej i na trwałym nośniku. Komisja przekazuje ten wykaz i jego aktualizacje właściwym organom. Jeżeli państwo członkowskie wyznaczyło pojedynczy punkt kontaktowy zgodnie z art. 18 ust. 1, Komisja przekazuje mu ten wykaz i jego aktualizacje. 5. Każdy właściwy organ udostępnia do wiadomości publicznej skonsolidowany wykaz podmiotów ADR, o którym mowa w ust. 4, na swojej stronie internetowej, zamieszczając łącze do stosownej strony internetowej Komisji. Ponadto każdy właściwy organ udostępnia do wiadomości publicznej ten skonsolidowany wykaz na trwałym nośniku. 6. Do dnia 9 lipca 2018 r., a następnie co cztery lata, każdy właściwy organ publikuje i przesyła Komisji sprawozdanie o rozwoju i funkcjonowaniu podmiotów ADR. W sprawozdaniu tym w szczególności: a) wskazuje się najlepsze praktyki podmiotów ADR; b) w stosownych przypadkach, w oparciu o dane statystyczne, wskazuje się niedociągnięcia, które utrudniają funkcjonowanie podmiotów ADR zarówno w sporach krajowych, jak i transgranicznych; c) w stosownych przypadkach przedstawia się zalecenia dotyczące sposobów poprawy efektywnego i skutecznego funkcjonowania podmiotów ADR. 7. Jeżeli państwo członkowskie wyznaczyło więcej			danych lub złożenie wyjaśnień Prezes Urzędu wydaje decyzję o wykreśleniu podmiotu z Rejestru. Art. 38. 1. Postępowanie w sprawie wykreślenia podmiotu z Rejestru powinno być zakończone w terminie 4 miesięcy od dnia jego wszczęcia. 2. Decyzji o wykreśleniu podmiotu z Rejestru może być nadany rygor natychmiastowej wykonalności. Art. 39. Od decyzji, o których mowa w art. 33, art. 34 ust. 4, art. 36 ust. 2 i art. 37 ust. 2, odpowiednio podmiotowi, któremu odmówiono wpisu do Rejestru albo dokonania zmian w Rejestrze, oraz podmiotowi, który został wykreślony z Rejestru, służy wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy. Art. 40. 1. Przepisów art. 32, art. 33, art. 34 ust. 4 i art. 35–37 nie stosuje się do podmiotów uprawnionych obowiązanych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na podstawie przepisów odrębnych. 2. O nieprawidłowościach w prowadzeniu przez podmioty, o których mowa w ust. 1, postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Prezes Urzędu niezwłocznie informuje podmiot, w którym stwierdzono nieprawidłowości, wyznaczając termin do ich usunięcia. 3. W przypadku nieusunięcia nieprawidłowości w wyznaczonym terminie Prezes Urzędu informuje o nieprawidłowościach organ, przy którym utworzony jest dany podmiot, albo organ, który sprawuje nad nim nadzór albo któremu podlega. Art. 41. Prezes Urzędu przekazuje Komisji Europejskiej dane zawarte w Rejestrze oraz wszelkie zmiany tych danych.
--	---	--	--	--

	niż jeden właściwy organ zgodnie z art. 18 ust. 1 akapit drugi, sprawozdanie, o którym mowa w ust. 6 niniejszego artykułu, jest publikowane przez punkt kontaktowy, o którym mowa w art. 18 ust. 1. Sprawozdanie to dotyczy wszystkich podmiotów ADR mających siedzibę w tym państwie członkowskim.			
Art.21 ³	Państwa członkowskie ustanawiają przepisy dotyczące sankcji mających zastosowanie w przypadku naruszenia przepisów krajowych przyjętych w szczególności zgodnie z art. 13 i podejmują wszelkie niezbędne środki w celu zapewnienia ich wdrożenia. Przewidziane sankcje	T	Art.30 ust. 3 Art. 3, 4, 5, 6 i 12	3. Jeżeli przedsiębiorca nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego.

³ Materia i charakter naruszeń, o których mowa w przepisach dyrektywy, jak też w przepisach rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 524/2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (...) wypełnia znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206, z późn. zm.), a w zakresie publicznoprawnym – może nosić również znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.). W pierwszym przypadku zastosowanie znajdzie art. 12 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206, z późn. zm.), zgodnie z którym w razie dokonania nieuczciwej praktyki rynkowej konsument, którego interes został zagrożony lub naruszony, może żądać:

- 1) zaniechania tej praktyki;
- 2) usunięcia skutków tej praktyki;
- 3) złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie;
- 4) naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych, w szczególności żądania unieważnienia umowy z obowiązkiem wzajemnego zwrotu świadczeń oraz zwrotu przez przedsiębiorcę kosztów związanych z nabyciem produktu;
- 5) zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny związany ze wspieraniem kultury polskiej, ochroną dziedzictwa narodowego lub ochroną konsumentów.

W drugim przypadku, jeżeli naruszenie obowiązku informacyjnego będzie miało charakter powszechny a praktyka przedsiębiorcy przyjmie znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów – Prezes Urzędu będzie mógł interweniować, używając całego zestawu narzędzi sankcyjnych, które przewiduje ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Wobec istniejących w prawie polskim ww. przepisów sankcjonujących zachowania, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 dyrektywy, jak również naruszenia przepisów w.w rozporządzenia wskazane sankcje wydają się wystarczające.

	muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające.		ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206, z późn. zm.) oraz art. 24, art. 49 – 85, art. 100 – 105, art. 106 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.)	
Art.25	Transpozycja 9 lipca 2015r.			Wyjaśnienia w pismach kierujących projekt na KSE i KRM.

Odwrócona tabela zgodności

TYTUŁ PROJEKTU:	Ustawa z dnia o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich
------------------------	---

Jedn. red.	Treść przepisu	Uzasadnienie wprowadzenia
Art.54	Art. 54. W ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 3) w art. 5 w ust. 3 pkt 3 otrzymuje brzmienie: „3) obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej, dostawy, niezbędnych usług, części, wymiany lub naprawy;”.	Zmiany przedmiotowej ustawy nie mają związku z implementacją przepisów dyrektywy ADR, stanowią natomiast realizację wytycznych Komisji Europejskiej zawartych w uzasadnionej opinii z dnia 18 czerwca 2015 r. skierowanej do Rzeczypospolitej Polskiej ze względu na brak odpowiedniej transpozycji art. 6 ust. 1 lit. e dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych ¹ (...) oraz braku zgodności z ww. dyrektywą niektórych wymogów określonych w ustawie w ustawie z 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług i wydanych na jej podstawie przepisach wykonawczych (uchylenie nr 2013/2248). Dodanie przedmiotowych zmian do projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich zostało zaakceptowane przez Zespół ds. programowania prac Rządu na etapie zgłaszania projektu ustawy do wykazu prac Rady Ministrów. W celu osiągnięcia stanu zgodności polskich przepisów z ww. dyrektywą 2005/29/WE należy dokonać zmiany legislacyjnej w ustawie z 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym ² w art. 5 ust. 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, tak aby uwzględniał wskazane przez Komisję brakujące elementy tj: „niezbędne (...) wymiany lub naprawy”.
Art.56	Art. 56. W ustawie z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (Dz. U. poz. 915) w art. 4 ust. 1 otrzymuje brzmienie: „1. W miejscu sprzedaży detalicznej i świadczenia usług uwidacznia się cenę oraz cenę jednostkową towaru (usługi) w sposób jednoznaczny, niebudzący wątpliwości oraz umożliwiający porównanie cen.”.	Zmiany przedmiotowej ustawy nie mają związku z implementacją przepisów dyrektywy ADR, stanowią natomiast realizację wytycznych Komisji Europejskiej zawartych w uzasadnionej opinii z dnia 18 czerwca 2015 r. skierowanej do Rzeczypospolitej Polskiej ze względu na brak odpowiedniej transpozycji art. 6 ust. 1 lit. e dyrektywy 2005/29/WE oraz braku zgodności z ww. dyrektywą niektórych wymogów określonych w ustawie w ustawie z 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług i wydanych na jej podstawie przepisach wykonawczych (uchylenie nr 2013/2248). Dodanie przedmiotowych zmian do projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich zostało zaakceptowane przez Zespół ds. programowania prac Rządu na etapie zgłaszania projektu ustawy do wykazu prac Rady Ministrów. W celu osiągnięcia stanu zgodności polskich

¹ Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającej dyrektywę Rady 84/450/WE, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. Urz. UE L 149 z 11 czerwca 2005 r., str. 22)

² Dz. U. Nr 171, poz. 1206, z późn. zm.

		przepisów z ww. dyrektywą 2005/29/WE należy dokonać zmiany w ustawie z 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług w art. 4 ust 1 ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług - polegającą na wykreśleniu zdania drugiego o treści: „W przypadku obniżki ceny uwidacznia się także informację o przyczynie wprowadzenia obniżki”.
Art.57	Art. 57. W ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827, z 2015 r. poz. 1854 oraz z 2016 r. poz. 615) wprowadza się następujące zmiany: 1)w art. 3 w ust. 1: a)pkt 1 otrzymuje brzmienie: „1) dotyczących usług socjalnych, mieszkań socjalnych, opieki nad dziećmi, wsparcia dla rodzin i osób znajdujących się stale lub czasowo w potrzebie, w tym opieki długoterminowej, z wyjątkiem art. 11a;”, b)pkt 3 i 4 otrzymują brzmienie: „3) zawieranych z przedsiębiorcą dokonującym częstych i regularnych objazdów, podczas których przedsiębiorca dostarcza środki spożywcze, napoje i inne artykuły, przeznaczone do bieżącego spożycia w gospodarstwach domowych, do miejsca zamieszkania, pobytu lub pracy konsumenta, z wyjątkiem art. 11a; 4)dotyczących przewozu osób, z wyjątkiem art. 10, art. 11a i art. 17;”, c)pkt 10 otrzymuje brzmienie: „10) zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, jeżeli konsument jest zobowiązany do zapłaty kwoty nieprzekraczającej pięćdziesięciu złotych, z wyjątkiem art. 11a.”; 2)po art. 7 dodaje się art. 7 a w brzmieniu: „Art. 7a. 1. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. 2. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, uważa się, że uznał reklamację. 3. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana na piśmie lub innym trwałym nośniku.”	Przedmiotowa zmiana nie wynika bezpośrednio z obowiązku implementacji przepisów dyrektywy ADR lecz ma charakter uzupełniający. W obecnie obowiązujących przepisach o charakterze horyzontalnym brak jest bowiem ogólnego obowiązku udzielania konsumentom odpowiedzi na reklamację w określonym terminie i formie. Taki obowiązek zawierają jedynie niektóre ustawy sektorowe np. w odniesieniu do branży telekomunikacyjnej czy turystycznej. W części sektorów rynku brak jest jednak takich regulacji, co oznacza, że udzielenie odpowiedzi na reklamację może nastąpić również ustnie. Dlatego też proponuje się aby wprowadzić do systemu prawa polskiego ustawowy obowiązek ustosunkowania się przez przedsiębiorcę do reklamacji konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź powinna być udzielona na piśmie lub innym trwałym nośniku informacji. Wprowadzenie takiej regulacji horyzontalnej pozwoli na wyeliminowanie luki prawnej, która powstałaby w związku z nałożeniem na przedsiębiorców obowiązkiem wynikającym z dyrektywy ADR. Zgodnie z tym obowiązkiem przedsiębiorca, w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji konsumenta, musi poinformować go na piśmie lub innym trwałym nośniku o właściwych podmiotach ADR oraz jednoznacznie zadeklarować czy wyraża zgodę czy też nie na rozwiązanie sporu przez dany podmiot ADR. Brak wprowadzenia regulacji horyzontalnej zobowiązującej do pisemnej odpowiedzi na reklamację prowadziłby do pewnego braku logiki i luki systemowej, w której pomimo braku prawnego obowiązku udzielenia pisemnej odpowiedzi na reklamację, w przypadku jej negatywnego rozpatrzenia, przedsiębiorca i tak miałby obowiązek poinformowania konsumenta na piśmie lub innym trwałym nośniku o właściwych dla niego podmiotach ADR. Dlatego też zmiana proponowana w przedmiotowej ustawie stanowiłaby logiczną całość również w świetle regulacji przewidywanej w ustawie implementującej dyrektywę ADR. W związku z faktem, że niektóre ustawy szczegółowe regulujące dany sektor posiadają już przepisy określające termin w jakim ma nastąpić rozpatrzenie reklamacji, a rozwiązanie proponowane w projekcie ustawy ADR ma wskazać ten termin dla sektorów, które go nie ustaliły w przepisie zmieniającym zaproponowano odpowiednie uregulowanie tej sytuacji. Dodatkowo należy zwrócić uwagę, że obowiązujące przepisy ustawy o prawach konsumenta nie mają zastosowania do niektórych sektorów, np. nie stosuje się ich do sektora przewozów lotniczych (por. art. 3 ustawy o prawach konsumenta). Dlatego też propozycja brzmienia tego przepisu uwzględniać w swoim zakresie zastosowania również te sektory, które wyłączone są z ustawy o prawach konsumenta, ale podlegają przepisom dyrektywy ADR.



