

## Mediacja konsumencka

Inspekcja Handlowa od ponad 10 lat prowadzi mediacje w formule określonej w *art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o Inspekcji Handlowej /tekst jednolity w Dz. U. z 2009 r. nr 151, poz. 1219, ze zmianami/*. Są one jedną z tzw. alternatywnych metod rozwiązywania sporów /z języka angielskiego ADR: Alternative Dispute Resolution/, których podstawy funkcjonowania zostały określone w *Zaleceniu Komisji Europejskiej z dnia 4 kwietnia 2001 r. w sprawie zasad dotyczących organów pozasądowych uczestniczących w polubownym rozstrzygnięciu sporów konsumenckich /2001/310/WE/*. W ubiegłym roku tego rodzaju postępowań w naszym kraju przeprowadzono ponad 12 tysięcy, a ich liczba z roku na rok wzrasta.

**Mediacja konsumencka może być prowadzona również w sprawach turystycznych.**

### 1. *Czym jest mediacja konsumencka?*

Mediacja ta jest procedurą **polubowną** służącą rozwiązywaniu sporu cywilnoprawnego powstałego między konsumentem, a przedsiębiorcą z udziałem strony trzeciej, w tym przypadku wyspecjalizowanych pracowników Inspekcji Handlowej /mediatorzy/.

### 2. *Sąd, czy mediacja.*

**W przypadku zaognionego konfliktu i kilkukrotnych bezskutecznych odwołań, faktycznie może już nie być innej drogi zakończenia sprawy.** Rozstrzygnięcie sporu w sądzie nastąpi ostatecznie po przeprowadzonym postępowaniu dowodowym z udziałem świadków, biegłego, lub po przedłożeniu różnego typu dokumentacji uchybień, np. organizatora turystycznego. Z tych względów nie jest ono

krótkotrwałe i zazwyczaj wymaga stawiennictwa na kilku rozprawach oraz zaangażowania pełnomocnika procesowego i wiąże się z kosztami. Treść rozstrzygnięcia sądowego nie jest możliwa do przewidzenia. **Wszystko zależy przede wszystkim od przedstawionych dowodów.** Możliwa jest bowiem sytuacja, kiedy potocznie mówiąc turysta ma rację, ale nie zgromadził lub nie zdołał przedstawić sądowi odpowiednich dowodów i sprawy w sądzie ostatecznie nie wygra.

Z tych lub innych powodów **niezbyt wielu konsumentów decyduje się na dochodzenie swoich praw przed sądem.**

Zaletami mediacji są: **szybkość** działania /zazwyczaj trwa ona kilka tygodni/, **prostota** tej procedury i jej łatwa **dostępność**, a ponadto jest ona **bezpłatna**. Ze swej natury procedury mediacyjne są szansą na dogadanie się stron konfliktu, nie służą zaś rozstrzygnięciu sporu i szczegółowemu roztrząsaniu dowodów. Minusem mediacji konsumenckiej może być odległość. Zazwyczaj bowiem konsumenci piszą do wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej spoza terenu swojego zamieszkania i w związku z tym nie uczestniczą bezpośrednio w samej mediacji. Takie okoliczności nie muszą być jednak jakąś istną przeszkodą. Aby tak się nie stało, okoliczności sprawy powinny być przedstawione rzeczowo i zrozumiale, a ponadto poparte odpowiednimi argumentami i dowodami. Zaleca się podawanie we wniosku konkretnych i przemyślanych propozycji polubownego zakończenia sporu, a nie jedynie roszczeń w maksymalnej wysokości. W mediacji chodzi przecież o doprowadzenie do porozumienia.

### ***3. Jakie są warunki wszczęcia postępowania mediacyjnego przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej?***

Wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej wszczyna postępowanie mediacyjne, jeżeli przemawia za tym charakter sprawy, z reguły **na wniosek konsumenta**. Formularz takiego wniosku o wszczęcie procedury mediacji jest **dostępny w siedzibie każdego wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej lub można go znaleźć na stronach internetowych poszczególnych wojewódzkich**

**inspektoratów.** Gdy zajdzie taka potrzeba, pracownicy Wydziału Ochrony Konsumentów służą wyjaśnieniami przy wypełnieniu wniosku. Do wniosku należy dołączyć kserokopie posiadanych dokumentów.

