



**KANCELARIA  
SENATU**

BIURO ANALIZ I PETYCJI

BAP.DPK.133.29.2024 MK

Warszawa, 15 kwietnia 2024 r.

**Informacja o petycji P11-26/24**  
**Umożliwienie poszkodowanym konsumentom**  
**skutecznego dochodzenia swoich praw**

**I. Wnoszący petycję:**

Osoba fizyczna.

Petycja indywidualna z dnia 16 lutego 2024 r.

**II. Przedmiot petycji:**

Podjąć inicjatywę ustawodawczą dotyczącą zmiany ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, poprzez uchylenie pkt 2 w art. 32 ust. 1, celem umożliwienia poszkodowanym konsumentom skutecznego dochodzenia swoich praw.

**III. Uzasadnienie wnoszącego petycję:**

Obecnie obowiązujące przepisy stanowią, że w sytuacji gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór między konsumentem a przedsiębiorcą nie został rozwiązany, przedsiębiorca jest zobowiązany do przekazania konsumentowi oświadczenia (na papierze lub innym trwałym nośniku) o: zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu lub o odmowie wzięcia udziału w postępowaniu.

Wnoszący petycję proponuje, żeby wykluczyć możliwość odmowy przez przedsiębiorcę udziału w pozasądowym rozwiązywaniu sporu konsumenckiego.

W uzasadnieniu petytor podniósł argument, że „z jego doświadczenia wynika, iż gdy dochodzi do sporu z podmiotem gospodarczym nigdy nie wyraża on zgody na sąd polubowny przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej, Urzędzie Komunikacji Elektronicznej, Urzędzie Regulacji Energetyki itd.” W takiej sytuacji pozostaje jedynie możliwość długotrwałego dochodzenia swoich praw przed sądem powszechnym.

Autor petycji 18 marca 2024 r. przesłał do Komisji Petycji uzupełnienie petycji, w którym podniósł wątek osobisty w przedmiocie petycji - pozostaje on w sporze z dilerem samochodowym. Petytor kupił nowe auto, które ciągle się psuje, a serwis nie potrafi dokonać skutecznej naprawy. Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyznał rację klientowi. Jednak, firma nie zgodziła się na

rozstrzygnięcie sprawy przez sąd polubowny, bo wie iż korzystniejsze dla niej jest postępowanie sądowe, które będzie trwało kilka lat. Zdaniem autora petycji, to jeszcze jeden przykład na to, że firmy chętnie korzystają z możliwości odmowy wzięcia udziału w pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

#### **IV. Stan prawny:**

**Konstytucja RP z dnia 27 kwietnia 1997 r.** (Dz. U. Nr 78, poz. 483 ze zm.) w art. 32 ust. 1 stanowi, że wszyscy są wobec prawa równi. Wszyscy mają prawo do równego traktowania przez władze publiczne. Nikt nie może być dyskryminowany w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym z jakiegokolwiek przyczyny (ust. 2).

**Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich** (Dz. U. poz. 1823) w art. 1 określa:

1) obowiązki podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;

2) zasady prowadzenia rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zwanego dalej "Rejestrem";

3) obowiązki przedsiębiorców;

4) zasady prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;

5) zadania Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwanego dalej "Prezesem Urzędu", w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Spór konsumencki należy rozumieć jako spór między konsumentem a przedsiębiorcą wynikający z zawartej z konsumentem umowy (art. 2 pkt 3).

Postępowaniem w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest postępowanie mające na celu rozwiązywanie sporu konsumenckiego, prowadzone zgodnie z zasadami określonymi w ustawie i polegające na (art. 3):

1) umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony;

2) przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu;

3) rozstrzygnięciu sporu i narzuceniu stronom jego rozwiązania.

Przepisów ustawy nie stosuje się do (art. 5):

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 konsumentów przez przedsiębiorcę, a także bezpośrednich negocjacji między konsumentem a przedsiębiorcą;

3) działań podejmowanych przez sąd dla rozstrzygnięcia sporu w toku postępowania sądowego;

4) pozasądowego rozwiązywania sporów między przedsiębiorcami;

5) 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,

c) wynikających z umów, których przedmiotem są usługi edukacyjne lub w zakresie kształcenia ustawicznego świadczone przez publiczne szkoły i placówki oraz szkoły wyższe.

Postanowienia umowy zawartej przez przedsiębiorcę z konsumentem przed powstaniem sporu, na podstawie których złożenie wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wyłącza prawo konsumenta do wytoczenia powództwa przed sądem powszechnym, są bezskuteczne (art. 6).

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich można prowadzić po uzyskaniu wpisu do Rejestru. Podmiot wpisany do Rejestru, prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w oparciu o obowiązujące w danym podmiocie uprawnionym procedury tego postępowania (art. 7).