Warszawa, 13 czerwca 2016 r.

Minister
Spraw Zagranicznych

DPUE.920.333.2016 / 19/JS

dot.: RM-10-54-16 z 08.06.2016 r.

Pani
Jolanta Rusiniak
Sekretarz Rady Ministrów

Opinia
o zgodności z prawem Unii Europejskiej projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu
sporów konsumenckich, wyrażona przez ministra właściwego do spraw członkostwa
Rzeczypospolitej Polskiej w Unii Europejskiej

Szanowna Pani Minister,

w związku z przedłożonym projektem ustawy pozwalam sobie wyrazić poniższą opinię.

Projekt ustawy jest zgodny z prawem Unii Europejskiej.

Z poważaniem

z up. Ministra Spraw Zagranicznych

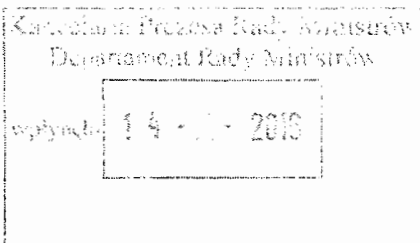
SEKRETARZ STANU

Konrad Szymański
Konrad Szymański

Do wiadomości:

Pan Marek Niechciał

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów



**ROZPORZĄDZENIE
PREZESA RADY MINISTRÓW**

z dnia

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

Na podstawie art. 36 ust. 10 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2014 r. poz. 148, z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1. Określa się regulamin organizacji i działania Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, stanowiący załącznik do rozporządzenia.

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

PREZES RADY MINISTRÓW

**Załącznik
do rozporządzenia
Prezesa Rady Ministrów
z dnia ... (poz. ...)**

**REGULAMIN ORGANIZACJI I DZIAŁANIA
ORGANÓW INSPEKCJI HANDLOWEJ W ZAKRESIE POZASĄDOWEGO
ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH**

§ 1. Pracownikiem Inspekcji Handlowej, który może zostać upoważniony do prowadzenia postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich („postępowania”) może być osoba, która:

- 1) jest obywatelem polskim;
- 2) posiada co najmniej wykształcenie średnie;
- 3) daje rękojmię należytego wykonywania obowiązków;
- 4) posiada ogólną znajomość prawa, w szczególności w zakresie przepisów dotyczących praw konsumentów;
- 5) korzysta z pełni praw publicznych;
- 6) posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
- 7) nie była prawomocnie skazana za przestępstwo umyślne.

§ 2. 1. Właściwy miejscowo wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej pisemnie upoważnia pracownika Inspekcji Handlowej do prowadzenia postępowań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na czas określony nie krótszy niż 4 lata.

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

- 1) oznaczenie właściwego wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej;
- 2) miejscowość i datę wystawienia;
- 3) podstawę prawną;
- 4) imię i nazwisko upoważnionego pracownika, jego stanowisko służbowe i numer legitymacji służbowej;
- 5) okres obowiązywania;
- 6) podpis wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej.

3. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 1 pracownik może brać udział jedynie w rozpoznaniu sprawy rozpoczętej wcześniej z jego udziałem, o ile nie zaszły przesłanki do cofnięcia upoważnienia.

§ 3. Obsługę organizacyjno-administracyjną pracy pracowników prowadzących postępowania, zapewnia właściwy miejscowo wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej.

§ 4. W podejmowanych działaniach upoważniony pracownik kieruje się zasadami niezależności i bezstronności, a jego celem jest doprowadzenie do zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu lub przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu.

§ 5.1. Pracownik niezwłocznie ujawnia wojewódzkiemu inspektorowi Inspekcji Handlowej wszelkie okoliczności, które mogą wpłynąć lub być postrzegane jako wpływające na jego niezależność lub bezstronność w toku postępowania lub powodować konflikt interesów z jedną ze stron sporu.

2. W przypadku ujawnienia okoliczności o których mowa w ust.1, wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej przekazuje postępowanie innemu pracownikowi upoważnionemu zgodnie z § 2 ust. 1.

§ 6. Pracownik jest obowiązany zachować w tajemnicy wszelkie informacje, które uzyskał w toku postępowania.

§ 7. 1. Postępowanie wszczyna się na podstawie wniosku o wszczęcie postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązania sporu („wniosku”). Wniosek może zostać złożony w postaci pisemnej lub elektronicznej.

2. Wniosek zawiera:

- 1) oznaczenie właściwego wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej;
- 2) dane stron sporu lub ich przedstawicieli, lub pełnomocników z podaniem ich imion, nazwisk, nazw, firm, adresu, siedziby, danych kontaktowych;
- 3) opisanie przedmiotu sporu oraz jego wartości;
- 4) opis okoliczności sprawy;
- 5) żądanie wnioskodawcy;
- 6) oświadczenie wnioskodawcy o zgodzie na wszczęcie i prowadzenie postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego przez umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu;
- 7) oświadczenie wnioskodawcy o wcześniejszej próbie kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 8) oświadczenie wnioskodawcy, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami nie jest w toku albo nie została już rozpatrzona przez Inspekcję Handlową albo stały sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 9) podpis wnioskodawcy;
- 10) załączniki, w szczególności kopie lub skany dowodu zakupu (paragon, rachunek, faktura), umowy, zgłoszenia reklamacyjnego, odpowiedzi przedsiębiorcy albo konsumenta, pozostałej korespondencji lub innych niezbędnych dokumentów dotyczących sprawy.

3. Jeżeli wniosek konsumenta dotyczy przedsiębiorcy, który nie wykonuje działalności gospodarczej na terenie działania danego wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, przekazuje on wniosek niezwłocznie do właściwego miejscowo wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej. Pismo przekazujące wniosek, doręcza się jednocześnie konsumentowi do wiadomości.

4. Wniosek podlega rozpatrzeniu po pouczeniu wnioskodawcy o możliwości pełnego udziału w postępowaniu, prawie wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie, możliwości bycia reprezentowanym w toku postępowania przez osobę trzecią, w tym pełnomocnika bez możliwości uzyskania zwrotu kosztów zastępstwa przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej.

§ 8. 1. Niezwłocznie po wniesieniu wniosku wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej dokonuje wstępnego badania treści wniosku.

2. Jeżeli wniosek dotyczy sporu zastrzeżonego odrębnymi przepisami do właściwości innych organów, wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej pozostawia wniosek bez dalszego biegu, o czym niezwłocznie zawiadamia wnioskodawcę, wskazując mu inny organ mogący przeprowadzić w sprawie postępowanie.

3. Jeżeli sprawie nie można nadać dalszego biegu dlatego, że wniosek nie zawiera niezbędnych danych albo nie załączono do niego niezbędnych dokumentów, wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej wzywa wnioskodawcę pod rygorem pozostawienia wniosku bez dalszego biegu, do jego uzupełnienia w terminie 10 dni, od dnia doręczenia wezwania.

§ 9. 1. Postępowanie albo poszczególne jego czynności podejmowane są w postaci pisemnej lub elektronicznej. Korespondencję włącza się do akt sprawy.

2. Postępowanie albo poszczególne jego czynności mogą być podejmowane w formie bezpośredniego kontaktu pomiędzy stroną albo stronami lub ich przedstawicielami, w szczególności w siedzibie lub w miejscu prowadzenia działalności gospodarczej przedsiębiorcy, w siedzibie wojewódzkiego inspektoratu, co dokumentuje się poprzez sporządzenie protokołu.

3. Protokół, o którym mowa w ust. 2 zawiera w szczególności:

- 1) oznaczenie właściwego wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej;
- 2) miejscowość i datę sporządzenia;
- 3) imię i nazwisko upoważnionego pracownika, jego stanowisko służbowe i numer legitymacji;
- 4) oznaczenie stron postępowania;
- 5) miejsce przeprowadzenia postępowania;
- 6) oznaczenie osób uczestniczących w czynnościach;
- 7) opis przedmiotu sporu oraz jego wartości;
- 8) opis żądań wnioskodawcy;
- 9) opis stanowiska osób uczestniczących w czynnościach na temat żądań wnioskodawcy;
- 10) opis propozycji zakończenia sporu – jeśli zostanie złożona w toku czynności;
- 11) opis stanowiska osób uczestniczących w czynnościach na temat propozycji zakończenia sporu – jeśli zostanie złożone w toku czynności.

§ 10. 1. Przed przystąpieniem do czynności w ramach postępowania pracownik poucza drugą stronę o możliwości pełnego udziału w postępowaniu, prawie wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie, możliwości bycia reprezentowanym w toku postępowania przez osobę trzecią, w tym

pełnomocnika bez możliwości uzyskania zwrotu kosztów zastępstwa od wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej.

2. W toku postępowania stronę zapoznaje się z roszczeniem wnioskodawcy oraz przepisami prawa mającymi zastosowanie w sprawie.

3. Stronie może zostać wyznaczony termin na ustosunkowanie się do sprawy.

4. Jeżeli w wyznaczonym terminie strona nie ustosunkuje się do sprawy albo w razie oświadczenia co najmniej przez jedną ze stron, że nie wyraża zgody na udział w postępowaniu lub polubowne zakończenie sprawy, wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej odstępuje od postępowania.

§ 11. 1. Po przeprowadzeniu postępowania wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej informuje strony o propozycji rozwiązania sporu.

2. Wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej wyznacza stronom termin na ustosunkowanie się do przedstawionej im propozycji zakończenia sporu, nie krótszy niż 7 dni.

UZASADNIENIE

Rozporządzenie jest wydane na podstawie art. 36 ust. 10 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (tj. Dz. U. z 2014 r. poz.148, z późn. zm.) w celu określenia organizacji i działania organów Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, która to kompetencja wynika z przyjęcia ustawy z dnia ... o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz ustanowienia podmiotów prowadzących postępowania na podstawie tej ustawy. Wskazać należy, że do czasu przyjęcia ww. ustawy i wynikającej z niej nowelizacji własnej ustawy kompetencyjnej – Inspekcja Handlowa posiadała kompetencję w zakresie prowadzenia postępowania mediacyjnego (mediacji konsumenckiej, ujętej w treści dotychczasowego Rozdziału 8 ustawy o Inspekcji Handlowej). Postępowanie w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (dalej także: „postępowanie”) będzie zbliżone do dotychczas realizowanych zadań w zakresie ww. postępowania mediacyjnego. Rozwiązania przyjęte niniejszym rozporządzeniem są wynikiem dotychczasowych doświadczeń Inspekcji w zakresie tzw. mediacji konsumenckiej po niezbędnym jej dostosowaniu do stanu prawnego wynikającego z ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Rozporządzenie w § 1 odsyła do załącznika w zakresie szczegółowej organizacji i działania organów Inspekcji Handlowej (wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej) w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

§ 2 rozporządzenia określa datę wejścia w życie niniejszego aktu prawnego.

