



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

SYSTEM ADR W POLSCE

polub
polubowne 

Warszawa, lipiec 2018 r.

**Sprawozdanie o funkcjonowaniu i rozwoju podmiotów uprawnionych,
o którym mowa w art. 45 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu
sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823),
dalej jako: „ustawa ADR”.**

Spis treści

SEKCJA 1. WPROWADZENIE	4
SEKCJA 2. DZIAŁALNOŚĆ ADR	4
Postępowanie rejestrowe	4
Sprawozdanie z działalności podmiotów uprawnionych w 2017 r.	7
SEKCJA 3. SYSTEM ADR W POLSCE - NAJLEPSZE PRAKTYKI ORAZ NIEDOCIĄGNIĘCIA	9
Najlepsze praktyki wypracowane przez uczestników systemu ADR w Polsce	9
Działania informacyjno-edukacyjne promujące ideę pozasądowego rozwiązywania sporów	10
Współpraca Prezesa UOKiK z podmiotami ADR	13
Współpraca podmiotów ADR z krajowymi organami ścigania, w rozumieniu art. 17 dyrektywy 2013/11/UE	14
Pełne pokrycie sektorowe i geograficzne systemu ADR w Polsce.....	14
Inspekcja Handlowa – horyzontalny podmiot ADR	16
Kryteria jakości postępowań ADR	16
Niedociągnięcia związane z funkcjonowaniem systemu ADR	23
Spełnienie kryteriów jakości przez podmioty ADR	24
SEKCJA 4. ZALECENIA.....	25
Zalecenia i wytyczne kierunkowe na przyszłość dotyczące poprawy skuteczności i efektywnego działania systemu ADR w Polsce	25

Sprawozdanie dotyczy okresu od dnia wejścia w życie ustawy ADR, tj. od 10 stycznia 2017 r. do dnia 31 grudnia 2017 r., zgodnie z art. 69 ustawy ADR.

SEKCJA 1. WPROWADZENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: „Prezes UOKiK”) jest, ze względu na usytuowanie w polskim systemie ochrony konsumentów i horyzontalny zakres kompetencji, optymalnym podmiotem do sprawowania funkcji organu właściwego w zakresie systemu ADR.

Prezes UOKiK jest jedynym organem właściwym w Polsce.

SEKCJA 2. DZIAŁALNOŚĆ ADR

Do zadań organu właściwego, czyli Prezesa UOKiK, w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów należy m.in. monitorowanie spełniania przez podmioty uprawnione warunków uprawniających do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określonych w ustawie ADR.

Prezes UOKiK rozpoczął swoją działalność jako organ właściwy z dniem 10 stycznia 2017 r., tj. wraz z wejściem w życie ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823), dalej jako: „ustawa ADR”.

Postępowanie rejestrowe

Nowy model systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w Polsce został wprowadzony ustawą ADR.

Jednym z istotnych zadań organu właściwego, którym w Polsce jest Prezes UOKiK, jest ocena spełniania przez podmiot ADR wymogów niezbędnych do notyfikacji i prowadzenie wykazu tych podmiotów. Zgodnie z art. 20 ust. 1 i 2 ustawy ADR wykaz podmiotów ADR ma charakter rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK. Jest jawny i dostępny na stronie internetowej prowadzonej pod adresem: https://www.uokik.gov.pl/rejestr_podmiot_uprawnionych.php, a także w formie internetowej wyszukiwarki podmiotów ADR, która jest dostępna pod adresem: <http://www.polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html>.

Każdy podmiot, który zamierza prowadzić postępowanie ADR na zasadach określonych w ustawie ADR jest zobowiązany do uzyskania wpisu do wspomnianego powyżej rejestru.

W celu uzyskania wpisu, każdy podmiot ubiegający się o notyfikację składa do Prezesa UOKiK wniosek o wpis zawierający dane określone w art. 21 ust. 1 pkt 1-9 ustawy ADR, tj.:

1. imię i nazwisko albo nazwę wnioskodawcy, jego miejsce zamieszkania albo siedzibę oraz adres strony internetowej;
2. informacje o strukturze, źródłach i sposobach finansowania wnioskodawcy oraz sposobie wynagradzania osób, które będą prowadziły postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, długości ich kadencji oraz podmiocie, przez który są zatrudnione;
3. opis regulacji, które będą stosowane przez wnioskodawcę w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich;
4. informację, czy wnioskodawca będzie pobierał opłaty i jaka jest ich wysokość;
5. wskazanie średniego czasu trwania dotychczas prowadzonych postępowań pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o ile wnioskodawca prowadził takie postępowania;
6. informacje o językach, w jakich będzie można składać wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i w jakich będzie ono prowadzone;
7. informacje o rodzajach sporów konsumenckich, których rozwiązywaniem będzie zajmował się wnioskodawca;
8. informacje o kategoriach sporów konsumenckich, w tym podmiotach i sektorach, które będą objęte właściwością wnioskodawcy;
9. informacje o przesłankach, na podstawie których wnioskodawca będzie mógł odmówić rozpatrzenia sporu.

Prezes UOKiK, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom podmiotów ubiegających się o wpis do rejestru, przygotował i zamieścił na stronie internetowej Urzędu pod adresem: https://www.uokik.gov.pl/rejestr_podmiot_uprawnionych.php formularz wniosku o wpis do rejestru, a także wzór oświadczenia o spełnianiu wymogów ustawy ADR. Doświadczenie Prezesa UOKiK wskazuje, że wnioskodawcy chętnie korzystają z przygotowanych formularzy, mimo że ich użycie jest fakultatywne.

Wnioskodawca obowiązany jest dołączyć do wniosku regulamin oraz oświadczenie o spełnianiu warunków uprawniających do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (art. 21 ust. 2 ustawy ADR).

W związku z faktem, iż organem właściwym w Polsce jest organ administracji publicznej naturalną procedurą obowiązującą przy prowadzeniu rejestru jest postępowanie administracyjne uregulowane w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r., poz. 1257 oraz z 2018 r., poz. 149 i 650 z późn. zm.)

Publiczne podmioty uprawnione

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 ustawie ADR określono, że publiczne podmioty ADR działające przy lub w strukturach odpowiednio: Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, Urzędu Transportu Kolejowego oraz Inspekcji Handlowej będą ustawowo zobowiązane do prowadzenia postępowań ADR, co osiągnięto poprzez wprowadzenie odpowiednich zmian w przepisach ustaw kompetencyjnych.

Na te – publiczne – podmioty ADR nałożono ustawowy obowiązek przekazania organowi właściwemu w terminie miesiąca od dnia wejścia w życie ustawy ADR, tj. od 10 stycznia 2017 r. (art. 72 tej ustawy) danych objętych rejestrem (art. 68 ustawy). Wszystkie publiczne podmioty ADR wypełniły wskazany obowiązek.

Publiczne podmioty ADR podlegają więc wpisowi do rejestru z mocy samej ustawy.

