

Jak rozwiązać spór z zakładem ubezpieczeń?

Właściwa metoda:

Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych.

Jakie spory rozstrzyga dany organ:

Spory z zakładami ubezpieczeń (ubezpieczenia komunikacyjne, ubezpieczenia na życie), powszechnymi towarzystwami emerytalnymi, Ubezpieczeniowym Funduszem Gwarancyjnym oraz Polskim Biurem Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.

Wartość przedmiotu sporu nie może być niższa niż 1000 złotych.

Co należy zrobić, chcąc rozstrzygnąć spór:

Wniosek o rozpoznanie sprawy przed sądem polubownym należy przesłać na adres: Biuro Rzecznika Ubezpieczonych Al. Jerozolimskie 44 00-024 Warszawa Wzór wniosku jest dostępny na stronie internetowej Rzecznika Ubezpieczonych www.rzu.gov.pl

Ile to kosztuje:

Za rozpatrzenie sprawy pobierane są dwie opłaty:

– opłata rejestracyjna, w wysokości 15 złotych,

– opłata arbitrażowa, wynosząca od 100 do 3000 złotych, w zależności od wartości przedmiotu sporu.

Całość kosztów postępowania ponoszona jest przez stronę przegrywającą.

Podstawy działania

Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz. U. z 2003 roku, Nr 124, poz. 1153 ze zm.).

Dane kontaktowe

Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych Al. Jerozolimskie 44 00-024 Warszawa tel. (22) 333 73 26-28 www.rzu.gov.pl

Jak rozwiązać spór z instytucją finansową?

Właściwa metoda:

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (KNF).

Jakie spory rozstrzyga dany organ:

Sąd Polubowny przy KNF rozstrzyga spory między wszystkimi uczestnikami rynku finansowego (w tym konsumentami), a podmiotami podlegającymi nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego: bankami, domami maklerskimi, zakładami ubezpieczeń, funduszami inwestycyjnymi. Sąd rozpatruje sprawy, w których wartość przedmiotu sporu wynosi co najmniej 500 złotych oraz spory o prawa niemajątkowe.

Co należy zrobić, chcąc rozstrzygnąć spór:

W celu rozpoczęcia postępowania należy złożyć pozew na piśmie do sekretariatu Sądu Polubownego, na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego Plac Powstańców Warszawy 1 00-950 Warszawa

Wzór pozwu jest dostępny na stronie internetowej www.knf.gov.pl

Ile to kosztuje:

Przy składaniu pozwu do Sądu Polubownego należy wnieść stałą opłatę w wysokości 250 złotych. Szczegółowa tabela opłat oraz wszelkie informacje związane z działalnością Sądu Polubownego przy KNF znajdują się na stronie <http://www.knf.gov.pl>

Podstawy działania

Ustawa z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2006 roku, Nr 157, poz. 1119)

Dane kontaktowe

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa. Tel.: (22) 54 87 265 www.knf.gov.pl

„Pójść do sądu? Dajcie spokój...”

„Buty po kilku dniach od zakupu zaczęły przemakać i pękać w szwach. Chciałam wymienić je na nowe, ale sprzedawca nie uznał mojej reklamacji!”

„Czekam na Internet już dwa miesiące, wysyłam ponaglenia i reklamacje, a dostawca Internetu nie odpowiada!”

„Dostałam zawiadomienie z banku, że zalegam ze spłatą kredytu. A tymczasem regularnie spłacam wszystkie raty, mam nawet potwierdzenia przelewów!”

Każdego dnia klienci sklepów, banków, firm ubezpieczeniowych, operatorów telekomunikacyjnych, mają różnego rodzaju problemy związane z zakupionymi towarami lub usługami. W takich wypadkach, na ogół wydaje nam się, że jedyną drogą postępowania jest szukanie sprawiedliwości w sądzie powszechnym. Jednak wielu z nas na samą myśl o „pójściu do sądu” zniechęca się i nie angażuje w spór z przedsiębiorcą. Argumentujemy (często słusznie), że postępowanie przed sądem jest czasochłonne, drogie i zbyt skomplikowane.

