

**Rozporządzenie**  
**Prezesa Rady Ministrów**  
**z dnia ..... 2017 r.**

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

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

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

§ 2. 1. Zadania Inspekcji w zakresie organizacji pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wykonuje wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej – zwany dalej „wojewódzkim inspektorem”.

2. Obsługę administracyjno-biurową w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zapewnia wojewódzki inspektorat inspekcji handlowej – zwany dalej „wojewódzkim inspektoratem”.

§ 3. 1. Wojewódzki inspektor pisemnie upoważnia pracownika wojewódzkiego inspektoratu 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:

- a) oznaczenie wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej,
- b) miejscowość i datę wystawienia,
- c) podstawę prawną,
- d) imię i nazwisko upoważnionego pracownika, jego stanowisko służbowe i numer legitymacji służbowej,
- e) okres obowiązywania,
- f) podpis wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej.

3. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 1 czas, na jaki jest udzielane upoważnienie może zostać wydłużony jeśli będzie to niezbędne do zakończenia spraw rozpoczętych wcześniej i prowadzonych przez pracownika, o ile nie zaszły przesłanki do cofnięcia upoważnienia.

**§ 4.** Pracownikiem upoważnionym 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 karana za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo karno-skarbowe,
- 5) posiada co najmniej wykształcenie średnie,
- 6) daje rękojmię należytego wykonywania obowiązków,
- 7) posiada ogólną znajomość prawa, w szczególności w zakresie przepisów dotyczących praw konsumentów.

**§ 5. 1.** Postępowanie wszczyna się na podstawie wniosku o wszczęcie postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązania sporu – zwanego dalej „wnioskiem”.

2. Wniosek może zostać złożony w postaci papierowej na adres wojewódzkiego inspektoratu, drogą elektroniczną za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP), na adres e-mail lub numer faksu.

3. Wniosek zawiera:

- a) oznaczenie wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej,
- b) oznaczenie stron sporu z podaniem ich imion, nazwisk, firm, adresu i innych danych kontaktowych,
- c) określenie przedmiotu sporu oraz jego wartości,
- d) opis okoliczności sprawy,
- e) żądania wnioskodawcy,
- f) określenie czy postępowanie ma być prowadzone w trybie umożliwienia zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu lub przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu,
- g) oświadczenie wnioskodawcy o zgodzie na wszczęcie i prowadzenie postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego,
- h) oświadczenie wnioskodawcy o podjęciu próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu,

- i) oświadczenie wnioskodawcy, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami nie jest w toku albo nie została już rozpatrzona przez Inspekcję, stały sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd,
- j) podpis wnioskodawcy,
- k) posiadane przez wnioskodawcę dokumenty potwierdzające informacje zawarte we wniosku, w szczególności kopie lub skany dowodu zakupu (paragon, rachunek, faktura), umowy, zgłoszenia reklamacyjnego, odpowiedzi przedsiębiorcy lub konsumenta, pozostałej korespondencji lub innych niezbędnych dokumentów dotyczących sprawy.

§ 6. 1. Niezwłocznie po wniesieniu wniosku Inspekcja dokonuje wstępnego badania jego treści.

2. Odmawiając rozpoznania sporu na podstawie art. 36 ust. 7 lub 8 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, Inspekcja zawiadamia wnioskodawcę o przyczynie odmowy oraz – o ile to możliwe – wskazuje inny organ mogący przeprowadzić w sprawie postępowanie.

3. W przypadku gdy wniosek nie zawiera elementów określonych w § 5 ust. 3. lit. b) – k), Inspekcja wzywa wnioskodawcę do usunięcia braków w terminie 10 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że ich nieusunięcie spowoduje pozostawienie wniosku bez rozpoznania.

4. W przypadku niezuzpełnienia braków formalnych wniosku w terminie określonym w ust. 3, Inspekcja pozostawia wniosek bez rozpoznania. O pozostawieniu wniosku bez rozpoznania, Inspekcja zawiadamia wnioskodawcę.

5. Jeżeli wniosek dotyczy przedsiębiorcy, który nie wykonuje działalności gospodarczej na obszarze działania danego wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, Inspekcja przekazuje wniosek niezwłocznie do właściwego miejscowo wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, informując wnioskodawcę o przekazaniu.

§ 7. 1. Przed rozpoczęciem postępowania Inspekcja poucza strony o:

- a) możliwości pełnego udziału w postępowaniu;
- b) prawie wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie;
- c) możliwości bycia reprezentowanym w toku postępowania przez osobę trzecią, w tym przez osoby świadczące profesjonalną pomoc prawną, bez możliwości uzyskania zwrotu kosztów zastępstwa przez Inspekcję.

2. O dacie wszczęcia postępowania Inspekcja zawiadamia strony.

**§ 8.** 1. Postępowanie prowadzone jest lub poszczególne jego czynności są podejmowane przez Inspekcję w postaci papierowej lub elektronicznej.

