DZIEŃ MEDIACJI – POLUBOWNE ROZSTRZYGANIE SPORÓW KONSUMENCKICH

* **Sprzedawca odrzucił twoją reklamację? Nie jesteś zadowolony ze sposobu rozpatrzenia zgłoszenia? Rozwiąż spór polubownie.**
* **15 października w Międzynarodowy Dzień Mediacji przypominamy o możliwości skorzystania z polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich.**
* **Pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich (ADR) to szybszy, tańszy i wygodniejszy sposób dochodzenia swoich praw.**

**[Warszawa, 15 października 2021]** ADR (ang. Alternative Dispute Resolution) – to pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich. Nie jest prowadzone przez sąd powszechny tylko przez upoważnione do tego podmioty takie jak Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej czy Koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki. W podmiotach sektorowych możesz polubownie rozwiązać sprawę, która dotyczy usług telekomunikacyjnych i pocztowych, energetyki, finansów, ubezpieczeń, transportu kolejowego oraz lotniczego. Ich działania uzupełnia Inspekcja Handlowa, która zajmuje się postępowaniem w kwestiach sprzedaży towarów i świadczenia usług z pozostałych obszarów tj. usługi turystyczne, deweloperskie czy remontowo-budowlane. Takie postępowanie jest szybsze niż sądowe – trwa około 90 dni – i jest z reguły bezpłatne. Zobacz [rejestr](http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html) podmiotów ADR, które mogą pomóc w twojej sprawie.

**WAŻNE !**

* Jest to **postępowanie poreklamacyjne**. W praktyce oznacza to, że sprawa może być rozpatrzona, tylko jeśli konsument wyczerpał drogę reklamacyjną. Konieczne jest, aby w pierwszej kolejności spróbować rozwiązać spór bezpośrednio z przedsiębiorcą.
* Udział w postępowaniu jest **dobrowolny**. Zarówno konsument, jak i przedsiębiorca muszą wyrazić zgodę na udział w postępowaniu.
* Wyniki mediacji jak i koncyliacji są niewiążące, natomiast rozstrzygnięcia sądu polubownego lub postępowania arbitrażowego mają charakter wiążący np. wyroki Arbitra Bankowego są wiążące, ale tylko dla banków.

**Przedsiębiorco, czy wiesz dlaczego warto rozstrzygać spory konsumenckie polubownie?**

Spór konsumencki może być dla przedsiębiorców źródłem informacji m.in. o: produkcie, jego opakowaniu, oznakowaniu, sposobie jego sprzedaży, prezentacji i reklamie, łańcuchu dostaw, poddostawcach, procedurach reklamacyjnych. Komunikując się z adresatami produktów czy usług, przedsiębiorca otrzymuje darmową informację zwrotną na temat jakości jego oferty i jej ewentualnych uchybień. Dzięki temu może znaleźć źródło problemu i wdrożyć odpowiednie rozwiązania systemowe. Ponadto przedsiębiorca, wykazując otwartą postawę na polubowne rozwiązanie sporu konsumenckiego, może wzbudzić większe zaufanie potencjalnych klientów wobec swojej marki, a tym samym wpłynąć na **budowanie pozytywnego wizerunku firmy**.

Szczegółowe informacje na temat systemu ADR znajdziesz na stronie [polub polubowne](http://polubowne.uokik.gov.pl/).

**Dodatkowe informacje dla konsumentów:**Punkt Kontaktowy ds. ADR/ODR (informacje o podmiotach ADR, pomoc w wypełnianiu wniosków)

Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

Tel. 22 55 60 332, 22 55 60 333

E-mail: [kontakt.adr@uokik.gov.pl](mailto:kontakt.adr@uokik.gov.pl)

**Biuro Prasowe UOKiK**

pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

Tel.: 22 55 60 246

E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:biuroprasowe@uokik.gov.pl)

Twitter: @UOKiKgovPL

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie  
[Europejskie Centrum Konsumenckie](https://konsument.gov.pl/): 22 55 60 600, [ECCNET-PL@ec.europa.eu](mailto:ECCNET-PL@ec.europa.eu) – w sprawach transgranicznych