Należy zaznaczyć, że publiczne podmioty ADR mają obowiązek spełnienia wszystkich wymagań określonych ustawą ADR a niezbędnych do notyfikacji. Do tych podmiotów nie stosuje się jedynie przepisów dotyczących wpisu do rejestru, odmowy wpisu i wykreślenia z rejestru (art. 21-22, art. 23 ust. 3 i art. 24–28 ustawy ADR).

Wszystkie publiczne podmioty ADR są podmiotami uprawnionymi w rozumieniu ustawy ADR, co oznacza, że stosuje się do nich wszystkie pozostałe przepisy dotyczące obowiązków i wymagań określone w tej ustawie.

Niepubliczne podmioty ADR

Procedura wpisu do rejestru publicznego podmiotu ADR stanowi wyjątek od zasad postępowania rejestrowego obowiązujących wszystkie pozostałe podmioty ADR. Ich wpis następuje na podstawie wniosku (wpis ma charakter materialnotechniczny 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 ustawie ADR (art. 22-23, 25-26). Od decyzji służy wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy składany do Prezesa UOKiK (art. 28).

Należy podkreślić, że Prezes UOKiK współpracuje z podmiotami ubiegającymi się o wpis już na etapie tworzenia regulacji dotyczących organizacji i funkcjonowania danego podmiotu, np. tworzenia treści regulaminu. Takie konsultacje i uzgodnienia prowadzone w trybie roboczym mają na celu wypracowanie takiego kształtu podmiotu ADR, który będzie zgodny w wymogami ustawy ADR, a tym samym zapewni efektywne i skuteczne rozstrzygnięcie sporów konsumenckich.

Prezes UOKiK przekazuje dane zawarte w rejestrze podmiotów ADR do Komisji Europejskiej, zgodnie z art. 30 ustawy ADR.

Sprawozdanie z działalności podmiotów uprawnionych w 2017 r.

Ile podmiotów ADR zgłoszono do rejestru?

8

Ile sporów poddano pod rozstrzygnięcie tym podmiotom ADR?

18 123

Ile wniosków o wszczęcie postępowania zostało przyjętych do rozpatrzenia przez te podmioty ADR?

16 810

Ile wniosków przyjętych do rozpatrzenia przez te podmioty ADR zostało następnie wycofanych?

Przez konsumentów?

96

Przez przedsiębiorców?

8

Rozpatrzenia ilu wniosków odmówiły te podmioty ADR?

436

Jeżeli chodzi o sprawy nierozpatrzone, proszę podać odsetek spraw, których rozpatrzenia odmówiono, ponieważ:

a) nie podjęto wcześniej żadnej próby skontaktowania się z przedsiębiorcą

36% (157 szt.)

b) spór był błahy lub skarga służyła spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony

3% (15 szt.)

c) spór był uprzednio rozpatrywany przez inny podmiot ADR lub przez sąd

13% (58 szt.)

d) wartość przedmiotu sporu była niższa od obowiązującego progu

7% (29 szt.)

e) skarga nie wpłynęła w terminie

1,2% (5 szt.)

f) rozpatrzenie skargi spowodowałoby zakłócenie skutecznego działania podmiotu ADR

1,4% (6 szt.)

W ilu przypadkach podmiotom ADR udało się zakończyć postępowanie, uzyskując wynik?

10 405

Ile dni zajmowało przeciętnie tym podmiotom ADR wydanie ostatecznej decyzji?

74 dni

Podmioty ADR nie posiadają mechanizmu służącego sprawdzeniu, czy strony postępowania ADR zastosowały się do jego wyniku, oraz zapewnieniu, by zastosowały się one do tego wyniku.

SEKCJA 3. SYSTEM ADR W POLSCE - NAJLEPSZE PRAKTYKI ORAZ NIEDOCIĄGNIĘCIA

Najlepsze praktyki wypracowane przez uczestników systemu ADR w Polsce

System ADR w Polsce powstał wraz z wejściem w życie ustawy ADR, mianowicie 10 stycznia 2017 r. Jest to system nowy, znajdujący się w początkowej fazie funkcjonowania.

Zarówno Prezes UOKiK, jak i poszczególne podmioty ADR, dopiero tworzą dobre praktyki w tym zakresie, które pozwolą na prawidłowe funkcjonowanie systemu, a przede wszystkim stałe podnoszenie jakości procedur pozasądowych.

Wśród praktyk opracowanych w Polsce należy wskazać m.in.: roboczy tryb wymiany informacji pomiędzy Prezesem UOKiK, a podmiotem ubiegającym się o wpis do rejestru już na etapie przygotowywania dokumentów niezbędnych do uzyskania takiego wpisu. W praktyce znacznie usprawnia to proces certyfikacji podmiotu uprawnionego. Dzięki roboczym ustaleniom podmioty ADR są w stanie tak przygotować wnioski o wpis, aby był on kompletny i wskazywał na spełnianie przez dany podmiot wszystkich wymagań ustawowych.

Prezes UOKiK podjął także inicjatywę stworzenia platformy wymiany informacji pomiędzy uczestnikami systemu ADR w Polsce, tj.: poszczególnymi podmiotami ADR, Prezesem UOKiK jako organem właściwym, Punktem kontaktowym do spraw ADR/ODR oraz Europejskim Centrum Konsumentkim. W każdym półroczu w siedzibie UOKiK odbywają się cykliczne spotkania podmiotów ADR. Ich celem jest wymiana informacji i doświadczeń z zakresu ADR, tj. dotyczących m.in. zasad współpracy pomiędzy członkami systemu ADR, oczekiwań i potrzeb podmiotów ADR, dystrybucji materiałów informacyjno-edukacyjnych, które zostały przygotowane przez poszczególne podmioty uprawnione. Spotkania w takim gronie pozwalają na pewną koordynację działań w zakresie ADR. W przyszłości planowane jest organizowanie kolejnych spotkań o charakterze cyklicznym. Prezes UOKiK jest otwarty także na organizację spotkań *ad hoc*, wraz z pojawiającymi się potrzebami i pytaniami. Uczestnikami tych spotkań są najczęściej tylko niektóre podmioty ADR, te które zgłosiły potrzebę wyjaśnienia konkretnego zagadnienia.

Należy jednak podkreślić że model systemu ADR w Polsce w dużym stopniu opiera się na już funkcjonujących rozwiązaniach, które sprawdziły się w praktyce. Implementacja dyrektywy ADR¹

¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE)

polegała zatem na ewolucji i rozwoju dotychczasowego modelu ADR na bazie już istniejących w Polsce rozwiązań po dostosowaniu ich do wymogów określonych w dyrektywie ADR.

Przykładem podmiotu ADR, który dostosował zasady swojego funkcjonowania do wymogów wynikających z dyrektywy ADR jest Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Przed wejściem w życie ustawy ADR prowadził on efektywnie postępowania mediacyjne. W związku z tym, w tym przypadku, nie było konieczności tworzenia nowych procedur, wystarczającym okazało się bazowanie na dotychczasowych praktykach i doświadczeniach.