2. Poszczególne czynności postępowania mogą być również podejmowane przez Inspekcję w postaci bezpośredniego kontaktu w szczególności w siedzibie lub w miejscu prowadzenia działalności gospodarczej przedsiębiorcy albo w siedzibie wojewódzkiego inspektoratu. Przebieg tych czynności utrwała się w postaci papierowej lub elektronicznej.

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

2. Strona może ustosunkować do żądania wnioskodawcy w wyznaczonym przez Inspekcję terminie, nie krótszym niż 10 dni.

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

**§ 10.** Inspekcja informując strony o propozycji rozwiązania sporu, wyznacza im termin na ustosunkowanie się do przedstawionej propozycji, nie krótszy niż 7 dni na wyrażenie zgody na przedstawioną propozycję lub na zastosowanie się do niej.

**§ 11.** 1. Inspekcja kończy postępowanie, dokonując czynności o których mowa w art. 40 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823):

1) w przypadku akceptacji lub odmowy akceptacji propozycji o której mowa w § 10 przez strony;

2) w przypadku bezskutecznego upływu terminu o którym mowa w § 10;

3) w sytuacjach określonych w § 9 ust. 3.

2. Protokół, o którym mowa w art. 40 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, zawiera w szczególności:

- a) oznaczenie właściwego wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej,
- b) miejscowość i datę sporządzenia,
- c) imię i nazwisko upoważnionego pracownika, jego stanowisko służbowe i numer legitymacji,
- d) oznaczenie stron postępowania,

- e) opis przedmiotu sporu oraz jego wartości,
- f) opis końcowych stanowisk stron, jeżeli zostaną złożone w toku postępowania,
- g) informację o wyniku postępowania,
- h) podpis osoby sporządzającej protokół, a w przypadku sporządzenia protokołu w obecności stron - także ich podpisy.

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

Za zgodność pod względem  
redakcyjnym i prawnym

**DYREKTOR**  
Departamentu Prawnego

*Dorota Grudzieli - Barbachowska*

## UZASADNIENIE

Rozporządzenie jest wydane na podstawie art. 36 ust. 11 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (tj. Dz. U. z 2016 r., poz.1059 z późn. zm.) w celu określenia organizacji i działania organów Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wskazać należy, że upoważnienie ustawowe do wydania niniejszego rozporządzenia zostało znowelizowane w rezultacie uchwalenia ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823), która na nowo określiła kompetencje Inspekcji Handlowej. Wskazać należy, że do czasu przyjęcia ww. ustawy i wynikającej z niej nowelizacji 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 – zwane dalej także „postępowaniem” – 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.

Poszczególne przepisy rozporządzenia regulują szczegółowe kwestie dotyczące organizacji i działania Inspekcji Handlowej w przedmiotowym zakresie, w szczególności w zakresie prowadzenia postępowania.

§ 1 i 2 rozporządzenia stanowią wypełnienie upoważnienia ustawowego wskazanego w art. 36 ust. 11 ustawy o Inspekcji Handlowej i określają w szczególności, że zadania Inspekcji w zakresie organizacji pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wykonuje wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej, a także że obsługę administracyjną zapewnia wojewódzki inspektorat – obsługujący ww. organ. Rozwiązania niniejsze są spójne z – odpowiednio – art. 5 ust. 1a oraz art. 8 ust. 3 ustawy o Inspekcji Handlowej.

§ 3 ust. 1 rozporządzenia 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. 15 ust. 2 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich regulamin (tu: niniejsze rozporządzenie w § 3 ust. 1 *in fine*) określa minimalną długość upoważnienia udzielanemu pracownikom Inspekcji Handlowej, co jest spójnie z upoważnieniem wskazanym w art. 36 ust. 11 pkt 5 *in fine* ustawy o Inspekcji Handlowej. Przyjęto, że będzie to czas nie krótszy niż 4 lata, co zapewni odpowiednią niezależność i bezstronność postępowania. § 3 ust. 2 rozporządzenia określa – zgodnie z delegacją ustawową zawartą w art. 36 ust.

11 pkt 5 ustawy o Inspekcji Handlowej – treść upoważnienia, jakiego udziela wojewódzki inspektor. Proponowany § 3 ust. 3 rozporządzenia zabezpiecza niezbędną ciągłość postępowań w sytuacji upływu okresu, na jaki upoważniono pracownika Inspekcji Handlowej. O ile będzie to niezbędne do zakończenia spraw rozpoczętych wcześniej i prowadzonych przez pracownika – upoważnienie będzie mogło być wydłużone, o ile upoważnienie nie zostanie mu cofnięte, zgodnie z przesłankami wskazanymi w art. 36 ust. 10 ustawy o Inspekcji Handlowej.

§ 4 rozporządzenia – stosownie do delegacji ustawowej wskazanej w art. 36 ust. 11 pkt 5 ustawy o Inspekcji Handlowej – określa szczególne kwalifikacje, jakie spełnić powinien pracownik Inspekcji Handlowej, aby został upoważniony przez wojewódzkiego inspektora do prowadzenia postępowań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

§ 5-11 rozporządzenia określają szczegółowy tryb działania organów Inspekcji Handlowej w zakresie prowadzenia postępowania.