Poszczególne przepisy załącznika do rozporządzenia opisują szczegółowe kwestie dotyczące prowadzenia postępowania przez organy Inspekcji Handlowej w ww. zakresie.

§ 1 i § 2 załącznika do rozporządzenia stanowią wypełnienie upoważnienia ustawowego wskazanego w art. 36 ust. 10 pkt 5 nowelizowanej ustawy o Inspekcji Handlowej, a które dotyczą organizacji i działania organów Inspekcji Handlowej w postępowaniu w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

§ 1 załącznika do rozporządzenia – stosownie do ww. delegacji ustawowej – określa szczególne kwalifikacje, jakie spełnić powinien pracownik Inspekcji Handlowej, aby został upoważniony przez wojewódzkiego inspektora do prowadzenia postępowań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

§ 2 ust. 1 załącznika określa tryb upoważniania pracowników Inspekcji Handlowej do prowadzenia postępowań. Wskazać przy tym należy, że upoważniona w tym zakresie może

być jedynie osoba – pracownik (zgodnie z definicją ujętą w systemie prawa, a więc nie będzie mogła prowadzić postępowania osoba zatrudniona np. na umowę cywilnoprawną bądź osoba, której umowa o pracę wygasła albo została rozwiązana). Stosownie do art. 24 ust. 2 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich regulamin (tu: niniejsze rozporządzenie w § 2 ust. 1 *in fine*) określa minimalny czas na jaki jest udzielane upoważnienie pracownikom Inspekcji Handlowej, spójnie z upoważnieniem wskazanym w art. 36 ust. 10 pkt 5 *in fine* nowelizowanej ustawy o Inspekcji Handlowej. Przyjęto, że będzie to czas nie krótszy niż 4 lata, co zapewni odpowiednią niezależność i bezstronność postępowania. § 2 ust. 2 załącznika do rozporządzenia określa – zgodnie z delegacją ustawową zawartą w art. 36 ust. 10 pkt 5 nowelizowanej ustawy o Inspekcji Handlowej – treść upoważnienia, jakiego udziela wojewódzki inspektor. Proponowany § 2 ust. 3 załącznika do rozporządzenia zabezpiecza niezbędną ciągłość postępowań w sytuacji upływu okresu, na jaki upoważniono pracownika Inspekcji Handlowej, aby mógł on dokończyć czynności wynikające z postępowania, o ile przedmiotowe upoważnienie nie zostanie mu cofnięte, zgodnie z przesłankami wskazanymi w art. 36 ust. 9 nowelizowanej ustawy o Inspekcji Handlowej.

§ 3 załącznika do rozporządzenia wskazuje na właściwy miejscowo wojewódzki inspektorat Inspekcji Handlowej, który zapewnia organizacyjno-administracyjną obsługę pracy pracowników prowadzących postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

§ 4–6 załącznika do rozporządzenia określają ogólne cele i zasady działania organów Inspekcji Handlowej w zakresie prowadzenia postępowania. W tym zakresie wskazano: na kierowanie się regułami niezależności i bezstronności w celu doprowadzenie do zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu albo przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu (§ 4); procedury na ewentualność zaistnienia konfliktu interesu (§ 5); kwestie zachowania tajemnicy postępowania (§ 6).

§ 7–11 załącznika do rozporządzenia określają szczegółowy tryb działania organów Inspekcji Handlowej w zakresie prowadzenia postępowania – stosownie do upoważnienia ustawowego wskazanego w art. 36 ust. 10 pkt 1 nowelizowanej ustawy o Inspekcji Handlowej.

W tym zakresie w § 7 ust. 1 rozporządzenia ujęto kwestię wniosku oraz sposób jego wnoszenia (w postaci pisemnej lub elektronicznej), a co jest wypełnieniem upoważnienia ustawowego wskazanego w art. 36 ust. 10 pkt 3 nowelizowanej ustawy o Inspekcji Handlowej. Ponadto w § 7 ust. 2 określono szczegółową zawartość ww. wniosku, co spełnia delegację ustawową określoną w art. 36 ust. 10 pkt 2 nowelizowanej ustawy o Inspekcji

Handlowej. W niniejszym przepisie ujęto również niezbędne dokumenty, jakie należy dołączyć do wniosku, którymi są w szczególności kopie lub skany dowodu zakupu (paragon, rachunek, faktura), umowy, zgłoszenia reklamacyjnego, odpowiedzi przedsiębiorcy albo konsumenta, pozostałej korespondencji lub innych niezbędnych dokumentów dotyczących sprawy.

W przypadku, kiedy wniosek zostanie skierowany do niewłaściwego organu Inspekcji Handlowej, stosownie do § 7 ust. 3 załącznika do projektowanego rozporządzenia, organ niniejszy przekazuje wniosek niezwłocznie do właściwego miejscowo wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej. Pismo przekazujące taki wniosek doręcza się jednocześnie konsumentowi.

Spodziewać się można, iż wnioskodawcy mogą wnosić o przeprowadzenie postępowania niezgodnie z wymaganiami określonymi niniejszym rozporządzeniem i bez ujmowania wszystkich elementów określonych we wniosku. Fakt ten nie powinien pozbawiać wnioskodawcy jego praw i w takim przypadku osoba taka zostanie pouczona o szczegółowej procedurze w zakresie postępowania. Ten cel realizuje § 7 ust. 4 załącznika do rozporządzenia, zgodnie z którym nadanie biegu sprawie następuje po zapewnieniu konsumentowi albo przedsiębiorcy wszelkich informacji na temat postępowania i stanowić będzie gwarancję rzetelności czynności podejmowanych przez organ Inspekcji Handlowej.

§ 8 załącznika do rozporządzenia określa działania wojewódzkiego inspektora po wniesieniu wniosku. Organ Inspekcji Handlowej dokona w tych ramach wstępnego badania treści wniosku oraz podejmie określone czynności w przypadku, kiedy wniosek będzie należał do właściwości innych organów (§ 8 ust. 2), czy nie będzie kompletny (§ 8 ust. 3). Tryb postępowania w tym zakresie zakłada w każdym przypadku informowanie wnioskodawcy.

§ 9 załącznika do rozporządzenia wskazuje na sposób wymiany informacji pomiędzy stronami postępowania, w tym możliwość podejmowania postępowania albo jego poszczególnych czynności w postaci pisemnej (przesyłką pocztową), elektronicznej (ust. 1) lub w drodze bezpośredniego kontaktu z drugą stroną (ust. 2). Przepis określa także miejsce, gdzie mogą być prowadzone niniejsze czynności (w szczególności w siedzibie lub w miejscu prowadzenia działalności gospodarczej przedsiębiorcy, w siedzibie wojewódzkiego inspektoratu). Jeśli postępowanie jest prowadzone w postaci pisemnej lub elektronicznej korespondencję w tym zakresie włącza się do akt sprawy, zaś w przypadku kontaktu bezpośredniego – postępowanie lub jego czynności dokumentuje się przez sporządzenie protokołu, którego zasadnicze elementy określono w ust. 3. Niniejsze regulacje są

wypełnieniem upoważnienia ustawowego wskazanego w art. 36 ust. 10 pkt 4 nowelizowanej ustawy o Inspekcji Handlowej.

§ 10 załącznika do rozporządzenia spełnia treść delegacji ustawowej ujętej w art. 36 ust. 10 pkt 1 nowelizowanej ustawy o Inspekcji Handlowej i określa tryb działania w toku postępowania, to jest: zasady pouczenia drugiej strony przed przystąpieniem do czynności (ust. 1) oraz reguły informowania drugiej strony o roszczeniu wnioskodawcy i o obowiązującym stanie prawnym (ust. 2). Przepisy wskazują także na możliwość wyznaczania stronom terminu na ustosunkowanie się do sprawy (ust. 3) oraz reguły w przypadku nieustosunkowania się do niniejszego terminu (ust. 4).

§ 11 załącznika do rozporządzenia wskazuje, iż po przeprowadzeniu postępowania wojewódzki inspektor informuje strony o propozycji rozwiązania sporu, przy czym organ Inspekcji Handlowej wyznacza stronom nie krótszy niż 7-dniowy termin na ustosunkowanie się do niniejszej propozycji. Przepis jest wypełnieniem upoważnienia ustawowego wskazanego w art. 36 ust. 10 pkt 6 nowelizowanej ustawy o Inspekcji Handlowej.

ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA SPRAWIEDLIWOŚCI

z dnia

w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych

Na podstawie art. 37 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2014 r. poz. 148, z późn. zm.¹⁾) zarządza się, co następuje:

§ 1. Określa się regulamin organizacji i działania stałych sądów polubownych stanowiący załącznik do rozporządzenia.

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

MINISTER SPRAWIEDLIWOŚCI

¹⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2014 r. poz. 1101 oraz z 2015 r. poz. 277, 1069 i 1688.

Załącznik
do rozporządzenia
Ministra Sprawiedliwości
z dnia ...
(poz. ...)

REGULAMIN ORGANIZACJI I DZIAŁANIA STAŁYCH SĄDÓW POLUBOWNYCH

§ 1. W skład stałego sądu polubownego przy wojewódzkim inspektorze inspekcji handlowej, zwanego dalej „sądem”, wchodzi:

- 1) przewodniczący stałego sądu polubownego, zwany dalej „przewodniczącym”;
- 2) stali arbitrzy.

§ 2. 1. Stałych arbitrów – w liczbie niezbędnej do zapewnienia prawidłowego działania sądu – wyznaczają strony umowy o zorganizowaniu sądu, o której mowa w art. 37 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, zwanej dalej „umową”.

2. Stałym arbitrem może zostać osoba, która:

- 1) posiada co najmniej wykształcenie zawodowe;
- 2) wykazuje się znajomością problematyki konsumenckiej oraz obrotu handlowego i usług;
- 3) daje rękojmię należytego wykonywania obowiązków arbitra;
- 4) posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
- 5) korzysta z pełni praw publicznych;
- 6) nie była prawomocnie skazana za przestępstwo umyślne;
- 7) w ciągu ostatnich 5 lat nie została skreślona z listy arbitrów z powodu rażącego naruszenia obowiązków arbitra.

3. Co najmniej jedną trzecią liczby stałych arbitrów, o której mowa w ust. 1, powinny stanowić osoby mające wyższe wykształcenie prawnicze.

§ 3. 1. Wojewódzki inspektor inspekcji handlowej wpisuje stałych arbitrów na listę stałych arbitrów, zwaną dalej „listą”, i odbiera od nich ślubowanie.

2. Ślubowanie, o którym mowa w ust. 1, składa się według następującej roty: „Ślubuję uroczyście, że jako stały arbiter będę orzekać bezstronnie i zgodnie z prawem.”

3. Listę przechowuje przewodniczący i udostępnia ją do wglądu w siedzibie wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej oraz w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej.

§ 4. 1. Kadencja stałych arbitrów trwa cztery lata i liczy się od dnia wpisania na listę.

2. Po upływie kadencji stały arbiter może brać udział jedynie w rozpoznaniu sprawy rozpoczętej wcześniej z jego udziałem, do czasu jej zakończenia.

§ 5. Wojewódzki inspektor inspekcji handlowej skreśla arbitra z listy przed upływem kadencji w przypadku:

- 1) śmierci arbitra;
- 2) utraty lub ograniczenia zdolności do czynności prawnych;
- 3) utraty pełni praw publicznych;
- 4) prawomocnego skazania za przestępstwo umyślne;
- 5) rażącego naruszenia obowiązków arbitra;
- 6) odmowy złożenia ślubowania;
- 7) złożenia przez arbitra wniosku o skreślenie z listy.

§ 6. Jeżeli liczba arbitrów zmniejszy się do liczby niezapewniającej prawidłowego działania sądu polubownego, uzupełniające wyznaczenie arbitrów następuje na wniosek przewodniczącego, na zasadach określonych w § 2.

§ 7. 1. Przewodniczącego powołuje i odwołuje wojewódzki inspektor inspekcji handlowej, po zasięgnięciu opinii stron umowy.

2. Przewodniczący jest powoływany spośród stałych arbitrów mających wyższe wykształcenie prawnicze, na okres czteroletniej kadencji.