Niemniej jednak osiągnięcie pełnej funkcjonalności systemu ADR wymaga czasu, a przede wszystkim nabycia pewnego doświadczenia przez podmioty uprawnione.

Działania informacyjno-edukacyjne promujące ideę pozasądowego rozwiązywania sporów

Pozasądowe rozwiązywanie sporów jest to idea, która wymaga właściwego zaimplementowania nie tylko w sferze prawnej i instytucjonalnej, lecz również wymaga częstokroć zmiany postaw samych stron sporu. Dlatego też, UOKiK prowadzi działania edukacyjno-informacyjne związane z promocją polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich. W tym kontekście należy wskazać, że Prezes UOKiK przygotował dedykowaną zakładkę na swojej stronie internetowej: https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php. Celem przedstawienia podstawowych informacji z zakresu zasad pozasądowych metod rozwiązywania sporów konsumenckich przygotowano dwie broszury o charakterze informacyjno-edukacyjnym, tj.: ulotkę pt. „[Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich od 10 stycznia 2017 r.](#)”, dostępną pod adresem: <https://uokik.gov.pl/download.php?plik=18934> oraz informator pt. „[Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich od 10 stycznia 2017 r. - pytania i odpowiedzi](#)”, dostępny pod adresem: <https://uokik.gov.pl/download.php?plik=18927>. Ponadto we wrześniu 2017 r. UOKiK przeprowadził kampanię społeczną „Polub polubowne!”, dotyczącą pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jej celem było poinformowanie jak najszerszej części społeczeństwa o możliwości polubownego rozwiązania sporu na linii konsument-przedsiębiorca i przekonanie obywateli do skorzystania z tego rodzaju postępowań. Kampania była realizowana w Internecie, gdyż zgodnie z badaniami przeprowadzonymi przez firmę ARC Rynek i Opinia osoby zainteresowane tą tematyką właśnie tam chciałyby znaleźć informacje na temat polubownego rozwiązywania sporów

nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE; dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich (Dz. U. UE L 165, z 18 czerwca 2013 r., str. 63–79), dalej jako: „dyrektywa ADR”.

konsumenckich. Akcja polegała na zintegrowanych działaniach promocyjnych, bazujących na emisji spotów w serwisie społecznościowym, serwisie wideo, a także na reklamie Adwords oraz współpracy z blogerami (<http://kobiecefinanse.pl/jak-skutecznie-zlozyc-reklamacje/>, <http://kobiecefinanse.pl/odrzucona-reklamacja-co-dalej-sprobuj-polubownie/>) lub wideo-blogerami (<https://www.youtube.com/watch?v=aoRiE9ma8TQ>). Działania internetowe były wsparte reklamą w środkach komunikacji miejskiej. Ponadto kampania była wspierana działaniami mediowymi. Emitowany materiał zachęcał odbiorców do wejścia na specjalnie przygotowaną stronę internetową: www.polubowne.uokik.gov.pl, która zawiera m.in.: rejestr podmiotów uprawnionych i ich wyszukiwarke, jak również animowaną infografikę w przystępny sposób wyjaśniającą, jak skorzystać z polubownych metod rozwiązywania sporów oraz odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania. W realizowanym przez UOKiK spocie reklamowym uczestniczyły także podmioty ADR:

- spot dotyczący rynku telekomunikacyjnego – Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej: http://www.polubowne.uokik.gov.pl/images/video/UOKiK-uslugi-telekomunikacyjne-wersja-UOKiK-02_fin.webm,
- spot dotyczący rynku finansowego – Rzecznik Finansowy: <http://www.polubowne.uokik.gov.pl/images/video/20170511-animacja-uslugi-finansowe-wersja-UOKiK-02.webm>,
- spot dotyczący sprzedaży konsumenckiej – Inspekcja Handlowa: http://www.polubowne.uokik.gov.pl/files/2/uokik_infografika_a.webm.

Kluczowym dla sukcesu systemu ADR jest zmiana postaw głównie po stronie przedsiębiorców. W zależności od specyfiki danego podmiotu ADR, problem może stanowić kwestia braku samego uczestnictwa ale także braku chęci aktywnego uczestnictwa i biernej postawy przedsiębiorcy w postępowaniu pozasądowym. Dlatego też w propagowanie idei pozasądowego rozwiązywania sporów angażuje się również samo kierownictwo UOKiK biorąc udział w wydarzeniach, podczas których podejmowany jest temat ADR, np. w IX Kongresie Prawa Konkurencji, który odbył się w dniu 16 listopada 2017 r. (link do wydarzenia: <http://konferencje.pb.pl/konferencja/1082,ix-kongres-prawo-konkurencji-2017>), a także wypowiadając się pisemnie w tym zakresie (<http://nienieodpowiedzialni.pl/polubic-polubowne-jak-odbudowac-zaufanie-konsumentow-do-branzy-finansowej>). Ponadto przedstawiciele UOKiK uczestniczą w wielu wydarzeniach dotyczących tematyki ADR, w charakterze zarówno słuchaczy, jak i prelegentów, jako przykład wskazać należy konferencję zorganizowaną przez Polską Federację Producentów Żywności pt.: „Pozasądowe metody rozwiązywania sporów konsumenckich w branży spożywczej w świetle nowych przepisów i dotychczasowych doświadczeń”, która odbyła się 27 września 2017 r. w Warszawie (link do relacji z wydarzenia: https://www.pfz.pl/nawosci/?id_news=6211&lang_id=1).

Celem propagowania i zachęcenia do udziału w systemie ADR, Prezes UOKiK przyjął dobrą praktykę zwracania się do przedsiębiorców z poszczególnych branż z informacjami o zaletach i korzyściach płynących z uczestnictwa w systemie ADR.

Prezes UOKiK z uznaniem postrzega postawę przedsiębiorców, którzy dążą do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu ze swoimi klientami. Dlatego wraz z Senackim Zespołem ds. Ochrony Konsumentów ustanowił tytuł *Amicus Consumantium*, który przyznawany jest raz w roku, z okazji Światowego Dnia Konsumenta tym przedsiębiorcom, których działania przyczyniły się do propagowania idei polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich.

W polskiej prasie i w Internecie pojawiały się artykuły dotyczące tematyki pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jako przykład wskazać można m.in.: <https://subiektywnieofinansach.pl/sad-polubowny-przy-knf-dobry-pomysl-na-mediacje-z-bankiem/>.