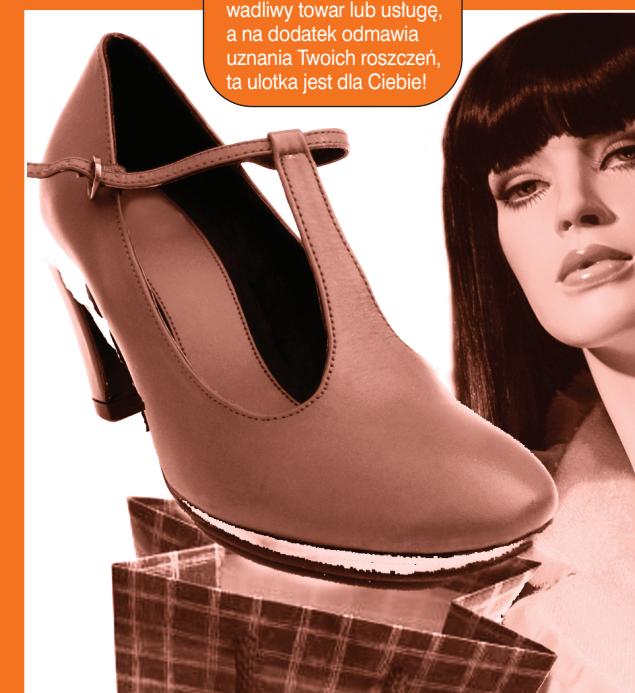
Tymczasem mamy, jako konsumenci, inne, szybsze, tańsze i mniej sformalizowane możliwości dochodzenia swoich praw. Są to tak zwane alternatywne lub pozasądowe metody rozstrzygania sporów (z ang. *ADR* – *Alternative Dispute Resolution*). Alternatywne metody rozstrzygania sporów konsumenckich wymyślono po to, byśmy nie musieli tracić czasu i pieniędzy na rozstrzygnięcie w sądzie spraw drobnych.

Jeżeli uważasz, że przedsiębiorca sprzedał Ci wadliwy towar lub usługę, a na dodatek odmawia uznania Twoich roszczeń, ta ulotka jest dla Ciebie!

 **Stowarzyszenie Konsumentów Polskich**

Jak wygrać bez sądu?

Jeżeli uważasz, że przedsiębiorca sprzedał Ci wadliwy towar lub usługę, a na dodatek odmawia uznania Twoich roszczeń, ta ulotka jest dla Ciebie!



Bezplatnych porad i informacji udzielają:

Powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów

Dane kontaktowe do wszystkich rzeczników można znaleźć na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów www.uokik.gov.pl oraz na stronie Stowarzyszenia Konsumentów Polskich www.skp.pl

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

Infolinia Konsumentów

Tel.: 0 800 800 008 (bezpłatny, dostępny z telefonów stacjonarnych) ul. Gizów 6, 01-249 Warszawa Tel.: (22) 634 06 69 E-mail: porady@skp.pl www.skp.pl

Federacja Konsumentów

Rada Krajowa Federacji Konsumentów

Aleja Stanów Zjednoczonych 53 (IV piętro), 04-028 Warszawa Tel.: (22) 827 11 73 E-mail: porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl www.federacja-konsumentow.org.pl

Europejskie Centrum Konsumentów (ECK)

Sieć ECK zajmuje się rozwiązywaniem sporów transgranicznych tzn. związanych z dokonywaniem zakupów za granicą. Plac Powstańców Warszawy 1 (V piętro) 00-950 Warszawa Tel.: (22) 55 60 118 E-mail: info@konsument.gov.pl www.konsument.gov.pl

 **Stowarzyszenie Konsumentów Polskich**

Ul. Gizów 6 01-249 Warszawa Tel. +22 6340668 Fax: +22 6340667 e-mail: sekretariat@skp.pl www.skp.pl

 **URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

www.uokik.gov.pl

Niniejszy materiał został sfinansowany ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Opracowanie: Tomasz Odziemczyk, Konsultacja prawna: Sybilla Graczyk

Warszawa 2008

Podstawowe rodzaje ADR

Mediacja – procedura, w ramach której konsument i przedsiębiorca rozstrzygają spór sami, przy udziale mediatora. Mediator nie rozstrzyga, która ze stron ma rację, ułatwia jedynie stronom porozumienie się, dbając przy tym, by odbyło się to zgodnie z przepisami prawa.

Sąd polubowny / arbitraż – procedura, w której spór rozstrzyga i wyrok wydaje specjalnie powołany organ, złożony z bezstronnych specjalistów, tzw. arbitrów.