§ 8. Przewodniczący jest organem sądu. Kieruje sądem i reprezentuje go na zewnątrz.

§ 9. W zakresie działalności administracyjnej przewodniczący podlega nadzorowi wojewódzkiego inspektora inspekcji handlowej.

§ 10. Przewodniczący jest obowiązany podać tekst niniejszego regulaminu do wiadomości konsumentów i przedsiębiorców w siedzibie wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej, przez umieszczenie go w miejscu ogólnie dostępnym oraz w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej.

§ 11. Obsługę prac sądu zapewnia wojewódzki inspektorat inspekcji handlowej.

§12. Sąd polubowny wzywa strony, świadków, biegłych lub zawiadamia inne osoby na zasadach określonych w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 131 § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 101, z późn. zm.²⁾).

§ 13.1. Przewodniczący dokonuje wstępnego badania wniosku o rozpatrzenie sporu przez sąd, zwanego dalej „wnioskiem”, niezwłocznie po wniesieniu go przez konsumenta lub przedsiębiorcę.

2. Jeżeli wniosek nie dotyczy sporu, o którym mowa w art. 37 ust. 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, sąd polubowny orzeka o swojej niewłaściwości.

§ 14. 1. Przewodniczący, po wniesieniu przez stronę wniosku:

- 1) doręcza go stronie przeciwnej;
- 2) wyznacza termin podpisania zapisu na stały sąd polubowny i złożenia jego oryginału do sądu polubownego;
- 3) poucza stronę przeciwną o możliwości wniesienia odpowiedzi na wniosek, wyznaczając termin jej wniesienia.

2. W przypadku bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, albo złożenia przez stronę oświadczenia, że nie zgadza się na rozstrzygnięcie sprawy przez stały sąd polubowny, sąd pozostawia sprawę bez rozpoznania, o czym zawiadamia wnioskodawcę.

§ 15. W przypadku, gdy strona, której doręczono odpis wniosku, złoży podpisany zapis na sąd polubowny, przewodniczący podejmuje czynności przygotowujące rozprawę, o których mowa § 16 i 17.

§ 16. 1. Przewodniczący wyznacza termin rozprawy.

2. Termin rozprawy wyznacza się, tak aby od dnia wniesienia wniosku do dnia rozprawy nie upłynęło więcej niż miesiąc, chyba że zachodzą niedające się usunąć przeszkody. W przypadku wniesienia odpowiedzi na wniosek termin ten liczy się od dnia wniesienia odpowiedzi na wniosek.

§ 17. 1. Jednocześnie z powiadomieniem stron o terminie rozprawy przewodniczący wzywa je, aby w terminie tygodniowym od dnia doręczenia wezwania wyznaczyły do składu orzekającego po jednym arbitrze z listy, pod rygorem wyznaczenia ich z urzędu.

²⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2014 r., poz. 293, 379, 435, 567, 616, 945, 1091, 1161, 1296, 1585, 1626, 1741 i 1924, z 2015 r. poz. 2, 4, 218, 539, 978, 1062, 1137, 1199, 1311, 1418, 1419, 1505, 1527, 1567, 1587 i 1595, 1634, 1635 i 1854 oraz z 2016 r. poz. 195 i 437.

2. Jeżeli w terminie tygodniowym, o którym mowa w ust. 1, strona nie wyznaczyła arbitra, wyznacza go przewodniczący.

3. Po wyznaczeniu arbitra przewodniczący wyznacza do składu orzekającego arbitra przewodniczącego, spośród arbitrów mających wyższe wykształcenie prawnicze.

4. Przewodniczący może być arbitrem przewodniczącym.

§ 18. Rozprawa odbywa się w siedzibie wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej, chyba że szczególne względy przemawiają za jej wyznaczeniem w innym miejscu.

§ 19. Sąd orzekający rozpoznaje sprawę na rozprawie w składzie:

- 1) arbiter przewodniczący;
- 2) dwóch arbitrów.

§ 20. Z przebiegu rozprawy protokolant pod kierunkiem arbitra przewodniczącego spisuje protokół.

§ 21. Rozprawa odbywa się bez względu na niestawiennictwo jednej lub obu stron, chyba że przed rozpoczęciem rozprawy strona wniosła o jej nieprzeprowadzenie i wykazała, że nie może stawić się z przyczyn od niej niezależnych.

§ 22. Wydanie wyroku powinno nastąpić w ciągu trzech dni od dnia zamknięcia rozprawy.

UZASADNIENIE

Niniejszy projekt rozporządzenia określa regulamin organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkim inspektorze inspekcji handlowej.

Konieczność wydania nowego rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych wynika z konieczności dostosowania przepisów rozporządzenia do znowelizowanych ustaw z dnia ... o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. ...) przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego oraz ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej.

W projektowanym rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów przy wojewódzkim inspektorze inspekcji handlowej wprowadzono zmiany wynikające z konieczności zapewnienia spójności rozporządzenia z przepisami ustawy – Kodeks postępowania cywilnego. W rozporządzeniu zgodnie z zakresem upoważnienia ustawowego zawartego w art. 37 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, określono wewnętrzną organizację sądów polubownych w tym: tryb funkcjonowania sądów polubownych, czynności jurysdykcyjne i administracyjne sądów polubownych i ich organów oraz wymagania dotyczące kwalifikacji i bezstronności arbitrów.

Tak jak w obecnie obowiązującym rozporządzeniu proponuje się by regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów określony został w załączniku do rozporządzenia.

W projektowanym regulaminie powiela się w znaczącym zakresie dotychczasowe przepisy, z uwagi na fakt, że ich stosowanie nie budziło w praktyce trudności.

Planuje się, że rozporządzenie wejdzie w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia (projektowany § 3).

Projekt nie jest spreczny z prawem Unii Europejskiej.

Projektowana regulacja nie zawiera przepisów technicznych w rozumieniu rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 23 grudnia 2002 r. w sprawie sposobu funkcjonowania krajowego systemu notyfikacji norm i aktów prawnych (Dz. U. poz. 2039, z późn. zm.) i nie podlega notyfikacji Komisji Europejskiej.

Projektowana regulacja nie będzie wymagała notyfikacji Komisji Europejskiej w trybie ustawy z dnia 30 kwietnia 2004 r. o postępowaniu w sprawach dotyczących pomocy

publicznej (Dz. U. z 2007 r. poz. 404, z późn. zm.).

Projekt rozporządzenia nie wymaga przedłożenia instytucjom i organom Unii Europejskiej oraz Europejskiemu Bankowi Centralnemu w celu uzyskania opinii, dokonania konsultacji lub uzgodnienia.

ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA INFRASTRUKTURY I BUDOWNICTWA¹⁾

z dnia

**w sprawie organizacji instytucji Rzecznika Praw Pasażera Kolei oraz prowadzenia
postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich**

Na podstawie art. 16f ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. z 2015 r. poz. 1297, 1741, 1753, 1777 i 1893 oraz z 2016 r. poz. 542), zarządza się co następuje:

Rozdział 1

Przepisy ogólne

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) organizację instytucji Rzecznika Praw Pasażera Kolei;
- 2) sposób i formy prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich, w tym sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania oraz wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową;
- 3) szczegółową treść wniosku o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich i niezbędne dokumenty, które należy dołączyć do wniosku;
- 4) wysokość progów finansowych wartości przedmiotu sporu, których przekroczenie uprawnia Rzecznika Praw Pasażera Kolei do odmowy rozpatrzenia sporu pasażerskiego;
- 5) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowania oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane upoważnienie.

§ 2. Ilekroć w rozporządzeniu jest mowa o:

- 1) ustawie – rozumie się przez to ustawę z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym;

¹⁾ Minister Infrastruktury i Budownictwa kieruje działem administracji rządowej – transport, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 listopada 2015 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Infrastruktury i Budownictwa (Dz. U. poz. 1907 i 2094).

- 2) ustawie o rozwiązywaniu sporów – ustawę z dnia ... o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
- 3) Rzeczniku – Rzecznika Praw Pasażera Kolej;
- 4) UTK – Urzędzie Transportu Kolejowego.

Rozdział 2

Organizacja instytucji Rzecznika

§ 3. 1. Rzecznik, w uzgodnieniu z dyrektorem właściwej komórki organizacyjnej UTK, może korzystać z pomocy pracowników UTK, w tym pracowników oddziałów terenowych wchodzących w skład UTK, z wyjątkiem spraw związanych obsługą organizacyjną Rzecznika.

2. Rzecznik urzęduje w siedzibie i w godzinach pracy UTK.

Rozdział 3

Sposób i formy prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich

§ 4. 1. Wniosek, o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich przez Rzecznika zawiera:

- 1) oznaczenie miejscowości i daty sporządzenia wniosku;
- 2) oznaczenie stron sporu;
- 3) wskazanie przedmiotu sporu wraz z jego wartością oraz żądania wnioskodawcy;
- 4) uzasadnienie wniosku w formie opisu stanu faktycznego sprawy, której wniosek dotyczy;
- 5) wskazanie, czy wnioskodawca zgadza się na prowadzenie sprawy w formie elektronicznej;
- 6) oświadczenie, że sprawa sporna nie jest w toku albo nie została już rozstrzygnięta przez Rzecznika, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 7) oświadczenie wnioskodawcy o podjęciu próby bezpośredniego rozwiązania sporu z drugą stroną;
- 8) podpis wnioskodawcy.

2. Rzecznik podaje wzór wniosku, do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie go w miejscu powszechnie dostępnym w siedzibie Prezesa UTK oraz na stronie internetowej Rzecznika i Prezesa UTK.

§ 5. Do wniosku załącza się dokumenty mogące stanowić dowód w sprawie lub ich kopie.

§ 6. 1. W przypadku braku informacji, o których mowa w § 4 pkt 2–7, lub dokumentów, o których mowa w § 5, Rzecznik wzywa wnioskodawcę do ich uzupełnienia w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania, pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpoznania.

2. W przypadku braku oznaczenia wnioskodawcy wniosek pozostawia się w aktach sprawy bez rozpoznania z odpowiednią adnotacją.

§ 7. 1. Niezwłocznie po wniesieniu wniosku, o którym mowa w § 4, Rzecznik dokonuje wstępnego badania treści wniosku.

2. Jeżeli wniosek dotyczy sporu konsumenckiego zastrzeżonego do prowadzenia przez inny podmiot uprawniony, Rzecznik pozostawia wniosek bez dalszego biegu, zawiadamiając jednocześnie o tym fakcie wnoszącego wniosek, wraz ze wskazaniem podmiotu uprawnionego właściwego w sprawie.

§ 8. 1 O wszczęciu postępowania Rzecznik niezwłocznie zawiadamia strony, jednocześnie informując o uprawnieniach, o których mowa w art. 14 i 15 ustawy o rozwiązywaniu sporów.

2. Postępowanie albo poszczególne jego czynności podejmowane są w formie pisemnej lub elektronicznej.

3. W toku postępowania Rzecznik może wykorzystać wszystkie dokumenty i inne materiały zgromadzone w związku z rozpatrywaniem wniosku zawierającego dane, o których mowa w § 4, które mogą przyczynić się do wyjaśnienia sprawy, a nie są sprzeczne z prawem.

4. W przypadku, gdy przemawia za tym charakter sporu, Rzecznik może wyznaczyć rozprawę, na którą wzywa strony postępowania lub ich przedstawicieli, jeżeli zostali ustanowieni.

5. Rzecznik, z uwzględnieniem terminów, o których mowa w art. 16 ust. 1 i 2 ustawy o rozwiązywaniu sporów, niezwłocznie po zakończeniu postępowania, sporządza protokół z przebiegu postępowania, który następnie doręcza stronom.

§ 9. W przypadku, gdy postępowanie przed Rzecznikiem stało się bezprzedmiotowe, w szczególności z powodu:

- 1) wycofania wniosku przez stronę w trakcie postępowania,
- 2) utraty przymiotu strony,

- 3) braku zgody na zaproponowane rozwiązanie lub na zastosowanie się do niego albo niedochowanie terminu, o którym mowa w art. 16d ust. 3 ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym

– Rzecznik umarza postępowanie, o czym niezwłocznie zawiadamia strony.