Także same podmioty uprawnione podejmują szereg działań mających na celu promocję pozasądowego rozwiązywania sporów. Jako przykłady wskazać można:

- Rzecznika Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego, który swoją działalność rozpoczął od wystąpienia do przedsiębiorców z sektora kolejowego z listem pasterskim informującym m.in. o powołaniu branżowego podmiotu ADR oraz zasadach postępowania ADR. Ponadto Rzecznik organizuje spotkania dla przedstawicieli przewoźników. Opracował także „Poradnik dla przedsiębiorców” dostępny pod adresem: <https://www.pasazer.gov.pl/dla-przedsiębiorców/udział-w-postępowaniach-polubownych>. Działania mające na celu popularyzowanie wiedzy o postępowaniach ADR Rzecznik adresuje także do konsumentów. Przygotował plakaty informacyjne, ulotki oraz broszury, które rozdysponowuje wśród przewoźników i za ich pośrednictwem przekazuje pasażerom. Materiały te dostępne są w wersji elektronicznej na stronie Rzecznika Praw Pasażera Kolei pod adresem: <https://www.pasazer.gov.pl>, a także na stronie: <http://www.polubowne.uokik.gov.pl/publikacje,27,pl.html>. Rzecznik organizuje informacyjne spotkania z konsumentami. Nawiązuje także współpracę z organizacjami, m.in. z Federacją Stowarzyszeń Trzeciego Wieku.
- Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, który tworzy materiały audiowizualne, broszury i materiały informacyjno-promocyjne. Szczególną uwagę należy zwrócić na ustanowione i przyznawane przez ten podmiot ADR wyróżnienia dla przedsiębiorców z branży finansowej, tj.: *Institucja przyjazna mediacji* oraz *Ambasador mediacji na rynku finansowym*.

Wydaje się, że działania podejmowane zarówno przez Prezesa UOKiK, jak też przez same podmioty uprawnione, przyniosą pożądane efekty. Potwierdzeniem tego może być m.in.: raport przygotowany

przez Komisję Europejską, dotyczący spełniania przez przedsiębiorców internetowych ciężących na nich obowiązków informacyjnych, dostępny pod adresem: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/odr-webscraping-study_dec2017_en.pdf. Zgodnie z tymi danymi, w 2017 r. 34% przedsiębiorców z Polski zamieszczało na swoich stronach internetowych link do Platformy ODR, podczas gdy średnia w całej Unii Europejskiej wynosiła zaledwie 28%. Natomiast ze sprawozdań z działalności poszczególnych podmiotów ADR wynika, że zainteresowanie polubownymi metodami rozwiązywania sporów wzrasta. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego odnotował w 2017 r. 66 proc. wzrost wpływu wniosków o wszczęcie mediacji (w stosunku do roku 2016), w przypadku Rzecznika Finansowego był to wzrost na poziomie 56 proc.

Współpraca Prezesa UOKiK z podmiotami ADR

Jedynym organem właściwym w Polsce w zakresie ADR jest Prezes UOKiK (art. 31 pkt 7a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów; Dz.U. z 2018 r., poz. 798 i 650 z późn. zm.), dalej jako: „uokik”.

Prezes UOKiK jest w bieżącym kontakcie z podmiotami ADR. Współpracuje z nimi przy realizacji swoich ustawowych obowiązków. Przejawem tej współpracy są także cykliczne spotkania ze wszystkimi podmiotami ADR organizowane przez Prezesa UOKiK celem wymiany informacji i dotychczasowych doświadczeń, o których był mowa w punkcie dotyczącym najlepszych praktyk.

Prezes UOKiK jest także angażowany w prace legislacyjne związane z zapewnieniem prawidłowego funkcjonowania systemu ADR.

Prezes UOKiK, jako organ właściwy w rozumieniu ustawy ADR, a także organ odpowiedzialny za prawidłową implementację dyrektywy ADR, podejmuje działania mające na celu jednolitą wykładnię i interpretację ustawy ADR. Ma to zapewnić jednolite stanowisko dotyczące wątpliwości podmiotów uprawnionych pojawiających się w toku stosowania ustawy ADR. Przykładem takiej sytuacji jest stanowisko Prezesa UOKiK dotyczące wykładni art. 33 ust. 2 ustawy ADR i interpretacji sformułowania „podpis” w kontekście celu ustawy ADR, które zostało opublikowane na stronie internetowej w związku z licznymi zapytaniami w tym zakresie ze strony podmiotów ADR pod adresem: http://www.polubowne.uokik.gov.pl/files/143/Stanowisko_UOKiK_dotycz%C4%85ce_podpisu_wnioskodawcy.doc.

Współpraca podmiotów ADR z krajowymi organami ścigania, w rozumieniu art. 17 dyrektywy 2013/11/UE

W związku z tym, że Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który jest organem właściwym z zakresu ADR w Polsce, jest jednocześnie centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach ochrony konkurencji i konsumentów (art. 29 ust. 1 uokik), to odpowiedź na niniejsze pytanie pokrywa się częściowo z punktem dotyczącym współpracy organu właściwego z podmiotami ADR.

Ponadto publiczne podmioty ADR na stałe, w ramach bieżących zadań, współpracują z regulatorami rynku, czyli organami zajmującymi się ochroną praw konsumentów.

Z informacji przekazanych przez podmioty ADR, wynika, że w przypadku zaistnienia takiej potrzeby, współpracują one z organami ścigania, np. prokuraturą. W miarę możliwości i szanując zasady postępowania polubownego udzielają informacji i wyjaśnień.

Należy uwzględnić także fakt, że podmioty ADR w ramach swojej bieżącej działalności w ramach postępowań polubownych korzystają z raportów, analiz oraz orzecznictwa organów i sądów odpowiedzialnych za stosowanie przepisów o ochronie konsumentów.

Także Prezes UOKiK, zarówno jako organ właściwy w zakresie ADR, jak i organ ochrony praw konsumentów prowadzi szeroko zakrojoną współpracę z innymi organami. Jest to współpraca w ramach bieżących działań, jak też działania edukacyjno-informacyjne, wydawanie interpretacji przepisów prawa, czy też przedstawianie opinii w sprawach ważnych dla interesu publicznego.

Pełne pokrycie sektorowe i geograficzne systemu ADR w Polsce

System ADR w Polsce opiera się na podejściu mieszanym, co oznacza, że obok siebie działają zarówno podmioty publiczne, jak i niepubliczne.

Model systemu ADR przyjęty w ustawie ADR obejmuje więc:

1. niepubliczne sektorowe podmioty utworzone przez przedsiębiorców z danej branży (funkcjonujące dotychczas lub nowo powstałe);
2. publiczne podmioty ADR o charakterze sektorowym usytuowane „przy” lub „w strukturze” organów publicznych (branżowe organy administracji), które zajmują się rozwiązywaniem sporów typowych dla danego sektora gospodarki, dla którego zostały utworzone;

3. podmiot o charakterze horyzontalnym - Inspekcja Handlowa, której zakres działania obejmuje sprawy, dla których nie został utworzony właściwy sektorowy podmiot ADR.

