

## Jak rozwiązać spór ze sprzedawcą?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: sobota, 11, maj 2013 00:00

Barbara Łączna

Odłony: 2930

Gdy sprzedawca odrzuci reklamację nie trzeba od razu decydować się na drogę sądową. Rozwiązaniem jest również skorzystanie z polubownych metod rozwiązywania sporu – prowadzonych przez Inspekcję Handlową mediacji lub sądu polubownego działającego przy wojewódzkim inspektoracie IH. Ich zaletą są przede wszystkim uproszczone procedury, krótkie terminy i niskie opłaty lub ich całkowity brak. W 2012 r. prawie 15 tys. konsumentów wykorzystało tę drogę rozwiązania konfliktów, a łączna wartość spraw rozstrzyganych przez sądy polubowne wyniosła prawie 3 mln zł.

- Stały Polubowny Sąd Konsumentki

Staly Polubowny Sąd Konsumentki (SPSK) rozpatruje spory pomiędzy przedsiębiorcą i konsumentem, w związku ze sprzedażą oraz świadczeniem usług, których wartość nie przekracza 10 tys. zł. Tylko sąd w Warszawie nie ma ograniczonej wartości przedmiotu sporu. Sprawę do SPSK może wnieść konsument, przedsiębiorca, organizacja konsumentka oraz miejski lub powiatowy rzecznik konsumentów. Sąd zajmuje się sprawą pod warunkiem, że zgodzą się na to konsument i przedsiębiorca. Rozprawę prowadzi arbitry, których zadaniem jest skłonienie stron do zawarcia porozumienia. W jej trakcie głos mogą zabrać obie strony, prezentowane są dowody, a w razie potrzeby także opinie biegłych. Wynikiem jest ugoda lub wyrok, które mają moc wyroku sądu powszechnego i ugody zawieranej przed sądem powszechnym. Strona niezadowolona z wyroku może złożyć skargę do sądu powszechnego o jego uchylenie, natomiast ugoda ma charakter ostateczny. Postępowanie przed sądem polubownym jest bezpłatne, z wyjątkiem poniesienia kosztów ewentualnej opinii rzeczoznawcy lub biegłego.

Obecnie przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej istnieje 16 stałych polubownych sądów konsumentki oraz 15 ośrodków zamiejscowych na terenie całego kraju. Co roku rozpatrują one tysiące spraw. W 2012 r. wpłynęło 2660 wniosków, a łączna wartość sporów wyniosła 2,8 mln zł. Główne problemy dotyczyły sprzedaży obuwia (ponad 1500 wniosków). Sprawy najczęściej kończyły się ugodą. Na etapie postępowania wstępnego takie rozstrzygnięcie miało miejsce 819 razy, natomiast przed sądem 126 razy. Wyroki sądu częściej kończyły się na korzyść konsumentów. W 937 przypadkach przedsiębiorcy nie zgodzili się na polubowne załatwienie sprawy.

- Mediacja

Polubowne załatwienie sprawy możliwe jest również dzięki procedurze mediacji, która może zostać przeprowadzona przez Inspekcję Handlową. Wszczynana jest na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego interes słabszego uczestnika rynku. Na taki sposób bezpłatnego załatwienia sporu muszą zgodzić się obie strony. Postępowanie jest bezpłatne.

W toku postępowania mediacyjnego mediator zapoznaje przedsiębiorcę z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu. Na każdym etapie mediacji obie strony mają prawo zrezygnować z tej formy rozwiązania sporu oraz złożyć pozew o rozpatrzenie sprawy przez sąd powszechny lub polubowny.

W 2012 r. przeprowadzonych zostało 12 239 postępowań mediacyjnych. Ponad 8 tys. razy kończyły się one wynikiem pozytywnym dla konsumenta. Podobnie jak w przypadku postępowań przed sądem polubownym zdecydowana większość sporów (blisko 8 tysięcy) dotyczyła obuwia.

Więcej informacji można znaleźć na stronie [UOKiK](http://www.uokik.gov.pl)

Zródło: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)