§ 10. Wartość przedmiotu sporu, o której mowa w art. 16c ust. 5 pkt 4 ustawy o transporcie kolejowym nie może być niższa niż 10 zł.

Rozdział 4

Kwalifikacje osób prowadzących postępowania

§ 11. Członkiem zespołu, o którym mowa w art. 16e ust. 1 ustawy o transporcie kolejowym, może być osoba, która:

- 1) posiada pełnię praw publicznych;
- 2) posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
- 3) nie była prawomocnie skazana za przestępstwo umyślne;
- 4) posiada wykształcenie wyższe;
- 5) posiada wiedzę w zakresie spraw należących do właściwości Rzecznika;
- 6) daje rękojmię należytego wykonywania obowiązków.

§ 12. 1. Upoważnienie, o którym mowa w art. 16e ustawy o transporcie kolejowym, może zostać udzielone do prowadzenia całego postępowania albo wykonywania określonych czynności w ramach postępowania.

2. Upoważnienie udziela się na okres nie krótszy niż rok.

3. Upoważnienie, o którym mowa w ust. 1, wygasa z dniem rozwiązania umowy o pracę z pracownikiem albo umowy cywilnoprawnej z inną osobą prowadzącą postępowanie.

§ 13. Członkowie zespołu pełnią swoją funkcję w okresie kadencji Rzecznika, w którego kadencji zostali upoważnieni.

§ 14. Członkowie zespołu obowiązani są do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, które uzyskali w toku prowadzonego postępowania.

Rozdział 5

Przepis końcowy

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

MINISTER

INFRASTRUKTURY I BUDOWNICTWA

W porozumieniu:

MINISTER SPRAWIEDLIWOŚCI

UZASADNIENIE

Projektowane rozporządzenie jest aktem wykonawczym, wypełniającym delegację ustawową zawartą w przepisie art. 16f ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym. Projektowane rozporządzenie określa organizację instytucji Rzecznika Praw Pasażera Kolei, zwanego dalej „Rzecznikiem”, o którym mowa w przepisie art. 16a ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. z 2015 r. poz. 1297, z późn. zm.), sposoby i formy prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich, w tym sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania oraz wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową, jak również szczegółową treść wniosku o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich i niezbędne dokumenty, które należy dołączyć do wniosku. Projekt określa także wysokość progu finansowego wartości przedmiotu sporu, którego przekroczenie uprawnia Rzecznika do odmowy rozpatrzenia sporu pasażerskiego oraz szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowania oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane upoważnienie.

Projekt został opracowany z uwzględnieniem wymogu zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowań.

Celem projektowanego rozporządzenia jest wydanie nowego aktu prawnego, nieistniejącego dotąd w polskim porządku prawnym, regulującego szczegółowo organizację, zakres oraz formy działania Rzecznika, jako podmiotu uprawnionego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia ... o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. ...). Również utworzenie podmiotu, jakim jest Rzecznik, stanowi novum w polskim porządku prawnym.

W rozdziale II projektowanego rozporządzenia określono kwestie organizacyjne związane z Rzecznikiem oraz jego funkcjonowaniem w aspekcie formalnym (tj. m.in. współpraca z pracownikami Urzędu Transportu Kolejowego oraz czas urzędowania).

W rozdziale III projektowanego rozporządzenia ujęto sposób i formy prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich. Określono m.in., że postępowanie przed Rzecznikiem wszczynane jest na podstawie wniosku pasażera (taka konstrukcja jest zgodna z ogólnymi celami wynikającymi z dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod

rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz. Urz. L 165 z 18.06.2013, str. 63), zwanej dalej „Dyrektywą ADR”. W rozdziale III uregulowano zawartość wniosku o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich przed Rzecznikiem. Zakres przedmiotowy w odniesieniu do tego wniosku zawiera informacje podstawowe, niezbędne z punktu widzenia skutecznego, obiektywnego i bezstronnego rozstrzygnięcia sporu przez Rzecznika. Ponadto przewidziano, że do wniosku o wszczęcie postępowania wnioskodawca powinien załączyć dokumenty lub ich kopie, które mogą stanowić dowód w sprawie. Ponadto w § 6 projektowanego rozporządzenia przewidziano uprawnienie przysługujące Rzecznikowi w przypadku braków formalnych wniosku o wszczęcie postępowania (tj. uprawnienie do wezwania do uzupełnienia takich braków w terminie 14 dni, pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpoznania). Natomiast w przypadku złożenia wniosku obarczonego wadami formalnymi, w którym jednocześnie nie wskazano danych umożliwiających wezwanie wnioskodawcy do ich usunięcia, wniosek, zgodnie z przedłożonym projektem, podlegać będzie pozostawieniu bez rozpoznania w aktach sprawy, z naniesieniem odpowiedniej adnotacji. Następnie uregulowano również kwestię postępowania przez Rzecznika z wnioskiem o wszczęcie postępowania. Zgodnie z proponowanymi przepisami, Rzecznik powinien przeprowadzić wstępne badanie treści wniosku. W przypadku, gdy złożony wniosek należałby do właściwości innego podmiotu uprawnionego, wówczas Rzecznik pozostawi wniosek bez dalszego biegu, zawiadamiając o tym fakcie wnoszącego wniosek oraz wskazując podmiot właściwy w tej sprawie. W omawianym rozdziale uregulowane zostały także aspekty związane z obowiązkiem informowania stron postępowania o fakcie jego wszczęcia, kwestie dotyczące formy prowadzenia postępowania (w postaci pisemnej lub elektronicznej). Ponadto przewidziano możliwość wyznaczenia przez Rzecznika rozprawy, na którą podmiot ten mógłby wezwać strony postępowania w celu wyjaśnienia kwestii, których rozważenie byłoby niemożliwe w drodze postępowania w formie pisemnej lub elektronicznej. W rozdziale III wskazano także sposób zakończenia postępowania przed Rzecznikiem, tj. poprzez sporządzenie protokołu podlegającego doręczeniu stronom. W przypadku, gdy postępowanie przed Rzecznikiem stanie się bezprzedmiotowe, wówczas podmiot ten zobowiązany będzie do umorzenia takiego postępowania i poinformowania o tym fakcie stron. Katalog przypadków, w których zachodzić będzie bezprzedmiotowość postępowania, nie jest katalogiem zamkniętym. W projektowanym przepisie § 9 wskazano jednak przykładowe przypadki takiej bezprzedmiotowości. W rozdziale III wprowadzono również

próg wartości przedmiotu sporu, poniżej którego sprawy przed Rzecznikiem nie będą rozpatrywane. Przyjęto, że minimalna wartość przedmiotu sporu powinna wynosić 10 zł. W ocenie projektodawcy takie rozwiązanie nie będzie utrudniać dochodzenia roszczeń w drodze pozasądowego rozstrzygania sporów (nie będzie zamykać drogi potencjalnym wnioskodawcom), a jednocześnie ustanawia racjonalną wartość progu, poniżej którego postępowania nie będą wszczynane, z uwagi na ekonomikę postępowania. Uregulowano także obowiązek informacyjny Rzecznika, polegający na opublikowaniu wzoru wniosku o wszczęcie postępowania przed tym podmiotem na stronie internetowej Rzecznika oraz Prezesa UTK.

Z kolei w rozdziale IV projektowanego rozporządzenia uregulowano kwalifikacje osób prowadzących postępowania, wchodzących w skład zespołu, o którym mowa w art. 16e ust. 1 ustawy z dnia art. 16f ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym. Kompetencje wymienione w projektowanym przepisie § 11 pkt. 1–6, które powinna posiadać osoba prowadząca postępowanie, dają gwarancję rzetelnego i obiektywnego rozpatrzenia sporu. Kadencja członów zespołu trwać będzie w okresie kadencji Rzecznika. Upoważnienie będzie wydawane na okres nie krótszy niż rok. Wprowadzono również obowiązek zachowania przez członków zespołu w tajemnicy wszystkich informacji, które osoby te uzyskały w toku prowadzonych postępowań. Przepis ten ma na celu gwarancję ochrony podstawowych praw uczestników sporu oraz wypełnienie obowiązków wynikających z przepisów odrębnych (np. o ochronie danych osobowych).

Zawarto także przepis, zgodnie z którym rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia jego ogłoszenia. Termin ten pozwoli na wdrożenie procesów niezbędnych z punktu widzenia organizacji Rzecznika, a także przyczyni się do szybkiego rozpoczęcia procesu pozasądowego rozpatrywania sporów pasażerskich.

Projekt rozporządzenia nie podlega notyfikacji w trybie przewidzianym w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 23 grudnia 2002 r. w sprawie sposobu funkcjonowania krajowego systemu notyfikacji norm i aktów prawnych (Dz. U. poz. 2039, z późn. zm.).

Zgodnie z ustawą z dnia 7 lipca 2005 r. o działalności lobbingsowej w procesie stanowienia prawa (Dz. U. poz. 1414, z późn. zm.) projekt rozporządzenia zostanie udostępniony na stronach urzędowego informatora teleinformatycznego – Biuletynu Informacji Publicznej, z dniem przekazania go do uzgodnień międzyresortowych. Ponadto, stosownie do postanowień § 52 uchwały Nr 190 Rady Ministrów z dnia 29 października

2013 r. – Regulamin pracy Rady Ministrów (M.P. poz. 979 i 1063) projekt rozporządzenia zostanie zamieszczony w Biuletynie Informacji Publicznej Rządowego Centrum Legislacji z chwilą skierowania projektu do uzgodnień i konsultacji publicznych

Projekt rozporządzenia jest zgodny z prawem Unii Europejskiej.

ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA CYFRYZACJI¹⁾

z dnia

**w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów
konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej**

Na podstawie art. 109 ust. 10 z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r. poz. 243, z późn. zm.²⁾) zarządza się, co następuje:

Rozdział 1
Przepisy ogólne

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) tryb prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 2) wysokość progu finansowego wartości przedmiotu sporu, którego nieosiągnięcie skutkować może odmową rozpatrzenia sporu konsumenckiego;
- 3) sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego;
- 4) sposób wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej i przesyłką pocztową;
- 5) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane upoważnienie;
- 6) termin na podjęcie przez stronę decyzji odnośnie wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie lub na zastosowanie się do niego.

¹⁾ Minister Cyfryzacji kieruje działem administracji rządowej – informatyzacja na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia z dnia 17 listopada 2015 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Cyfryzacji (Dz. U. poz. 1910 oraz 2090).

²⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2014 r. poz. 827 i 1198, z 2015 r. poz. 1069, 1893 i 2281 oraz z 2016 r. poz. 147, 542 i

Rozdział 2

Tryb prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, wysokość progu finansowego wartości przedmiotu sporu, którego nieosiągnięcie skutkować może odmową rozpatrzenia sporu konsumenckiego oraz termin na podjęcie przez stronę decyzji odnośnie wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie lub na zastosowanie się do niego

§ 2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zwane dalej „postępowaniem”, jest dostępne bez konieczności wnoszenia opłat za jego przeprowadzenie.

§ 3. Do wniosku o wszczęcie postępowania, zwanego dalej „wnioskiem”, należy dołączyć:

- 1) dokumenty na poparcie opisanego stanu faktycznego;
- 2) dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jego dołączenie;
- 3) pełnomocnictwo, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik.

§ 4. 1. Niezwłocznie po wniesieniu wniosku upoważniony pracownik, o którym mowa w § 10 ust. 1, dokonuje wstępnego badania treści wniosku.

2. Jeżeli sprawie nie można nadać dalszego biegu z powodu braku niezbędnych danych we wniosku albo z powodu niezłączenia do wniosku niezbędnych dokumentów, upoważniony pracownik, o którym mowa w § 10 ust. 1, wzywa wnioskodawcę, pod rygorem pozostawienia wniosku bez dalszego biegu, do jego uzupełnienia w terminie 10 dni od dnia doręczenia wezwania.