Jeśli chodzi o publiczne podmioty ADR o charakterze sektorowym, wymienić tu należy:

- Koordynatora do spraw negocjacji działającego przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki, zajmującego się rozwiązywaniem sporów z branży energetycznej pomiędzy konsumentami lub prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi,
- Rzecznika Praw Pasażera Kolei działającego przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego, zajmującego się rozwiązywaniem sporów z branży transportu kolejowego pomiędzy pasażerem a sprzedawcą biletów, operatorem turystycznym, przewoźnikiem kolejowym, zarządcą infrastruktury kolejowej, właścicielem dworca bądź zarządzającym dworcem,
- Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zajmującego się sporami pomiędzy konsumentami a dostawcami publicznych usług telekomunikacyjnych, jak również pomiędzy nadawcami albo adresatami a operatorami pocztowymi,
- Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, zajmujący się sporami pomiędzy usługodawcami rynku finansowego a ich odbiorcami, w tym konsumentami, przy czym w ramach sądu polubownego działa centrum arbitrażu i centrum mediacji, zaś sam Sąd Polubowny przy KNF prowadzi pozasądowe postępowania w formie mediacji lub arbitrażu na zasadach określonych w ustawie z dnia z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeksie postępowania cywilnego (Dz. U. z 2018 r., poz. 155 z późn. zm.), ale może również prowadzić postępowanie na zasadach określonych w ustawie ADR i regulaminie tego sądu,
- Rzecznika Finansowego, zajmującego się sporami pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego.

Bardzo istotnym elementem przyjętego w Polsce rozwiązania jest obligatoryjny udział w systemie ADR podmiotów o charakterze publicznym, które są ustawowo zobowiązane do prowadzenia postępowań ADR. Publiczne podmioty stały się podmiotami uprawnionymi *ex lege* i również z mocy samej ustawy ADR były zobowiązane, w terminie 30 dni od dnia wejścia w życie tej ustawy, przekazać Prezesowi UOKiK dane niezbędne do notyfikacji określone w ustawie. Prezes UOKiK dokonał z urzędu wpisu tych podmiotów do rejestru podmiotów uprawnionych.

Powyższe rozwiązanie zapewnia pełne pokrycie sektorowe i geograficzne systemu ADR, jak również gwarantuje szczelność i spójność systemu. Umożliwia też większy dostęp obywateli do podmiotów ADR, co wpływa na upowszechnienie i rozwój tego rodzaju metod rozwiązywania sporów. Fachowość i profesjonalizm podmiotów ADR zapewniona jest z kolei poprzez ich „ubranżowanie”.

W związku z tym, pragniemy podkreślić, że nie ma możliwości, by system pozasądowego rozwiązywania sporów w Polsce nie zadziałał.

Powstają także podmioty niepubliczne, które zwykle również mają charakter branżowy.

Inspekcja Handlowa – horyzontalny podmiot ADR

Inspekcja Handlowa zajmuje się rozpatrywaniem sporów z zakresu m.in.: turystyki, usług deweloperskich, usług remontowo-budowlanych, edukacji, przewozu towarów, sprzedaży konsumenckiej, a także tymi sprawami, dla których nie został utworzony właściwy podmiot sektorowy.

Zadania Inspekcji Handlowej z zakresu ADR wykonują właściwi miejscowo wojewódzcy inspektorzy (art. 5 ust. 1a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, Dz. U. z 2018 r., poz. 650 z późn. zm.). Istnieje 16 wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji handlowej. Dane teleadresowe każdego z nich są wskazane w rejestrze podmiotów uprawnionych prowadzonym przez Prezesa UOKiK, a także na Platformie ODR.

Postępowanie rozpoczyna się na wniosek konsumenta lub przedsiębiorcy. Należy go złożyć do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej właściwego ze względu na miejsce działalności przedsiębiorcy.

W 2017 r. do Inspekcji Handlowej wpłynęło 8413 wniosków o wszczęcie postępowania ADR, co stanowi 46% wszystkich wniosków, jakie wpłynęły w tym okresie do podmiotów ADR w Polsce (18 123 wniosków).

Funkcjonowanie Inspekcji Handlowej jako podmiotu ADR zapewnia tzw. pełne pokrycie sektorowe, co w praktyce oznacza, że każdy spór konsumencki może być rozwiązany przez właściwy, wyspecjalizowany podmiot.

Kryteria jakości postępowań ADR

A. przejrzystość

Zgodnie z motywem 39 preambuły do dyrektywy ADR, podmioty ADR powinny być dostępne i przejrzyste.

Aby zapewnić przejrzystość podmiotów i postępowań ADR, niezbędne jest udostępnianie stronom jasnych i przystępnych informacji potrzebnych im do podjęcia świadomej decyzji przed zaangażowaniem się w postępowanie ADR.

W celu spełnienia wymogów jakościowych wynikających z dyrektywy ADR, Prezes UOKiK, działając w ramach ustawowych kompetencji z zakresu ADR:

- współpracuje z podmiotami ubiegającymi się o wpis w rejestrze już na etapie tzw. „pre-wniosku”. Robocze konsultacje dotyczą m.in. treści regulaminu, będącego podstawą funkcjonowania danego podmiotu ADR.

Podkreślamy, że w przypadku publicznych podmiotów uprawnionych funkcję regulaminu spełnia akt prawa powszechnie obowiązującego, jakim jest rozporządzenie. Prezes UOKiK był zaangażowany w prace legislacyjne dotyczące tych aktów prawa.

- monitoruje wykonywanie działalności przez podmioty ADR. Realizując to zadanie Prezes UOKiK w IV kwartale 2017 r. dokonał przeglądu stron internetowych wszystkich podmiotów ADR. Analiza witryn internetowych doprowadziła do wniosku, że choć są one bardzo różnorodne, ich treść bogata, a layout intuicyjny i atrakcyjny, to ciągle wymagają uzupełnienia. Najczęstsze stwierdzone przez Prezesa UOKiK braki dotyczyły: linku do platformy ODR, numeru wpisu do rejestru oraz informacji o językach (w jakich można składać wnioski o wszczęcie postępowania ADR i w jakich prowadzone jest to postępowanie).

W związku z tym, Prezes UOKiK zwrócił się do każdego podmiotu ADR z prośbą o weryfikację treści prowadzonej przez niego strony internetowej w kontekście obowiązków informacyjnych wynikających z ustawy ADR, a następnie o jej stosowną modyfikacji, tak by czyniła zadość wszystkim obowiązkom ustawowym.

Wszystkie podmioty ADR zastawały się do uwag Prezesa UOKiK, a ich strony zostały zmodyfikowane.

- analizuje sprawozdania z działalności podmiotów ADR. Prezes UOKiK mając na uwadze zbliżający się termin opublikowania sprawozdań z działalności podmiotów ADR, wystąpił do każdego podmiotu ADR z przypomnieniem o ciążyącym na nim obowiązku sprawozdawczym. Wszystkie podmioty ADR opublikowały raporty. Prezes UOKiK dokonał ich wnikliwej analizy, a na swojej stronie internetowej oraz dedykowanej stronie www.polubowne.uokik.gov.pl opublikował komunikat podsumowujący dane wynikające ze wszystkich sprawozdań oraz same sprawozdania, tak aby były one łatwo dostępne w jednym miejscu.

Informacje przekazane przez podmioty ADR w drodze sprawozdań oraz dodatkowych wyjaśnień stanowią wkład dla niniejszego raportu Prezesa UOKiK.

B. niezależność

Niezależność i uczciwość podmiotów ADR mają podstawowe znaczenie dla wzbudzenia zaufania obywateli Unii do mechanizmów ADR i przekonania ich, że zapewniają one sprawiedliwy i niezależny wynik postępowania.