Z jednej strony mówi się o „pozasądowych metodach rozstrzygania sporów”, z drugiej strony podstawowym organem powołanym do działania w tym zakresie jest sąd polubowny. To jak to w końcu jest – idziemy do sądu, czy nie? Otóż termin „pozasądowy” oznacza, że spór jest toczony „poza” sądem powszechnym. Ponieważ jednak nasza sprawa jest „osądzana” przez grono specjalistów, którzy następnie wydają wyrok, taki organ określa się również mianem „sądu”.

Najważniejsze cechy ADR

Postępowanie pozasądowe jest:

- **Możliwe** po zakończeniu postępowania reklamacyjnego – pamiętajmy, że w razie problemów z zakupionym towarem lub źle wykonaną usługą w pierwszej kolejności powinniśmy złożyć reklamację do przedsiębiorcy. Dopiero, jeśli przedsiębiorca nie uzna naszej reklamacji, możemy złożyć wniosek o alternatywne rozstrzygnięcie sporu. Do takiego wniosku powinniśmy dołączyć dowody na to, że przedsiębiorca nie uznał naszej reklamacji, np. kopie korespondencji lub oświadczenie, że w określonym terminie przedsiębiorca nie odpowiedział na naszą skargę.

- **Dobrowolne** – rozstrzygnięcie w formie mediacji lub przez sąd polubowny może nastąpić wyłącznie za zgodą obu stron sporu. Wiąże się z tym niestety ryzyko, że przedsiębiorca nie wyrazi zgody na udział w takim postępowaniu, jednak obecnie coraz częściej firmy decydują się rozwiązywać spory z konsumentami w ten sposób.

- **Szybkie** – ze względu na uproszczoną procedurę (mniejsza ilość posiedzeń potrzebnych do rozpoznania sprawy, mniejsze odstępy czasu pomiędzy ewentualnymi posiedzeniami) postępowanie pozasądowe trwa stosunkowo krótko: od dwóch tygodni do dwóch miesięcy. Dla porównania, postępowanie w sądzie powszechnym trwa czasem nawet kilka lat.

- **Tanie** – w porównaniu do postępowania prowadzonego przed sądem powszechnym, postępowanie pozasądowe zazwyczaj wiąże się z niewielkimi kosztami, złożenie wniosku jest często bezpłatne.

- **Łatwe** – wszystkie informacje uzyskamy w biurach poszczególnych instytucji zajmujących się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów, dodatkowo niezbędne dokumenty i opis procedur znajdziemy na stronach internetowych tych instytucji. Nie musimy wynajmować prawnika w obawie, że sami nie będziemy w stanie przedstawić odpowiednio swojej sprawy.

Wyrok sądu polubownego ma taką samą moc prawną, jak wyrok sądu powszechnego. Oznacza to, że może być przymusowo wykonany przez komornika, po uprzednim stwierdzeniu jego wykonalności przez sąd powszechny. Jeśli konsument jest niezadowolony z wyroku sądu polubownego, może żądać jego uchylecia, składając skargę do sądu powszechnego.

Jak rozwiązać spór ze sprzedawcą?

● Właściwa metoda:

Mediacja lub Sąd Polubowny przy Inspekcji Handlowej (IH).

● Jakie spory rozstrzyga dany organ:

Spory związane z zakupionym towarem lub usługą (odzież, obuwie, sprzęt RTV, AGD, meble, komputery, usługi remontowe i montażowe, drobne usługi krawieckie, fryzjerskie, pralnicze).

● Co należy zrobić, chcąc rozstrzygnąć spór:

Należy złożyć wniosek o przeprowadzenie mediacji lub wniosek o rozpoznanie sprawy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumentckim do wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej, właściwego ze względu na siedzibę przedsiębiorcy. Wykaz inspektoratów wojewódzkich oraz wzory wniosków znajdują się na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Inspekcji Handlowej www.giih.gov.pl

● Ile to kosztuje:

Złożenie wniosku o przeprowadzenie mediacji lub rozpoznanie sprawy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumentckim jest bezpłatne. Jeśli natomiast do reprezentowania nas podczas mediacji wyznaczymy pełnomocnika, nie będącego naszym małżonkiem lub najbliższym członkiem rodziny, musi on uiścić opłatę skarbową w wysokości 17 złotych.

Postępowanie w sądzie polubownym może (choć nie musi) wiązać się z pewnymi wydatkami np. pokryciem kosztów wynagrodzenia rzeczoznawcy, powołanego w celu wydania ekspertyzy. Takie wydatki są pokrywane przez stronę przegrywającą.