W przypadku nierozwiązania sporu w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji, przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o (art. 32):

1) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu albo

2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

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 (art. 31 ust. 1).

Informacja obejmująca co najmniej adres strony internetowej podmiotu uprawnionego, jest udostępniana w sposób zrozumiały i łatwo dostępny dla konsumenta, w tym (art. 32 ust. 2):

1) na stronie internetowej przedsiębiorcy, jeżeli przedsiębiorca taką prowadzi;

2) we wzorcach umów zawieranych z konsumentami, o ile przedsiębiorca takie stosuje.

**Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny** (Dz. U. z 2023 r. poz. 1610 ze zm.) w art. 22<sup>1</sup> definiuje konsumenta, za którego uznaje się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33<sup>1</sup> § 1, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową (art. 43<sup>1</sup>).

## **V. Informacje dodatkowe:**

**Do Kancelarii Prezydenta RP** 30 grudnia 2022 r. wpłynęła petycja w sprawie podjęcia inicjatywy ustawodawczej mającej ułatwić konsumentom korzystanie ze stałych sądów polubownych, przez zniesienie obowiązku uzyskania zgody sprzedawcy/przedsiębiorcy na pozasądowe rozstrzygnięcie sporu konsumenckiego. Biuro Interwencyjnej Pomocy Prawnej i Listów poinformowało wnoszącą o zapoznaniu się z przedstawionym w petycji postulatem.

**Do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów** 18 lutego 2024 r. wpłynęła petycja o zmianę ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, złożona przez Adama Nycza. Petycja została przekazana 29 lutego 2024 r. do Ministerstwa Sprawiedliwości.

Przedmiotem petycji jest wniosek o zmianę treści przepisu art. 32 ust. 1 pkt 2 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, poprzez wykreślenie pkt 2 dotyczącego odmowy przedsiębiorcy wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów. Termin udzielenia odpowiedzi na petycję mija 29 maja 2024 r.

## **VI. Uwagi:**

Spór konsumencki to spór pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą wynikający z zawartej między nimi umowy. W sytuacji gdy sprzedawca, usługodawca lub gwarant odmówił uznania reklamacji konsumenta, który jest pewny swej racji, mamy do czynienia ze sporem konsumenckim.

Aby wszcząć takie postępowanie muszą zatem zostać spełnione trzy warunki: konsument zgłosił przedsiębiorcy reklamację, spór pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą nie został zakończony, przedsiębiorca przy odmowie uznania reklamacji nie zaznaczył, że nie wyraża zgody na pozasądowe rozwiązanie sporu konsumenckiego.

Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów nakłada na przedsiębiorcę szereg obowiązków. Jeśli przedsiębiorca zgadza się na pozasądowe rozwiązywanie sporów lub jest do tego zobowiązany z mocy prawa (np. banki, SKOKi lub ubezpieczyciele), to musi o tym poinformować konsumenta na swojej stronie internetowej i w dokumencie określanym jako „ogólne warunki umów”, które zawiera z konsumentami. Ponadto, przedsiębiorca zobowiązany jest do wskazania nazwy podmiotu, do którego może się zwrócić klient, by rozwiązać ewentualnie zaistniały spór.

Do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wymagana jest zgoda obydwu stron sporu. Postępowania dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzone są przez podmioty uprawnione wpisane do Rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK, który jest dostępny pod adresem internetowym: <http://www.polubowne.uokik.gov.pl/download/rejestrpodmiotow.xlsx>

Do rozpoczęcia postępowania konieczne jest złożenie wniosku. Większość podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowań publikuje na swoich stronach internetowych wzory wniosków, możliwe jest także sporządzenie wniosku we własnym zakresie. Wniosek powinien zawierać co najmniej: oznaczenie stron sporu (dane konsumenta i przedsiębiorcy), sprecyzowane żądanie, określenie jakiego rozstrzygnięcia oczekujemy, wskazanie rodzaju postępowania (zbliżenie stanowisk sporu, zaproponowanie rozwiązania, rozstrzygnięcie sporu) oraz podpis.

Co do zasady postępowanie wszczynane jest na wniosek konsumenta. Wyjątek stanowią sytuacje, w których regulamin danego podmiotu pozwala na to, aby sprawę zgłosił przedsiębiorca. Polubowne sposoby rozwiązywania sporu są tańsze i szybsze niż postępowanie sądowe, sprawa jest zwykle rozwiązywana w ciągu 90 dni od zebrania wszystkich informacji (skompletowania wniosku).

OPRACOWAŁA  
Marzena Krysiak

Danuta Antoszkiewicz  
wicedyrektor  
/podpisano elektronicznie/