Zgodnie z motywem 33 preambuły do dyrektywy ADR, osoby fizyczne odpowiedzialne za ADR powinny być uznawane za bezstronne jedynie wtedy, gdy nie mogą podlegać naciskom, które mogłyby wpłynąć

na ich podejście do sporu. Aby zagwarantować niezależność ich działania, osoby takie powinny być również powoływane na odpowiedni okres.

W związku z tym, wszystkie osoby odpowiedzialne za postępowanie ADR w strukturach podmiotów ADR działających w Polsce sprawują swoje funkcje przez wystarczający czas gwarantujący niezależność ich działania określony jako "kadencja". W przypadku poszczególnych podmiotów ADR przedstawia się to następująco:

- Inspekcja Handlowa

Wojewódzki inspektor pisemnie upoważnia pracownika wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej, zwanego dalej „upoważnionym pracownikiem”, do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na czas określony, nie krótszy niż 4 lata.

(§ 2 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 maja 2017 r. w sprawie regulaminu organizacji i działania Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich; Dz.U. z 2017 r., poz. 1014).

- Rzecznik Finansowy

Rzecznik Finansowy, zwany dalej „Rzecznikiem”, udziela upoważnienia do prowadzenia postępowania na czas określony, nie krótszy niż 6 miesięcy i nie dłuższy niż 3 lata.

(§ 3 ust. 1 [rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym](#); Dz.U. z 2017 r., poz. 313)

- Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki

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

(art. 31c ust. 4 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne; Dz.U. z 2018 r., poz. 755 z późn. zm.)

- Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego

Rzecznika powołuje Prezes UTK na pięcioletnią kadencję.

(art. 16d ust. 1 ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym; Dz.U. z 2017 r., poz. 2117 z późn. zm.)

Rzecznik udziela członkowi zespołu upoważnienia do prowadzenia postępowań na czas określony nie krótszy niż 3 lata.

(§ 15 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 25 kwietnia 2017 r. w sprawie organizacji instytucji Rzecznika Praw Pasażera Kolei oraz postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich; Dz. U. z 2017 r., poz. 893).

- Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej

Prezes UKE pisemnie upoważnia pracownika Urzędu Komunikacji Elektronicznej do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Upoważnienie udzielane jest na czas określony

(art. 109 ust. 10 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne; Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 z późn. zm.)

Upoważnienie dla pracownika UKE do prowadzenia postępowania udzielane jest na czas określony nie krótszy niż 3 lata.

(§ 9 pkt 2 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 17 stycznia 2017 r. w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej; Dz. U. z 2017 r., poz. 139)

(§ 9 pkt 2 rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 4 stycznia 2017 r. w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej; Dz. U. z 2017 r., poz. 49)

- Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

Arbitrzy i mediatorzy są wybierani na czteroletnią kadencję

(§ 6 ust. 5 załącznika do uchwały nr 61/2016 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 19 stycznia 2016 r. Regulamin Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego dostępnej po adresem: https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Regulamin_Sadu_44432.pdf)

- Arbiter Bankowy

Arbiter Bankowy jest powoływany na 4 letnią kadencję

(§ 5 pkt 1 załącznika nr 1 do uchwały nr 11/2017 XXX Walnego Zgromadzenia ZBP z dnia 20 kwietnia 2017 r., Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnego pod adresem:

https://zbp.pl/public/repozytorium/dla_konsumentow/arbiter_bankowy/regulamin/BAK_Regulamin.pdf)

- Stowarzyszenie Praw Pasażerów Przyjazne Latanie

Osoba Uprawniona jest wyznaczony decyzją Zarządu Stowarzyszenia w drodze uchwały na wniosek Prezesa Zarządu Stowarzyszenia. Osoba Uprawniona jest wyznaczana na 2 letnią kadencję.

(§ 2 pkt 4 regulaminu pozasądowego rozwiązywania sporów Przyjaznego latania, dostępnego pod adresem: <http://przyjaznelatanie.pl/wp-content/uploads/2017/04/REGULAMIN-POZAS%C4%84DOWEGO-ROZWI%C4%84ZYWANIA-SPOR%C3%93W-PRZYJAZNEGO-LATANIA-2017.pdf>).

Osoby takie nie powinny otrzymywać wytycznych od żadnej ze stron ani ich przedstawicieli, co także zostało im zagwarantowane na poziomie ustawowym. Jako przykład wskazać można regulację dotyczącą Rzecznika Finansowego, zgodnie z którą osoba upoważniona prowadzi postępowanie w sposób niezależny i bezstronny (art. 35b ust. 3 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym; Dz.U. z 2017 r., poz. 2270 z późn. zm.).

Zwolnienie tych osób może nastąpić jedynie na podstawie obiektywnych przesłanek wskazanych wprost w ustawach kompetencyjnych bądź rozporządzeniach (publiczne podmioty ADR) lub regulaminach (niepubliczne podmioty ADR).

Regulacje te mają na celu uniemożliwienie arbitralnego odwołania z pełnionej funkcji, np. z powodu obranej linii orzeczniczej. Przesłanki umożliwiające odwołanie osoby odpowiedzialnej za postępowanie ADR są 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.

Wysokość wynagrodzenia otrzymywanego przez osoby prowadzące postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów nie jest uzależniona od wyniku danego postępowania.

Ustawodawca polski chcąc umożliwić podmiotom ADR spełnienie wymogów jakościowych przewidział także regulacje znajdujące zastosowanie w sytuacjach powstania tzw. „konfliktu interesów” (art. 16 ustawy ADR).

Poszczególne podmioty ADR, np. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego konsekwentnie i długotrwale buduje zaufanie uczestników postępowań pozasądowych do Sądu Polubownego jako instytucji ADR. Przejawia się to poprzez wdrożenie i dochowanie odpowiednich standardów, które zostały zebrane i opublikowane w formie dokumentu pt. „Zasady etyki arbitrow i mediatorów Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego”, dostępnego pod adresem: https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Zasady_etyki_arbitrow_i_mediatorow_44306.pdf.