● Podstawy działania

Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2001 roku, Nr 4, poz. 25, z późn. zm.),
Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich (Dz. U. z 2001 roku, Nr 113, poz. 1214),
Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks Postępowania Cywilnego (Dz. U. z 1964 roku, Nr 43, poz. 296, z późn. zm.).

● Dane kontaktowe

Główny Inspektorat Inspekcji Handlowej
ul. Niedźwiedzia 6E
02-737 Warszawa
Tel.: (22) 548 72 33, (22) 548 74 01
E-mail: sekretariat@giih.gov.pl
www.giih.gov.pl

Jak rozwiązać spór z operatorem telekomunikacyjnym lub pocztowym?

● Właściwa metoda:

Mediacja lub Sąd Polubowny przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE).

● Jakie spory rozstrzyga dany organ:

Spory związane z usługami telefonii stacjonarnej i komórkowej, usługami dostępu do Internetu, usługami pocztowymi.

● Co należy zrobić, chcąc rozstrzygnąć spór:

Należy złożyć wniosek o przeprowadzenie mediacji (do delegatury UKE właściwej ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta) lub wniosek o rozpoznanie sprawy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumentckim (do siedziby Sądu). Lista delegatur UKE oraz wzory wniosków znajdują się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej www.uke.gov.pl

● Ile to kosztuje:

Złożenie wniosku o przeprowadzenie mediacji jest bezpłatne. Jeśli natomiast do reprezentowania nas podczas mediacji wyznaczymy pełnomocnika, nie będącego naszym małżonkiem lub najbliższym członkiem rodziny, musi on uiścić opłatę skarbową w wysokości 17 złotych.

Przy złożeniu wniosku o rozpoznanie sprawy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumentckim należy wniesić opłatę w wysokości 100 złotych. Postępowanie w sądzie polubownym może wiązać się również z dodatkowymi wydatkami np. pokryciem kosztów wynagrodzenia rzeczoznawcy, powołanego w celu wydania ekspertyzy. W przypadku wygrania sporu przez konsumenta, uzyskuje on zwrot opłaty w całości, w przypadku zawarcia ugody konsument uzyskuje zwrot połowy uiszczoney kwoty (50 zł).

● Podstawy działania

Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 roku, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.),

Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 21 grudnia 2004 r. w sprawie regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty (Dz. U. z 2004 roku, Nr 281, poz. 2794).

● Dane kontaktowe

Stały Polubowny Sąd Konsumentcki przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej
ul. Kasprzaka 18/20,
01-211 Warszawa
Tel.: (22) 53 49 178
E-mail: sadpolubowny@uke.gov.pl
www.uke.gov.pl

Jak rozwiązać spór z bankiem?

● Właściwa metoda:

Bankowy Arbitraż Konsumentcki przy Związku Banków Polskich (ZBP).

● Jakie spory rozstrzyga dany organ:

Spory związane z usługami bankowymi: umowami rachunku bankowego, umowami kredytowymi, kartami płatniczymi itp. Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym mogą być jedynie spory powstałe po 1 lipca 2001 roku, w których wartość przedmiotu sporu (np. zaległa rata kredytu, niezapłacona prowizja itp.) nie przekracza kwoty 8000 złotych.

● Co należy zrobić, chcąc rozstrzygnąć spór:

Należy przygotować pisemny wniosek o wszczęcie postępowania i wysłać go na adres:
Bankowy Arbitraż Konsumentcki
ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa

● Ile to kosztuje:

Wraz z wnioskiem konsument musi wnieść opłatę w wysokości 50 złotych, przekazem na rachunek Arbitra Bankowego: PKO BP S.A. XV/ O Centrum Warszawa 55 1020 1156 0000 7702 0008 8120

Jeśli wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 złotych, opłata wynosi 20 złotych. W przypadku wygrania sporu przez konsumenta lub zawarcia ugody, konsument uzyskuje zwrot połowy uiszczoney kwoty.

● Podstawy działania

Uchwała nr 5 XII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z dnia 9 maja 2001 r. w sprawie zmiany Statutu Związku Banków Polskich,
Uchwała nr 6 XII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z dnia 9 maja 2001 w sprawie poddania się przez banki - członków ZBP - rozstrzygnięciom Arbitra bankowego i wykonywania jego orzeczeń,
Uchwała nr 7 XII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich w sprawie przyjęcia Regulaminu bankowego arbitrażu konsumentckiego.

● Dane kontaktowe

Bankowy Arbitraż Konsumentcki
ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
Tel. (22) 48 68 400
E-mail: arbiter@zbp.pl
www.zbp.pl