W tym zakresie w § 5 ust. 1 i 2 rozporządzenia ujęto kwestię wniosku oraz sposób jego wnoszenia (w postaci papierowej lub elektronicznej), a co jest wypełnieniem upoważnienia ustawowego wskazanego w art. 36 ust. 11 pkt 3 ustawy o Inspekcji Handlowej. W § 5 ust. 3 określono szczegółową zawartość ww. wniosku oraz ujęto również jakie posiadane przez wnioskodawcę dokumenty należy dołączyć do wniosku w celu nadania biegu wnioskowi (dokumentami tymi w szczególności są kopie lub skany dowodu zakupu (paragon, rachunek, faktura), umowy, zgłoszenia reklamacyjnego, odpowiedzi przedsiębiorcy albo konsumenta, pozostałej korespondencji lub innych niezbędnych dokumentów dotyczących sprawy), co spełnia delegację ustawową określoną w art. 36 ust. 11 pkt 2 ustawy o Inspekcji Handlowej.

§ 6 rozporządzenia określa czynności Inspekcji następujące po wniesieniu wniosku. Wskazano przy tym działania w sytuacji: spełnienia ustawowych przesłanek upoważniających do odmowy rozpoznania sporu (ust. 2), kiedy wniosek nie będzie kompletny wraz z określeniem terminu do usunięcia braków formalnych (ust. 3), nieuzupełnienia danych w wyznaczonym terminie (ust. 4), czy skierowania wniosku do niewłaściwego organu Inspekcji Handlowej (ust. 5). Założeniem wspólnym tych regulacji jest informowanie składającego wniosek o działaniach Inspekcji.

§ 7 określa zasadę informowania stron lub ich przedstawicieli, w szczególności określając kierowane do nich pouczenie oraz powiadomienie ich o dacie wszczęcia postępowania, co stanowi gwarancję rzetelności czynności podejmowanych w toku postępowania.

§ 8 rozporządzenia wskazuje na sposób wymiany informacji pomiędzy stronami postępowania, w tym możliwość podejmowania postępowania albo jego poszczególnych czynności w postaci papierowej lub elektronicznej. Ponadto poszczególne czynności postępowania będą mogły być podejmowane w drodze bezpośredniego kontaktu z drugą stroną. 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). Niniejsze regulacje są

wypełnieniem upoważnienia ustawowego wskazanego w art. 36 ust. 11 pkt 4 ustawy o Inspekcji Handlowej.

§ 9 rozporządzenia spełnia treść delegacji ustawowej ujętej w art. 36 ust. 11 pkt 1 ustawy o Inspekcji Handlowej i określa tryb działania w toku postępowania, to jest: zasady informowania drugiej strony o żądaniach wnioskodawcy i o obowiązującym stanie prawnym (ust. 1), możliwość wyznaczania stronom terminu na ustosunkowanie się do żądania wnioskodawcy (ust. 2) oraz reguły w przypadku nieustosunkowania się do żądania w terminie (ust. 3).

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

§ 11 określa dalsze czynności podejmowane w toku postępowania w przypadku akceptacji ww. propozycji rozwiązania sporu albo bezskutecznego upływu ww. terminu (ust. 1), w tym zakres danych ujmowanych w treści protokołu (ust. 2) – co jest spełnieniem treści delegacji ustawowej ujętej w art. 36 ust. 11 pkt 1 ustawy o Inspekcji Handlowej.

Wejście w życie rozporządzenia skorelowane jest z innymi aktami wykonawczymi do ustawy o Inspekcji Handlowej związanymi tematycznie z kwestią pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (rozporządzenie Rady Ministrów zmieniające rozporządzenie w sprawie sposobu współdziałania organów Inspekcji Handlowej z powiatowym (miejskim) rzecznikiem konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli oraz organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów oraz rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów zmieniające rozporządzenie w sprawie zasad organizacji wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej). Niezbędne jest jak najszybsze wejście w życie tych rozporządzeń, po to aby zapewnić skuteczne funkcjonowanie ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów, która obowiązuje od 10 stycznia 2017 r. Dlatego też projekt przewiduje, że rozporządzenie wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.

Przedmiot regulacji jest zgodny z prawem Unii Europejskiej.

Projekt nie zawiera norm technicznych 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. Nr 239, poz. 2039, z późn. zm.) i dlatego nie podlega notyfikacji.

Projekt nie podlega również przedstawieniu właściwym instytucjom i organom Unii Europejskiej, o których mowa w § 27 ust. 4 uchwały Nr 190 Rady Ministrów z dnia 29 października 2013 – Regulamin Rady Ministrów (M.P. poz. 979).



Projekt rozporządzenia zostanie udostępniony w Biuletynie Informacji Publicznej UOKiK zgodnie z ustawą z dnia 7 lipca 2005 r. o działalności lobbingsowej w procesie stanowienia prawa (Dz. U. Nr 169, poz. 1414, z późn. zm.).