§ 5. Wnioskodawcę informuje się o odmowie wszczęcia postępowania, w przypadkach określonych w art. 109 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne, w terminie 21 dni od daty wpływu wniosku do Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej „UKE”, lub jednostki zamiejscowej UKE. Taka informacja przesyłana jest do wnioskodawcy w zależności od formy wpływu wniosku przesyłką rejestrowaną – w przypadku wpływu wniosku w postaci pisemnej – lub drogą elektroniczną – w przypadku wpływu wniosku drogą elektroniczną za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) lub formularza kontaktowego UKE.

§ 6. Prezes UKE może odmówić rozwiązania sporu konsumenckiego w przypadku gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 10 złotych.

§ 7. 1. Przed przystąpieniem do czynności w ramach postępowania upoważniony pracownik, o którym mowa w § 10 ust. 1, poucza drugą stronę o możliwości udziału w postępowaniu, prawie wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie, możliwości bycia reprezentowanym w toku postępowania przez osobę trzecią, w tym pełnomocnika bez możliwości uzyskania zwrotu kosztów zastępstwa przez Prezesa UKE.

2. W toku postępowania stronę zapoznaje się z roszczeniem wnioskodawcy oraz przepisami prawa mającymi zastosowanie w sprawie.

3. Stronie może zostać wyznaczony termin na ustosunkowanie się do wniosku.

4. Jeżeli w wyznaczonym terminie strona:

- 1) nie ustosunkuje się do wniosku, albo
 - 2) oświadczy, że nie wyraża zgody na udział w postępowaniu
- Prezes UKE odstępuje od postępowania.

§ 8. 1. Prezes UKE informuje strony o propozycji rozwiązania sporu wyznaczając stronom termin na ustosunkowanie się do przedstawionej im propozycji zakończenia sporu.

2. Strony powinny podjąć decyzję co do wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie zaistniałego sporu w terminie 14 dni od daty otrzymania pisma Prezesa UKE.

Rozdział 3

Sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania i wymiany informacji między stronami postępowania

§ 9. 1. Wniosek o przeprowadzenie postępowania może być złożony w formie pisemnej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej, właściwej miejscowo jednostki zamiejscowej UKE lub drogą elektroniczną za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) lub formularza kontaktowego UKE dedykowanego do składania wniosków do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2. Wymiana informacji między stronami postępowania odbywa się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faksu.

Rozdział 4

Szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowanie oraz określenie czasu na jaki są one upoważnione

§ 10. 1. Prezes UKE pisemnie upoważnia pracownika UKE do prowadzenia postępowań na czas określony nie krótszy niż 3 lata.

2. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 1, pracownik może brać udział jedynie w rozpoznaniu sprawy rozpoczętej wcześniej z jego udziałem, do czasu jej zakończenia.

§ 11. Prezes UKE może upoważnić do prowadzenia postępowań pracownika UKE, który:

- 1) jest obywatelem polskim;
- 2) korzysta z pełni praw publicznych;
- 3) posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
- 4) nie był prawomocnie skazany za przestępstwo umyślne;
- 5) posiada wykształcenie wyższe;
- 6) daje rękojmię należytego wykonywania obowiązków;
- 7) posiada ogólną znajomość prawa, w szczególności w zakresie przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne, ustawy o prawach konsumenta oraz wiedzę i umiejętności w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 8) posiada co najmniej roczne doświadczenie zawodowe związane z rynkiem telekomunikacyjnym.

§ 12. 1. W podejmowanych działaniach upoważniony pracownik kieruje się zasadami niezależności i bezstronności.

2. Upoważniony pracownik niezwłocznie ujawnia Prezesowi UKE wszelkie okoliczności, które mogą wpłynąć lub być postrzegane jako wpływające na jego niezależność lub bezstronność w toku postępowania lub powodować konflikt interesów z którąkolwiek ze stron sporu.

3. W przypadku ujawnienia okoliczności, o których mowa w ust. 2, Prezes UKE przekazuje postępowanie innemu upoważnionemu pracownikowi.

4. Upoważniony pracownik jest obowiązany zachować w tajemnicy wszelkie informacje, które uzyskał w toku postępowania

Rozdział 5
Przepis końcowy

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

MINISTER CYFRYZACJI

UZASADNIENIE

Projekt rozporządzenia stanowi realizację upoważnienia ustawowego zawartego w art. 109 ust. 10 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r. poz. 243, z późn. zm.), w brzmieniu nadanym jej ustawą z dnia ... o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. ...), zwanej dalej „ustawą”. Zgodnie z tym przepisem minister właściwy do spraw informatyzacji określi, w drodze rozporządzenia, tryb prowadzenia przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, wysokość progu finansowego wartości przedmiotu sporu, którego nieosiągnięcie skutkować może odmową rozpatrzenia sporu, sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania, sposób wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej i przesyłką pocztową, szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowanie oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane im upoważnienie oraz termin na podjęcie przez stronę decyzji ośnośnie wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie lub na zastosowanie się do niego.

Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich w sposób ramowy i horyzontalny reguluje pozasądowe rozwiązywanie krajowych i transgranicznych sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów sprzedaży lub innych umów zawieranych z konsumentami. Zasadnicze kwestie wspólne dla całego systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (system ADR) reguluje sama ustawa, wskazując jednocześnie zagadnienia, które powinny zostać szczegółowo określone w przepisach regulujących działalność poszczególnych podmiotów rozstrzygających spory w konkretnych sektorach rynku. Postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a dostawcami publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych prowadzone przez Prezesa UKE zostały uregulowane w sposób ogólny w ustawie Prawo telekomunikacyjne.

Należy podkreślić, że dotychczasowy sposób prowadzenia postępowań przez Prezesa UKE nie ulegnie istotnej zmianie, zachowany zostanie dotychczasowy, funkcjonujący już model postępowania. Kwestie obecnie zawarte w wewnętrznym regulaminie określającym tryb i warunki prowadzenia postępowania przez Prezesa UKE zostaną częściowo ujęte w projektowanym rozporządzeniu.

Planuje się, że projektowane rozporządzenie wejdzie w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.

Projektowane rozporządzenie nie podlega procedurze notyfikacji w rozumieniu przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 23 grudnia 2002 r. w sprawie sposobu funkcjonowania krajowego systemu notyfikacji norm i aktów prawnych (Dz. U. poz. 2039 oraz z 2004 r. poz. 597).

Zgodnie z art. 5 ustawy z dnia 7 lipca 2005 r. o działalności lobbingowej w procesie stanowienia prawa (Dz. U. poz. 1414, z późn. zm.) projekt rozporządzenia zostanie udostępniony w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Ministerstwa Cyfryzacji oraz Rządowego Centrum Legislacji.

Projekt rozporządzenia nie wymaga przedstawienia właściwym organom i instytucjom Unii Europejskiej, w tym Europejskiemu Bankowi Centralnemu, w celu uzyskania opinii, dokonania powiadomienia, konsultacji albo uzgodnienia.

ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA INFRASTRUKTURY I BUDOWNICTWA¹⁾

z dnia

**w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich
prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej**

Na podstawie art. 95 ust. 10 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529, z późn. zm.²⁾) zarządza się, co następuje:

Rozdział 1
Przepisy ogólne

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) tryb prowadzenia przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej „Prezesem UKE”, postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 2) wysokość progu finansowego wartości przedmiotu sporu, którego nieosiągnięcie skutkować może odmową pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego;
- 3) sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego;
- 4) sposób wymiany informacji między stronami postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą środków komunikacji elektronicznej i przesyłką pocztową;
- 5) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz minimalny czas na jaki jest udzielane upoważnienie;
- 6) termin na podjęcie przez stronę decyzji odnośnie wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie lub na zastosowanie się do niego.

¹⁾ Minister Infrastruktury i Budownictwa kieruje działem administracji rządowej – łączność na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 listopada 2015 w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Infrastruktury i Budownictwa (Dz. U. poz. 1907 oraz poz. 2094)

²⁾ Zmiany wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2015 r., poz. 1830 oraz z 2016 r. poz.

Rozdział 2

Tryb prowadzenia przez Prezesa UKE postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, termin na podjęcie przez stronę decyzji odnośnie wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie sporu lub na zastosowanie się do niego

§ 2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zwane dalej „postępowaniem”, jest dostępne bez konieczności wnoszenia opłat za jego przeprowadzenie.

§ 3. Do wniosku o wszczęcie postępowania, zwanego dalej „wnioskiem”, należy dołączyć:

- 1) dokumenty na poparcie opisanego stanu faktycznego, w tym oświadczenie o próbie kontaktu z operatorem pocztowym, jeżeli do wniosku nie jest dołączony dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego;
- 2) dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego, jeżeli wniosek dotyczy usługi powszechnej – obligatoryjnie, lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jego dołączenie;
- 3) pełnomocnictwo, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik.

§ 4. 1. Niezwłocznie po wniesieniu wniosku upoważniony pracownik, o którym mowa w § 14 ust. 1, dokonuje wstępnego badania treści wniosku.

2. Jeżeli sprawie nie można nadać dalszego biegu dlatego, że wniosek nie zawiera niezbędnych danych albo nie załączono do niego niezbędnych dokumentów, upoważniony pracownik, o którym mowa w § 14 ust. 1, wzywa wnioskodawcę, pod rygorem pozostawienia wniosku bez dalszego biegu, do jego uzupełnienia w terminie 10 dni od dnia doręczenia wezwania.

§ 5. Wnioskodawcę informuje się o odmowie wszczęcia postępowania, w przypadkach określonych w art. 95 ust 5 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, w terminie 21 dni od daty wpływu wniosku do Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej „UKE”, lub jednostki zamiejscowej UKE. Taka informacja przesyłana jest do wnioskodawcy w zależności od formy wpływu wniosku przesyłką rejestrowaną – w przypadku wpływu wniosku w postaci pisemnej – lub drogą elektroniczną – w przypadku wpływu wniosku drogą elektroniczną za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) lub formularza kontaktowego UKE.

§ 6. W razie potrzeby, gdy przemawia za tym charakter sporu, wyznacza się posiedzenie, na które wzywane są strony postępowania. Posiedzenie wyznacza się w terminie umożliwiającym stawienie się na nim stronom oraz ich pełnomocnikom, jeśli zostali ustanowieni.

§ 7. 1. W przypadku, o którym mowa w § 6, posiedzenie dokumentuje się poprzez sporządzenie protokołu.

2. Protokół, o którym mowa w ust. 2, zawiera w szczególności:

- 1) miejscowość i datę sporządzenia protokołu;
- 2) imię i nazwisko upoważnionego pracownika, o którym mowa w § 14 ust. 1, i jego stanowisko służbowe;
- 3) oznaczenie stron postępowania;
- 4) oznaczenie miejsca przeprowadzenia posiedzenia;
- 5) wskazanie osób uczestniczących w posiedzeniu;
- 6) opis stanowiska osób uczestniczących w posiedzeniu na temat żądań wnioskodawcy;
- 7) opis propozycji zakończenia sporu – jeśli zostanie złożona w trakcie posiedzenia;
- 8) opis stanowiska osób uczestniczących w posiedzeniu na temat propozycji zakończenia sporu – jeśli zostanie złożone w trakcie posiedzenia.

§ 8. 1. Przed przystąpieniem do czynności w ramach postępowania upoważniony pracownik, o którym mowa w § 14 ust. 1, poucza drugą stronę o możliwości udziału w postępowaniu, prawie wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie, możliwości bycia reprezentowanym w toku postępowania przez osobę trzecią, w tym pełnomocnika bez możliwości uzyskania zwrotu kosztów zastępstwa przez Prezesa UKE.

2. W toku postępowania stronę zapoznaje się z roszczeniem wnioskodawcy oraz przepisami prawa mającymi zastosowanie w sprawie.

3. Stronie może zostać wyznaczony termin na ustosunkowanie się do wniosku.

4. Jeżeli w wyznaczonym terminie strona:

- 1) nie ustosunkuje się do wniosku albo
- 2) oświadczy, że nie wyraża zgody na udział w postępowaniu

– Prezes UKE odstępuje od postępowania.

