Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Rekomendowany model systemu alternatywnego rozpatrywania sporów konsumenckich (ADR) w Polsce

Cele proponowanych zmian

- zwiększenie efektywności funkcjonowania podmiotów ADR
  - Wzrost liczby spraw rozpatrywanych przez ADRy konsumenckie
- zwiększenie dostępności do postępowań ADR

  Pełny zakres terytorialny oraz branżowy
- ujednolicenie zasad funkcjonowania podmiotów ADR

  Na poziomie krajowym jak i unijnym
- dostosowanie polskiego systemu ADR do wymogów unijnej dyrektywy ADR oraz rozporządzenia ODR

- sprawny system ADR to ułatwienie dla przedsiębiorców uniknięcie długotrwałych i kosztownych procesów sądowych w sytuacjach spornych z konsumentami

Kontekst unijny

Pakiet legislacyjny regulujący kwestie ADR:

1. System zaleceń Komisji Europejskiej

2. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich – implementacja do dnia 9 lipca 2015 r.

3. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (ODR) - rozporządzenie stosuje się od dnia 9 stycznia 2016 r.

Optymalny model ADR

Zgodnie z dyrektywą ADR, obowiązkiem państwa członkowskiego jest **zapewnienie konsumentom dostępu** do pozasądowych metod rozstrzygania sporów.

Dyrektywa zakłada, iż system ADR:

- powinien mieć charakter całościowy,
- zapewniać pełny zasięg terytorialny
- być wolny od luk,
- powinien obejmować wszystkich przedsiębiorców za wyjątkiem tych działających w sektorach, które *expressis verbis* wyłączone są z dyrektywy (usługi medyczne, szkolnictwo finansowane ze środków publicznych),
- mieć trwały charakter.

Stabilność instytucjonalna stanowi gwarancję efektywności systemu ADR.

Optymalny model ADR

Podstawowe modele ADR w ujęciu instytucjonalnym uwzględniane przy wyborze optymalnego modelu w Polsce:

1. Wariant niepubliczny
2. Wariant administracyjny z rozróżnieniem na:
   a) Centralizację zadań w jednym organie
   b) Decentralizację zadań poprzez powierzenie zadań wyspecjalizowanym, sektorowym ADR
   c) Współistnienie sektorowych podmiotów ADR oraz podmiotu ADR o charakterze horyzontalnym
3. Wariant mieszany

Optymalny model ADR

Podstawowe kryteria funkcjonalne brane pod uwagę, przy wyborze optymalnego modelu ADR:

- Zgodność z regulacjami unijnymi dot. ADR/ODR
- Uwzględnienie aktualnego dorobku krajowego w zakresie struktury i działania istniejących w Polsce podmiotów ADR konsumenckich
  - aspekt organizacyjny oraz ekonomiczny
- Analiza rozwiązań przyjętych w innych państwach członkowskich
  (na 19 konsultowanych państw w 13 przewidywany jest model mieszany; w przypadku zdecydowanej większości konieczne będą zmiany legislacyjne)
- Wyniki konsultacji z partnerami społecznymi oraz zainteresowanymi organami administracji

Optymalny model ADR

- W zakresie instytucjonalnym opcją rekomendowaną jest wariant 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 to zapewnia **stabilność instytucjonalną** systemu ADR

Optymalny model 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 dla 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 pełniłaby rolę swoistego „wentyla bezpieczeństwa”, którego zadaniem byłoby wypełnienie luk, które powstałyby przy istnieniu podmiotów sektorowych.

Optymalny model ADR

Rola organu właściwego oraz punkt kontaktowy

- Badanie podmiotów ADR oraz ich notyfikacja do KE
- Interwencje w przypadku gdy te wymogi nie są spełniane; możliwość cofnięcia notyfikacji
- Cykliczne (min. raz na dwa lata) zbieranie informacji o działalności podmiotów ADR; gromadzenie orzecznictwa, wskazywanie na dobre praktyki, ułatwianie współpracy poszczególnych podmiotów ADR
- Zakres zadań punktu kontaktowego – pomoc dla konsumentów

Optymalny model ADR w liczbach

Dane szacunkowe przygotowane na potrzeby implementacji dyrektywy ADR:

- Nowe rozwiązania mogą dotyczyć **730 tys.** przedsiębiorców
- Uśredniony koszt dla konsumenta za skorzystanie z procedury ADR to ok. **30 zł**.
- Ilość rozpatrywanych spraw – ok. **45 tys.** rocznie
- Wzrost liczby rozpatrywanych spraw na 1000 mieszkańców do poziomu **1,3 sprawy/1000 mieszkańców** (aktualnie 0,53)
- Ilość podmiotów ADR – ok. **20-30** (publiczne i niepubliczne)
- Koszt obowiązku informacyjnego dla przedsiębiorcy – jednorazowo **od 15 do 30 zł**

Promowanie metod ADR

Propozycje, które mogłyby przyczynić się do rozpropagowania ADR w Polsce

Promowanie metod ADR

Co mogłoby skłonić, przedsiębiorcę do rozwiązywania ewentualnych sporów z konsumentem w drodze polubownego postępowania?

Promowanie metod ADR

- Czarne listy
- Białe listy
- Logotyp
- Obowiązki informacyjne wynikające z pakietu legislacyjnego ADR/ODR
- Postrzeganie na rynku – aspekt konkurencyjny
- Wpływ wcześniejszej próby polubownego rozstrzygnięcia sporu na ewentualny etap sądowy rozstrzygania sporu

Dziękuję za uwagę

www.uokik.gov.pl