

W dniu 21 maja Parlament Europejski – działając wspólnie z Radą – wydał dwie dyrektywy dotyczące rozstrzygania sporów konsumenckich odpowiednio: metodami alternatywnymi (ADR) i w systemie internetowym (ODR). Celem przyjętego pakietu jest zapewnienie konsumentom dostępu do tanich, efektywnych i jednolitych w skali europejskiej sposobów rozstrzygnięcia sporów z przedsiębiorcami, a tym samym wzmocnienie funkcjonowania mechanizmów wolnego rynku wewnętrznego. Urząd Ochrony Konsumentów przystąpił do implementacji dyrektywy ws. ADR opracowując projekt założeń do ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Zgodnie z projektem spory konsumenckie wynikające z umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług będą mogły być rozwiązywane poprzez interwencję podmiotu ADR, który będzie proponował lub narzucał rozwiązanie, bądź doprowadzał do spotkania stron. Podmiotem ADR będzie mógł być podmiot, który przejdzie pomyślnie procedurę wpisu do rejestru podmiotów uprawnionych.

Przedłożony projekt założeń reguluje szczegółowo:

- 1) wszczęcie i zasady postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 2) obowiązki podmiotów prowadzących pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich;
- 3) obowiązki przedsiębiorców;
- 4) warunki, jakie muszą spełniać podmioty rozwiązujące pozasądowe spory konsumenckie;
- 5) zasady postępowania w sprawie wpisu do rejestru podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i wykreślenia z tego rejestru;
- 6) organizację udzielania pomocy konsumentom korzystającym z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Projekt założeń do ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich będzie przedmiotem prac Zespołu ds. Infrastruktury, Rozwoju Lokalnego, Polityki Regionalnej oraz Środowiska.