

Zmiany w polubownym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

10 stycznia 2017

W Polsce polubowny sposób rozwiązywania sporów konsumenckich jest mało rozpowszechniony, ale dzięki wchodzącym 10 stycznia w życie przepisom powinno się to zmienić. Nowe regulacje będą mieć istotny wpływ m.in. na podmioty rynku finansowego i ich klientów. Instytucje te będą musiały informować klientów o sposobach pozasądowego rozwiązywania ewentualnych sporów. Rzecznik Finansowy, który będzie instytucją właściwą dla podmiotów z sektora finansowego, zyska nowe narzędzia, które ten proces usprawnią.

– 10 stycznia wchodzi w życie ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. To ustawa w pewnym sensie rewolucyjna, jeśli chodzi o ochronę praw konsumenta. Daje szerokie możliwości rozwiązywania sporów konsumenckich – ocenia w rozmowie z agencją Newseria Biznes Paweł Zagaj, zastępca Rzecznika Finansowego.

Ustawa o polubownym rozwiązywaniu sporów konsumenckich ma zastosowanie do rozwiązywania sporów wynikających z umowy zawartej między konsumentem a przedsiębiorcą. Przepisy wdrażają regulacje unijnej dyrektywy ADR, której celem jest wprowadzenie we wszystkich krajach członkowskich takich samych procedur, które pomagają pozasądowo rozstrzygać konflikty.

Przedsiębiorcy na swoich stronach internetowych i w zawieranych umowach będą musieli wskazać konsumentom, który podmiot ADR jest dla nich właściwy. Ponadto w przypadku negatywnej odpowiedzi na reklamacje przedsiębiorca będzie musiał wskazać, czy godzi się na postępowanie polubowne, czy nie. Brak takiej deklaracji ma automatycznie oznaczać zgodą na

pozasądowe rozstrzygnięcie sporu. W przypadku Rzecznika Finansowego podmiot rynku finansowego musi przystąpić do postępowania, jeśli tylko konsument złoży taki wniosek. Przepisy zakładają, że sprawa powinna zostać rozwiązana w ciągu 90 dni od momentu zebrania wszystkich informacji od obu stron.

– Co istotne, ustawa dotyczy wszystkich elementów sektora gospodarki, w dużej części odnosi się również do sektora rynku usług finansowych – podkreśla Zagaj. – Podmioty rynku finansowego będą musiały dostosować się do wymogów informacyjnych. Nowe przepisy zobowiązują je do podawania na stronach internetowych czy w ogólnych warunkach umów adresów stron internetowych właściwych dla nich podmiotów rozwiązujących takie spory.

W przypadku ubezpieczycieli, banków i innych graczy rynku finansowego jednym z takich podmiotów będzie Rzecznik Finansowy. Już dziś pomaga on w ewentualnych sporach klientów z tymi instytucjami. Jeśli reklamacja złożona do instytucji finansowej nie przynosi skutku, to klient może się zwrócić do rzecznika z wnioskiem o polubowne rozwiązanie sporu.

– Ustawa daje Rzecznikowi Finansowemu nowe narzędzie i możliwości – mówi Zagaj. – Wprowadzi szereg rozwiązań dających rzecznikowi i osobom prowadzącym postępowania gwarancję niezależności i bezstronności. Jest to bardzo istotne dla stron postępowania i wskazuje na zwiększenie profesjonalizmu w rozwiązywaniu tego typu sporów.

Postępowanie i jego rezultat będą objęte klauzulą poufności. W sprawozdaniach będzie mogła się znaleźć wyłącznie informacja o ogólnej liczbie postępowań czy ich wynikach, bez wskazywania jednostkowej sprawy.

– Nowe regulacje wprowadzają również innowacyjny sposób rozwiązywania sporów, czyli przez internet. To spowoduje, że przedsiębiorcy będą zobowiązani do tego, aby podawać na swoich

stronach internetowych oraz w ogólnych warunkach umów i w ofertach adres do specjalnie utworzonej platformy, której celem jest ułatwianie klientom składanie wniosków o rozwiązanie sporu – wyjaśnia Paweł Zagaj.

Rzecznik Finansowy będzie mógł działać dwutorowo. Z jednej strony będzie podejmować działania zmierzające do zbliżenia stanowisk stron, dzięki czemu polubowne rozstrzygnięcie sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego stanie się możliwe. Z drugiej strony będzie mógł proponować własne rozwiązania sporu.

– Nie będzie to jednak propozycja wiążąca, będzie ona natomiast uwzględniała wszystkie stanowiska, które były przedstawiane w trakcie danego postępowania i będzie stanowiła obiektywną ocenę sprawy – wyjaśnia Paweł Zagaj.

Pozasądowe rozstrzygnięcia sporów są znacznie tańsze i krótsze od tych, które trafiają do sądów. Takie narzędzie doceniają Europejczycy – wedle danych Komisji Europejskiej 70 proc. osób korzystających z polubownego rozwiązywania sporów jest z niego zadowolonych. W Polsce takie rozwiązanie jest jednak stosowane rzadko, brakuje też powszechnej wiedzy o tej metodzie. Widać jednak rosnące zapotrzebowanie na tego typu usługi.

– Nowa ustawa spowoduje, że postępowanie polubowne prowadzone przy Rzeczniku Finansowym będzie stanowiło pewien produkt, skrojony pod klienta i pod podmiot rynku finansowego. Celem tego postępowania jest rozwiązanie sporu w sposób tani, szybki i najmniej kłopotliwy dla obu stron. Jednym słowem: ma to być bardzo efektywna i skuteczna alternatywa dla postępowania sądowego – podkreśla Paweł Zagaj.

Źródło: Newseria.pl