C. Dostępność/ koszty

Ustawa ADR wprowadza wymóg skuteczności postępowań ADR, gwarantowany m.in. przez ustalenie zasady, zgodnie z którą postępowanie ADR jest dla konsumentów nieodpłatne lub dostępne za opłatą o nieznacznej wysokości (art. 41 ust. 1 ustawy ADR). Co prawda regulamin danego podmiotu ADR może przewidywać pobieranie od konsumentów opłat, jednak ich łączna wysokość nie może znacząco utrudniać konsumentowi dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Do tej zasady zastosowały się podmioty ADR funkcjonujące w Polsce. Tylko 3 z nich zdecydowały się na pobieranie opłat z tytułu wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania pozasądowego. Są to:

- Rzecznik Finansowy – podmiot publiczny (50 złotych, w szczególnie uzasadnionych przypadkach wnioskodawca może zostać zwolniony z obowiązku uiszczenia opłaty). Podstawą pobierania opłaty jest art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym; Dz.U. z 2017 r., poz. 2270 z późn. zm.).
- Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego – podmiot publiczny (postępowanie mediacyjne - 50 zł, uproszczone postępowanie arbitrażowe - 150 zł; opłata wstępna. Podstawą pobierania opłaty jest §4 Regulaminu Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego – załącznika do uchwały nr 61/2016 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 19 stycznia 2016 r., dostępnego po adresem: https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Regulamin_Sadu_44432.pdf.
- Arbiter Bankowy – podmiot niepubliczny (50 złotych, a w przypadku, gdy wartość sporu jest niższa niż 50 złotych, opłata wynosi 20 złotych). Podstawą pobierania opłaty jest §10 pkt 2 i 3 Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego – załącznika nr 1 do uchwały nr 11/2017 XXX Walnego Zgromadzenia ZBP z dnia 20 kwietnia 2017 r., dostępnego pod adresem: https://zbp.pl/public/repozytorium/dla_konsumentow/arbiter_bankowy/regulamin/BAK_Regulamin.pdf).

Postępowanie przed pozostałymi podmiotami ADR funkcjonującymi w Polsce w 2017 r. jest wolne od opłat.

Konsumenci powinni jednak pamiętać o treści art. 41 ust. 2 ustawy ADR, zgodnie z którym konsument w postępowaniu ADR może zostać obciążony kosztami czynności podjętych na jego wniosek w toku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich np. powołania biegłych.

D. wiedza fachowa w zakresie rozstrzygania sporów

Wymóg fachowości stanowi jeden z wymogów, które powinien spełnić podmiot ADR już na etapie ubiegania się o wpis do rejestru i notyfikację na platformę ODR.

W Polsce ustawodawca zdecydował się na określenie minimalnego poziomu wiedzy i umiejętności osób prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w danym podmiocie uprawnionym w jego regulaminie (art. 14 ust. 2 ustawy ADR).

Wymogi te zostały więc wskazane w:

- ustawach kompetencyjnych poszczególnych podmiotów ADR,

np. w ustawie z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne; Dz.U. z 2018 r., poz. 755 z późn. zm. Zgodnie z art. 31c ust. 2 pkt 1-6 Stanowisko Koordynatora może zajmować osoba, która:

- posiada tytuł zawodowy magistra lub równorzędny;
 - korzysta z pełni praw publicznych;
 - 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;
 - posiada kompetencje kierownicze;
 - posiada co najmniej 5-letni staż pracy, w tym co najmniej 3-letni staż pracy na stanowisku kierowniczym;
 - posiada wykształcenie i wiedzę z zakresu spraw należących do właściwości Koordynatora.
- rozporządzeniach wykonawczych do ustaw kompetencyjnych,
np. w rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym; Dz. U. z 2017 r., poz. 313. Zgodnie z §2 osoba prowadząca postępowanie powinna:
- posiadać wyższe wykształcenie prawnicze lub ekonomiczne;
 - posiadać wiedzę w zakresie sądowego lub pozasądowego rozwiązywania sporów;
 - wyróżniać się wiedzą w zakresie umów zawieranych pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego.
- regulaminach wewnętrznych poszczególnych podmiotów ADR,
np. w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego - załączniku nr 1 do uchwały nr 11/2017 XXX Walnego Zgromadzenia ZBP z dnia 20 kwietnia 2017 r., dostępnego pod adresem:
https://zbp.pl/public/repozytorium/dla_konsumentow/arbitr_bankowy/regulamin/BAK_Regulamin.pdf. Zgodnie z §5 pkt 2 lit. a-d na stanowisko Arbitra Bankowego może być powołany ten, kto łącznie spełnia następujące warunki:
- jest obywatelem polskim i stale zamieszkuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
 - zajmował przez 7 lat stanowisko sędziego lub wykonywał zawód adwokata lub radcy prawnego,
 - wyróżnia się wysokim autorytetem moralnym,
 - korzysta z pełni praw publicznych.

Spełnienie wymogu fachowości ma kluczowe znaczenie dla powodzenia postępowania ADR, w szczególności dla zagwarantowania koniecznego zaufania do postępowań ADR.

Podmioty ADR mogą także wprowadzić w swoich wewnętrznych przepisach organizacyjnych (tj. regulaminach) 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. Przykładem takiej regulacji jest regulamin pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ustanowiony przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, dostępny pod adresem: https://cik.uke.gov.pl/gfx/cik/userfiles/w-biernacka/regulamin_adr.pdf, zgodnie z którym osoby prowadzące w imieniu Prezesa UKE postępowania ADR posiadają niezbędną wiedzę z zakresu wykonywania działalności telekomunikacyjnej/pocztowej i ochrony praw konsumenta. Ponadto, osoby prowadzące w imieniu Prezesa UKE postępowania ADR, posiadają:

- a) wykształcenie wyższe;
- b) co najmniej roczne doświadczenie zawodowe związane z rynkiem telekomunikacyjnym/pocztowym,
- c) wiedzę i umiejętności w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa (tytuł VII ust. 3).

Niedociągnięcia związane z funkcjonowaniem systemu ADR

Prezes UOKiK, jako organ właściwy w zakresie ADR, monitoruje wykonywania działalności przez podmioty uprawnione.

W sytuacji zidentyfikowania jakichkolwiek niedociągnięć związanych z funkcjonowaniem systemu ADR jako całości, jak i poszczególnych podmiotów ADR, Prezes UOKiK na bieżąco reaguje i podejmuje adekwatne działania, tak by zmniejszyć ewentualne negatywne skutki danego niedociągnięcia, a przede wszystkim wyeliminować powtarzalność takich sytuacji w przyszłości.

Jako przykład niedociągnięć zidentyfikowanych po stronie podmiotów ADR wskazać można niedopełnienie obowiązków informacyjnych, o których mowa m.in. w art. 9 ustawy ADR. Niedociągnięcia te zostały zidentyfikowane przez Prezesa UOKiK w toku kompleksowej analizy treści stron internetowych wszystkich podmiotów ADR funkcjonujących w Polsce. Po zidentyfikowaniu konkretnych braków czy uchybień Prezes UOKiK wystąpił do poszczególnych podmiotów ADR i wskazał im konkretne nieprawidłowości na ich stronach internetowych. Doprowadziło to do wyeliminowania wskazanych braków i pełnego spełniania obowiązku informacyjnego przez podmioty ADR.

Ponadto wskazać należy, że do Prezesa UOKiK wpływają sygnały stron postępowania ADR niezadowolonych z rozstrzygnięcia zapadłego w tej procedurze. Są to tzw. „skargi na podmiot ADR”.