§ 9. 1. Prezes UKE informuje strony o propozycji rozwiązania sporu wyznaczając stronom termin na ustosunkowanie się do przedstawionej im propozycji zakończenia sporu.

2. Strony powinny podjąć decyzję co do wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie zaistniałego sporu w terminie 14 dni od daty otrzymania pisma Prezesa UKE.

3. Jeżeli strona: nie wyrazi zgody na zaproponowane rozwiązanie lub zastosowania się do niego albo nie dochowa terminu udzielenia takiej zgody, o którym mowa w ust.2 albo w przypadku wycofania wniosku przez wnioskodawcę w trakcie postępowania lub gdy przeprowadzenie postępowania stało się z innych przyczyn niemożliwe, Prezes UKE umarza postępowanie, o czym niezwłocznie zawiadamia strony.

§ 10. 1. W podejmowanych działaniach upoważniony pracownik, o którym mowa w § 14 ust. 1, kieruje się zasadami niezależności i bezstronności.

2. Upoważniony pracownik, o którym mowa w § 14 ust. 1, niezwłocznie ujawnia Prezesowi UAE wszelkie okoliczności, które mogą wpłynąć lub być postrzegane jako wpływające na jego niezależność lub bezstronność w toku postępowania lub powodować konflikt interesów z którąkolwiek ze stron sporu.

3. W przypadku ujawnienia okoliczności, o których mowa w ust. 2, Prezes UAE przekazuje postępowanie innemu pracownikowi upoważnionemu zgodnie z § 14 ust. 1.

4. Upoważniony pracownik, o którym mowa w § 14 ust. 1, jest obowiązany zachować w tajemnicy wszelkie informacje, które uzyskał w toku postępowania.

§ 11. 1. W przypadku wszczęcia postępowania przez Prezesa UAE z urzędu, Prezes UAE informuje o tym fakcie nadawcę albo adresata oraz operatora pocztowego, których postępowanie dotyczy.

2. Prezes UAE może wezwać strony do przedstawienia niezbędnych danych i dokumentów niezbędnych dla przeprowadzenia postępowania.

3. Do postępowania, o którym mowa w ust. 1 przepisy § 2, § 6–10, § 13 ust 2, oraz § 14 15 stosuje się odpowiednio.

Rozdział 3

Wysokość progu finansowego, którego nieosiągnięcie skutkować może odmową wszczęcia postępowania

§ 12. Prezes UAE może odmówić rozwiązania sporu konsumenckiego w przypadku gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 10 złotych.

Rozdział 4

Sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania i wymiany informacji między stronami tego postępowania

§ 13. 1. Wniosek o przeprowadzenie postępowania może być złożony w postaci papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej, właściwej miejscowo jednostki zamiejscowej UKE lub drogą elektroniczną za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) lub formularza kontaktowego UKE dedykowanego do składania wniosków do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2. Wymiana informacji między stronami postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich odbywa się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faksu albo w postaci papierowej przesyłką rejestrowaną.

Rozdział 5

Szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz minimalny czas na jaki jest udzielane upoważnienie

§ 14. 1. Prezes UKE pisemnie upoważnia pracownika UKE do prowadzenia postępowań na czas określony nie krótszy niż 3 lata.

2. Po upływie okresu, na który udzielone zostało upoważnienie, Prezes UKE może go udzielić ponownie.

3. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 1, pracownik może brać udział jedynie w rozpoznaniu sprawy rozpoczętej wcześniej z jego udziałem, do czasu jej zakończenia, działając na podstawie odrębnego upoważnienia Prezesa UKE, jeżeli jest to niezbędne dla tego postępowania.

§ 15. Pracownikiem UKE, który może zostać upoważniony do prowadzenia postępowania może być osoba, która:

- 1) jest obywatelem polskim;
- 2) korzysta z pełni praw publicznych;
- 3) posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
- 4) nie była prawomocnie skazana za przestępstwo umyślne;
- 5) posiada wykształcenie wyższe;
- 6) daje rękojmię należytego wykonywania obowiązków;

- 7) posiada ogólną znajomość prawa, w szczególności w zakresie przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, ustawy o prawach konsumenta oraz wiedzę i umiejętności w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 8) posiada co najmniej roczne doświadczenie zawodowe związane z rynkiem pocztowym.

Rozdział 6

Przepis końcowy

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

MINISTER
INFRASTRUKTURY I BUDOWNICTWA

UZASADNIENIE

Ustawa z dnia ... o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. ...) wprowadziła istotne zmiany dotyczące polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich m.in. w zakresie dotychczasowych uregulowań obowiązujących na gruncie ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529, z późn. zm.) w odniesieniu do dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług pocztowych. W szczególności zmiana dotyczy art. 95 ustawy – Prawo pocztowe, który określał zasady postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

W związku z wprowadzonymi zmianami konieczne jest wydanie przez ministra właściwego do spraw łączności rozporządzenia, które stanowi wykonanie delegacji art. 95 ust. 10 ustawy – Prawo pocztowe.

Projektowane rozporządzenie określa w szczególności tryb prowadzenia przez Prezesa UKE, postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania, sposób wymiany informacji między stronami oraz szczegółowe kwalifikacje osób upoważnionych przez Prezesa UKE do prowadzenia postępowania. Istotnym dla wnioskodawcy rozwiązaniem jest prowadzenie postępowania nieodpłatnie (§ 2).

Wniosek o wszczęcie postępowania może być złożony drogą elektroniczną za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) lub formularza kontaktowego UKE lub przesyłką rejestrowaną. Podobnie wymiana informacji pomiędzy Prezesem UKE a stroną odbywać się będzie drogą elektroniczną lub pocztową w zależności od formy złożenia wniosku przez wnioskodawcę. Komunikacja pomiędzy stronami może się odbywać za pośrednictwem komunikacji elektronicznej, w szczególności z wykorzystaniem poczty elektronicznej lub faksu albo drogą pocztową.

Prezes UKE może odmówić rozwiązania sporu konsumenckiego w przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 10 złotych. Granica ta jest istotna dla wyeliminowania składania wniosków w sprawach błahych, szczególnie w kontekście przyjęcia zasady nieodpłatności postępowania.

Prezes UKE informuje strony o propozycji rozwiązania sporu wyznaczając stronom termin 14 dni licząc od daty otrzymania pisma Prezesa UKE na wyrażenie zgody, co do zaproponowanego rozwiązania. Brak takiej zgody lub nie dochowanie terminu skutkować będzie umorzeniem postępowania.

Tryb rozpatrywania sporów przewiduje także możliwość wyznaczenia przez Prezesa UKE razie potrzeby, gdy przemawia za tym charakter sporu, posiedzenia, na które wzywane są strony postępowania. Z przebiegu posiedzenia sporządza się protokół. (§ 6 i 7 projektu).

Przepisy rozporządzenia stosuje się odpowiednio w przypadku prowadzenia przez Prezesa UKE postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu z urzędu.

Projekt rozporządzenia określa szczegółowe kwalifikacje osób, które mogą być upoważnione przez Prezesa UKE do prowadzenia postępowania, które zapewniają bezstronne, niezależne i sprawne przeprowadzenie postępowania. W szczególności dotyczy to wymogu zatrudnienia w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej, posiadania odpowiedniej znajomości prawa w szczególności w zakresie przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, ustawy o prawach konsumenta oraz wiedzy i umiejętności w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich a także posiadania co najmniej rocznego doświadczenia zawodowego związanego z rynkiem pocztowym.

Proponuje się, aby rozporządzenie weszło w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia, co jest istotne dla zapewnienia, w miarę możliwości jednoczesnego wejścia w życie ustawy z dnia ... o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich i aktów wykonawczych z nią związanych.

Projektowane przepisy rozporządzenia są zgodne z prawem Unii Europejskiej.

Projekt rozporządzenia nie zawiera przepisów technicznych w rozumieniu rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 23 grudnia 2002r. w sprawie sposobu funkcjonowania krajowego systemu notyfikacji norm i aktów prawnych (Dz. U. poz. 2039, z późn. zm.) i nie podlega notyfikacji Komisji Europejskiej.

**ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA FINANSÓW¹⁾**

z dnia

w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym

Na podstawie art. 43 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. poz. 1348, 1830 i 1844 oraz z 2016 r. poz. 615 i ...) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa szczegółowy tryb postępowania w sprawach toczących się w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, zwanego dalej „postępowaniem”, prowadzonego przez Rzecznika Finansowego, zwanego dalej „Rzecznikiem”.

§ 2. 1. Osoba prowadząca postępowanie powinna:

- 1) posiadać wyższe wykształcenie prawnicze lub ekonomiczne;
- 2) korzystać z pełni praw publicznych;
- 3) nie być skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo umyślne.

2. Osoba, o której mowa w ust. 1 nie może:

- 1) być akcjonariuszem, udziałowcem, członkiem władz ani wykonywać obowiązków członka zarządu lub rady nadzorczej podmiotów rynku finansowego ani wykonywać czynności związanych z działalnością w zakresie świadczenia usług przez te podmioty, które mogły by wywołać podejrzenie o jego stronniczość lub interesowność;
- 2) wykonywać zadań, o których mowa w art. 17 ust. 1 pkt. 1–4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, zwanej dalej „ustawą”.

§ 3. 1. Rzecznik udziela upoważnienia do prowadzenia postępowania na czas określony, nie krótszy niż 90 dni i nie przekraczający 2 lat.

2. Po upływie okresu, na który udzielone zostało upoważnienie, Rzecznik może go udzielić

¹⁾ Minister Finansów kieruje działem administracji rządowej – instytucje finansowe, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 listopada 2015 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Finansów (Dz. U. poz. 1900).

ponownie.

§ 4. Upoważnienie może zostać udzielone do prowadzenia całego postępowania albo wykonywania określonych czynności w ramach postępowania.

§ 5. 1. Wniosek o przeprowadzenie postępowania, zwany dalej „wnioskiem”, można wnieść w formie pisemnej na adres Biura Rzecznika Finansowego albo za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej w formie i na adres wskazany na stronie internetowej Rzecznika.

2. Rzecznik informuje strony o podejmowanych czynnościach w formie pisemnej, a jeśli to możliwe i przemawiają za tym okoliczności sprawy – za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.

§ 6. 1. Wniosek zawiera:

- 1) imię i nazwisko klienta podmiotu rynku finansowego, zwanego dalej „klientem”, jego adres zamieszkania i adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, a także numer telefonu lub adres poczty elektronicznej, o ile klient je posiada;
- 2) nazwę albo firmę podmiotu rynku finansowego, adres siedziby albo adres zamieszkania podmiotu rynku finansowego;
- 3) dokładne określenie żądania klienta, w tym wskazanie wartości roszczenia pieniężnego lub oczekiwanego zachowania podmiotu rynku finansowego oraz oczekiwanie co do sposobu zakończenia sporu;
- 4) opis stanu faktycznego sprawy;
- 5) podpis klienta lub jego pełnomocnika;
- 6) informację, czy Rzecznik podejmuje lub podejmował działania w trybie art. 17 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy w zakresie ochrony klientów podmiotu rynku finansowego reprezentując interesy klienta.

2. Do wniosku należy dołączyć:

- 1) posiadane dokumenty na poparcie opisanego stanu faktycznego;
- 2) dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jego dołączenie;
- 3) dowód uiszczenia opłaty lub wniosek o zwolnienie z obowiązku jej uiszczenia;
- 4) pełnomocnictwo, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik.

3. W przypadku uznania wniosku za niekompletny Rzecznik wzywa klienta do uzupełnienia wniosku w wyznaczonym terminie.

§ 7. 1. Składając wniosek o zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty, klient wskazuje na okoliczności uprawdpodobniające zasadność tego zwolnienia.

2. Rzecznik może wezwać klienta do złożenia dodatkowych wyjaśnień i przedstawienia dokumentów pozwalających na uznanie wniosku o zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty za zasadny.

3. Rzecznik informuje klienta o zwolnieniu z obowiązku uiszczenia opłaty albo informuje go o braku takiego zwolnienia, wyznaczając termin na uiszczenie opłaty.