Nadzór i kontrola sprawowane przez Prezesa UOKiK obejmują wyłącznie właściwe funkcjonowanie systemu ADR (nadzór o charakterze systemowym), np. kontrolę, czy podmioty uprawnione przestrzegają przepisów o postępowaniu ADR. Prezes UOKiK nie jest uprawniony do merytorycznej ingerencji w wynik postępowania pozasądowego. Analiza sygnałów, które dotychczas trafiły do Prezesa UOKiK, doprowadziła do wniosku, że w zdecydowanej większości przypadków, niezadowolenie strony sporu wynika z braku dostatecznej wiedzy o zasadach i celach postępowania ADR oraz świadomości co do podstawowych cech tego postępowania (dobrowolność i niewiążący charakter). To potwierdza potrzebę edukacji zarówno konsumentów, jak i przedsiębiorców, a także promocji systemu ADR jako całości, jak i poszczególnych podmiotów ADR.

Informacje o problemach związanych z funkcjonowaniem systemu ADR Prezes UOKiK uzyskuje także od punktu kontaktowego ds. ADR/ODR działającego przy Prezesie UOKiK, Europejskiego Centrum Konsumentckiego, podmiotów uprawnionych, a także Rzeczników Praw Konsumentów.

Spełnienie kryteriów jakości przez podmioty ADR

Kryteria jakości są weryfikowane przez Prezesa UOKiK zarówno na etapie ubiegania się przez dany podmiot o wpis do rejestru, jak i w trakcie wykonywania działalności przez podmiot uprawniony.

Jak dotychczas nie wystąpiły takie trudności ze spełnianiem kryteriów jakości, które uniemożliwiłyby wpisanie podmiotu do rejestru, tj. wydanie decyzji administracyjnej o odmowie wpisu do rejestru, o której mowa w art. 22 ustawy ADR.

Prezes UOKiK nie stwierdził też zaprzestania spełniania warunków jakościowych, które byłoby podstawą do wszczęcia postępowania w sprawie wykreślenia podmiotu uprawnionego z rejestru, a które skutkowałoby wydaniem decyzji o wykreśleniu podmiotu uprawnionego z rejestru, o której mowa w art. 25 ust. 2 ustawy ADR.

Jednocześnie Prezes UOKiK wyjaśnia, że ustawa ADR przewiduje narzędzia umożliwiające adekwatną interwencję o charakterze władcym w przypadku niespełniania lub przestania spełniania warunków jakościowych przez podmiot ADR.

Z informacji przygotowanych przez podmioty ADR w formie sprawozdań z ich działalności wynika, że zasadniczą trudnością jest zakończenie postępowania pozasądowego w terminie wynikającym z dyrektywy ADR, tj. w ciągu 90 dni. Jako przyczyny tego problemu, podmioty ADR wskazują: kwestie organizacyjno-kadrowe, znaczną dynamikę wzrostu liczby wniosków o wszczęcie postępowania pozasądowego (niemożliwą do przewidzenia w chwili wejścia w życie polskich regulacji prawnych) oraz

zmiany w strukturze produktowej wniosków. Podmioty ADR zgłaszają także zastrzeżenia co do sposobu liczenia terminu. Z uwagi na często skomplikowaną tematykę spraw będących w obszarze ich właściwości pozyskanie stanowiska przedsiębiorcy zajmuje dużo czasu, co ma istotny wpływ na realną możliwość dotrzymania tego terminu.

Dotychczas nie wszczęto postępowań egzekucyjnych wobec podmiotów ADR.

SEKCJA 4. ZALECENIA

Zalecenia i wytyczne kierunkowe na przyszłość dotyczące poprawy skuteczności i efektywnego działania systemu ADR w Polsce

Zalecenia dotyczące poprawy skuteczności i efektywnego działania podmiotów ADR w Polsce płyną w dużej mierze od samych podmiotów ADR. Niektóre z podmiotów ADR zdecydowały się umieścić w swoich rocznych sprawozdaniach z działalności w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania powtarzających się lub istotnych problemów, które prowadzą do sporów konsumenckich.

Zgodnie z motywem 30 preambuły do dyrektywy ADR, a także art. 7 ust. 2 lit. b tej dyrektywy zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania podobnych problemów w przyszłości są fakultatywnym elementem sprawozdania podmiotu ADR. Ich opracowanie i opublikowanie w sprawozdaniu jest pożądane ze względu na podniesienie standardów działania przedsiębiorców i ułatwienie wymiany informacji i najlepszych praktyk.

Zalecenia zostały sformułowane przez trzy podmioty o charakterze publicznym, mianowicie: Rzecznika Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego, Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz Koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki.

Z przedstawionych zaleceń można wyciągnąć jeden ogólny wniosek – strony postępowań pozasądowych (zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorcy) potrzebują jasnych, precyzyjnych i przystępnych informacji o przysługujących im prawach, zasadach i celach postępowania pozasądowego oraz rozstrzygnięciach, jakie mogą zapaść w tej procedurze.

Zdecydowana większość podmiotów uprawnionych, m.in.: Rzecznik Finansowy i Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego zwróciła w swoich sprawozdaniach uwagę na potrzebę podejmowania działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym, tak by zwiększyć świadomość po stronie konsumentów i przedsiębiorców co do zasad oraz korzyści płynących z pozasądowych metod

rozwiązywania sporów konsumenckich. Pożądane są kampanie informacyjne o charakterze paneuropejskim, krajowym, a także uwzględniające specyfikę konkretnych sektorów rynku.

Prezes UOKiK w pełni popiera tę ideę.

Podniesienie świadomości społecznej w zakresie zasad postępowania pozasądowego, a także korzyści płynących z metod ADR dla każdej ze stron sporu, jest jednym z głównych celów Prezesa UOKiK.

Wiedza stron sporu w zakresie możliwości, jakie daje postępowanie ADR z pewnością przyczyni się do zwiększenia satysfakcji konsumentów i przedsiębiorców z zapadłego w takim postępowaniu rozstrzygnięcia, a także pozwoli uniknąć rozczarowań związanych, np. z brakiem władczego rozstrzygnięcia w sprawie.

Promowanie inicjatywy pozasądowego rozwiązywania sporów w środowisku przedsiębiorców powinno koncentrować się, w ocenie Prezesa UOKiK, na akcentowaniu aspektu biznesowego, zasad społecznej odpowiedzialności biznesu oraz wpływu udziału w systemie ADR na reputację marki (aspekt wizerunkowy). Te argumenty mogą okazać się najbardziej skuteczne w dotarciu do profesjonalnych podmiotów gospodarczych.

Niektóre z podmiotów ADR sygnalizowały też potrzebę wzmocnienia kadrowego, stałego podnoszenia kompetencji osób prowadzących postępowania pozasądowe poprzez udział w szkoleniach i warsztatach. Z punktu widzenia podmiotów ADR istotna jest także możliwość wymiany praktycznych informacji, dotychczasowych doświadczeń i dobrych praktyk, zwłaszcza wypracowanych w konkretnym sektorze rynku.

W ocenie Prezesa UOKiK podmioty ADR powinny dążyć do zwiększenia efektywności prowadzonych postępowań ADR w drodze skrócenia czasu ich trwania, co może zostać osiągnięte m.in. przez prowadzenie postępowania pozasądowego w całości w postaci elektronicznej (w tych przypadkach, w których jest to możliwe).