§ 8. 1. Rzecznik informuje klienta o odmowie rozpatrzenia sporu niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 3 tygodnie od dnia powzięcia informacji o istnieniu przesłanki uzasadniającej odmowę rozpatrzenia sporu, wskazując na podstawę prawną i okoliczności ją uzasadniające.

2. W przypadku odmowy, o której mowa w ust. 1, Rzecznik, na wniosek klienta, dokonuje zwrotu opłaty, o ile została uiszczona, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego wniosku.

§ 9. 1. O wszczęciu postępowania Rzecznik zawiadamia strony niezwłocznie po otrzymaniu kompletnego wniosku zgodnego z § 6.

2. W toku postępowania w razie potrzeby Rzecznik wzywa strony do przedstawienia wyjaśnień, a także wszystkich okoliczności mogących przyczynić się do rozwiązania sporu – w określonym terminie.

3. W toku postępowania Rzecznik może wykorzystać dokumenty i inne materiały zgromadzone w związku z rozpatrywaniem wniosku, o którym mowa w art. 17 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy, dotyczącego sporu między tymi samymi stronami.

§ 10. 1. Rzecznik kończy postępowanie w terminie 90 dni od daty otrzymania kompletnego wniosku.

2. W przypadku sporów szczególnie skomplikowanych termin, o którym mowa w ust. 1, może zostać wydłużony, o czym Rzecznik informuje strony postępowania, wskazując spodziewany termin jego zakończenia.

§ 11. 1. Rzecznik przedstawia stronom propozycję zakończenia sporu w terminie umożliwiającym jego zakończenie zgodnie z § 10 ust. 1.

2. Rzecznik wyznacza stronom termin na ustosunkowanie się do przedstawionej im propozycji zakończenia sporu, nie krótszy niż 7 dni.

§ 12. W razie potrzeby, gdy przemawia za tym charakter sporu, Rzecznik może wyznaczyć

posiedzenie, na które wzywa stronę lub strony postępowania. Posiedzenie należy wyznaczyć w terminie umożliwiającym stawienie się stronie lub stronom oraz ich pełnomocnikom, jeśli zostali ustanowieni.

§ 13. Opinię, o której mowa w art. 40 ustawy, Rzecznik przygotowuje w oparciu o dokumenty lub wyjaśnienia przedstawione przez strony postępowania oraz inne materiały zgromadzone w toku rozpatrywania sprawy.

§ 14. W razie wycofania wniosku przez klienta w trakcie postępowania lub w przypadku, gdy przeprowadzenie postępowania stało się z innych przyczyn niemożliwe, Rzecznik umarza postępowanie, o czym niezwłocznie zawiadamia strony.

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

MINISTER FINANSÓW

UZASADNIENIE

Niniejsze rozporządzenie stanowi wykonanie przewidzianego w art. 43 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r. poz. 1348, z późn. zm., dalej „ustawa”), upoważnienia Ministra Finansów do określenia szczegółowego trybu postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, prowadzonego przed Rzecznikiem Finansowym. Rozporządzenie implementuje Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich), która wkrótce będzie implementowana do polskiego porządku prawnego.

Zgodnie z art. 35 ustawy, spór między klientem a podmiotem rynku finansowego może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego (dalej „postępowanie”). Zgodnie z art. 35a ust. 1 ustawy postępowanie prowadzi osoba upoważniona przez Rzecznika Finansowego. W § 2 rozporządzenie doprecyzowuje minimalne wymogi dla osoby prowadzącej postępowanie. Rzecznik może upoważnić osobę do prowadzenia postępowań, jeżeli posiada ona wyższe wykształcenie prawnicze lub ekonomiczne, korzysta z pełni praw publicznych i nie była skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo umyślne. Rozporządzenie przewiduje także przesłanki negatywne dla osoby prowadzącej postępowanie wskazując, iż nie może ona być akcjonariuszem, udziałowcem, członkiem władz ani wykonywać obowiązków członka zarządu lub rady nadzorczej podmiotów rynku finansowego ani wykonywać czynności związanych z działalnością w zakresie świadczenia usług przez te podmioty, które mogły by wywołać podejrzenie o jego stronniczość lub interesowność, a także wykonywać zadań, o których mowa w art. 17 ust. 1 pkt. 1–4 ustawy. Spełnienie przewidzianych przesłanek ma realizować cele dyrektywy w sprawie ADR w sporach konsumenckich mających zapewnić niezależność i bezstronność osób prowadzących postępowania.

W § 3 i 4 rozporządzenie doregulowuje czas i zakres upoważnienia, o którym mowa w art. 35a ust. 1 ustawy. Celem regulacji jest zapewnienie, aby osobie prowadzącej postępowanie nie można było cofnąć upoważnienia w trakcie prowadzenia postępowania i tym samym zagwarantować jej niezależność. Upoważnienie udzielane jest na czas oznaczony nie krótszy niż 90 dni i nie dłuższy niż dwa lata. Rzecznik może także przewidzieć, iż upoważnienie może być udzielone do prowadzenia całego postępowania lub określonych czynności

w ramach postępowania.

Rozporządzenie przewiduje, iż wniosek o przeprowadzenie postępowania można wnieść w formie pisemnej na adres Biura Rzecznika Finansowego albo za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej na adres wskazany na stronie internetowej Rzecznika Finansowego (§ 5). Jest to zgodne z wymogami artykułu 5 ust. 2 pkt a i c dyrektywy w sprawie ADR w sporach konsumenckich.

W § 6 określone zostały niezbędne elementy wniosku o wszczęcie postępowania. Należy je uznać za konieczne do sprawnego przeprowadzenia postępowania.

Przepis § 7 określa tryb realizacji zawartego w ustawie uprawnienia do uzyskania zwolnienia z uiszczenia kosztów postępowania. W ocenie projektodawcy nieuregulowanie sztywnych terminów w tej konkretnej materii na dokonanie czynności działań będzie prokonsumencko. Należy bowiem pamiętać, że pozasądowe postępowania w sprawie rozstrzygania sporów cechują się niewielką formalizacją, co z kolei przekłada się na możliwość sprawnego reagowania prowadzącego postępowanie na zachodzące w sprawie okoliczności. W efekcie możliwym będzie elastyczne wydłużenie klientowi terminu jeśli zajdzie taka potrzeba, np. na dokonanie stosownych wyjaśnień w odniesieniu do zwolnienia go z opłaty. Uelastycznienie postępowania w tej materii pozwoli na pełniejszą realizację jego nadrzędnego celu, jakim jest osiągnięcie porozumienia przez strony sporu.

Ustawa wskazuje przypadki, w których Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu. W efekcie, rozporządzenie nakłada na Rzecznika Finansowego obowiązek poinformowania klienta o odmowie rozpatrzenia sporu, wskazując na podstawę prawną i okoliczności to uzasadniające (§ 8). Rzecznik dokonuje także zwrotu opłaty na wniosek klienta, jeśli pojawią się okoliczności uzasadniające odmowę rozpatrzenia sporu.

Wszczęcie postępowania następuje z chwilą wniesienia wniosku spełniającego minimalne wymogi określone w art. 36 ust. 2 ustawy. Wszczęcie postępowania przerywa bieg przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu. O wszczęciu postępowania Rzecznik Finansowy zawiadamia strony niezwłocznie po otrzymaniu kompletnego wniosku tj. zawierającego wszelkie informacje, o których mowa w § 6 i uiszczeniu przez klienta opłaty lub zwolnieniu go od jej uiszczenia. W toku postępowania, w razie potrzeby Rzecznik może wzywać strony do przedłożenia w określonym terminie wyjaśnień i wszystkich okoliczności, mogących przyczynić się do rozstrzygnięcia sporu (§ 9 ust. 2). Dla właściwego rozpoznania zaistniałego sporu, konieczne jest zapewnienie Rzecznikowi Finansowemu możliwości

skorzystania z dokumentów i innych materiałów zgromadzonych przez Rzecznika Finansowego w związku z rozpatrywaniem wniosku, o którym mowa w art. 17 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy – § 9 ust. 3. Te uregulowania powinny zapewnić sprawne przeprowadzanie postępowania.

Ponadto, dla sprawnego przebiegu postępowania, nieodzowne jest także wprowadzenie terminu dla Rzecznika, w którym powinien on zakończyć postępowanie (§ 10 ust. 1 – zgodnie z dyrektywą ADR, zapewniono także możliwość jego przedłużenia w razie konieczności, jednak z obowiązkiem wskazania konkretnego terminu jego zakończenia). Rzecznik powinien także przedstawić stronom propozycję zakończenia sporu w terminie umożliwiającym jego zakończenie zgodnie z § 10.

Wskazano także minimalny termin dla stron na ustosunkowanie się do przedstawionej przez Rzecznika Finansowego propozycji zakończenia sporu. Z uwagi na różnorodność spraw, które będą mogły być przedmiotem postępowania, niecelowe wydaje się wprowadzenie sztywnej regulacji w tym zakresie. Z tego względu taki termin wyznaczy Rzecznik stronom w zależności od indywidualnych okoliczności każdej sprawy (§ 11 ust. 2). Należy wskazać, że tego rodzaju przepis nie będzie godził w interesy klientów. Kwestię należy rozpatrywać analogicznie do uwag poczynionych na tle regulacji § 7.

Rozporządzenie wprowadza ponadto możliwość wyznaczenia przez Rzecznika Finansowego posiedzenia, na którym strony mogą być reprezentowane przez przedstawicieli lub pełnomocników (§ 12), z uwzględnieniem terminu umożliwiającego stawiennictwo stron lub pełnomocników. Zapewnienie skuteczności postępowania wymaga umożliwienia Rzecznikowi organizacji spotkań z oboma stronami jednocześnie lub tylko z jedną ze stron w zależności od okoliczności danej sprawy. Należy podkreślić, iż rozwiązanie to jest korzystne dla klientów, którzy mają miejsce zamieszkania w różnych częściach kraju, i dla których organizacja dojazdu do siedziby Rzecznika, jak i jego koszt mogłyby stanowić duże obciążenie.

W celu zapewniania, aby opinia, o której mowa w art. 40 ustawy była wszechstronna i stanowiła wymierną pomoc dla klienta, Rzecznik Finansowy będzie ją przygotowywał w oparciu o dokumenty lub wyjaśnienia przedstawione przez strony postępowania oraz dokumenty i inne materiały zgromadzone przez Rzecznika (§ 13).

W razie wycofania wniosku przez klienta w trakcie postępowania lub w wypadku, gdy przeprowadzenie postępowania stało się niemożliwe (np. w razie śmierci klienta, czy też nie dających się usunąć wątpliwości dotyczących stanu faktycznego sprawy), Rzecznik Finansowy

umarza postępowanie i niezwłocznie informuje o tym strony (§ 14).

Zgodnie z ustawą rozporządzenie powinno wejść w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia (§ 15).

Projektowane rozporządzenie nie podlega procedurze notyfikacji w rozumieniu przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 23 grudnia 2002 r. w sprawie funkcjonowania krajowego systemu notyfikacji norm i aktów prawnych (Dz. U. poz. 2039, z późn. zm.).

W związku z art. 50 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2013 r. poz. 885 i 938) należy wskazać, że projektowane rozporządzenie nie wpłynie na poziom dochodów i wydatków budżetu państwa.

W opinii projektodawcy regulacja nie mieści się w zakresie przedmiotowym zagadnień podlegających konsultacjom z Europejskim Bankiem Centralnym, zgodnie z art. 2 ust. 1 decyzji Rady z dnia 29 czerwca 1998 r. (98/415/WE).

Zgodnie z art. 5 ustawy z dnia 7 lipca 2005 r. o działalności lobbingsowej w procesie stanowienia prawa (Dz. U. poz. 1414, z późn. zm.) oraz § 138 uchwały nr 190 Rady Ministrów z dnia 29 października 2013 r. – Regulamin pracy Rady Ministrów (M.P. poz. 979) projekt zostanie udostępniony na stronie urzędowego informatora teleinformatycznego – Biuletynu Informacji Publicznej Rządowego Centrum Legislacji.