Dla jasności, do wszczęcia mediacji nie jest konieczne dostarczenie wypełnionego urzędowego formularza wniosku o wszczęcie procedury mediacji. **Jako wniosek traktuje się również pismo sporządzone przez konsumenta i podpisane,** w którym oczekuje on przeprowadzenia mediacji, jeżeli zawiera opis okoliczności sporu i załączono do niego kopie dokumentów.

#### ***4. Właściwość miejscowa***

Wnioski mediacyjne prosimy kierować do wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej, **na których terenie działania znajduje się siedziba organizatora turystyki, lub oddział tegoż organizatora podejmujący decyzje w konkretnej sprawie konsumenckiej.** W tym zakresie może zdarzyć się mylne skierowanie z uwagi na agenta turystycznego /pośrednika/, zamiast odpowiedzialnego za usługę turystyczną organizatora turystyki.

**Agent turystyczny w niektórych jednak przypadkach ponosi odpowiedzialność,** np. gdy z własnej inicjatywy błędnie zapewnia konsumenta o warunkach świadczonej usługi, cenach, terminach /w granicach spowodowanego błędu/ i reklamacja dotyczy tych spraw. Agent wyjątkowo ponosi odpowiedzialność za całą imprezę turystyczną /tak jak organizator turystyki/ gdy:

- jest ona zorganizowana przez inne biuro, ale turysta nie został jednoznacznie poinformowany o rzeczywistym organizatorze, lub
- w przypadku usługi organizowanej przez przedsiębiorcę zagranicznego nie posiadającego siedziby na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego i Szwajcarii oraz przedstawicielstwa /oddziału/ na terenie Polski, albo
- gdy działa bez ważnej umowy agencyjnej lub z przekroczeniem zakresu takiej ważnej umowy agencyjnej.

Nazwy i adresy oraz telefony wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej zostały podane na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: [http://uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php#faq595](http://uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595)

## ***5. Sposób przeprowadzenia mediacji?***

Mediacja może być przeprowadzona bezpośrednio w **siedzibie przedsiębiorcy**, albo w **siedzibie konkretnego inspektoratu Inspekcji Handlowej** po uprzednim zaproszeniu organizatora turystyki. Lub też z pewnych względów do biura podróży kieruje się **korespondencją mediacyjną na piśmie**. Zależy to od takich czynników jak: położenie siedziby przedsiębiorcy, charakteru sprawy, okoliczności sporu, a także od woli samych stron. Tak, czy inaczej konsument jest niezwłocznie informowany na piśmie o przebiegu i wyniku podjętych działań mediacyjnych.

## ***6. Jaki jest faktyczny przebieg mediacji konsumenckiej?***

Na początku mediator okazuje przedsiębiorcy legitymację służbową oraz upoważnienie do prowadzenia mediacji, a następnie informuje o swojej bezstronności, a także o samej procedurze i uprawnieniach przysługujących stronom mediacji.

Następnie **zapoznaje on przedsiębiorcę z roszczeniem lub roszczeniami konsumenta** oraz z aktami sprawy i **ma obowiązek wskazania przepisów prawa znajdujących zastosowanie w konkretnym sporze w sposób, na który pozwalają zgromadzone dokumenty**. Mediator, o ile uzna to za stosowne, może **zaproponować konkretne sposoby polubownego załatwienia sprawy** i wskazać argumentację na poparcie zaproponowanego rozwiązania lub rozwiązań. Zazwyczaj nawiązuje przy tym do charakteru porozumienia jako wyniku przyjętych przez strony mediacji wzajemnych ustępstw, w wyniku czego spór ma szansę zakończyć się.

**Porozumienie to przecież pozytywny akt woli stron mediacji.** Oznacza on też, że zazwyczaj strony sporu nie osiągają swoich maksymalnych pierwotnych oczekiwań. Z czynności mediacyjnych sporządza się protokół mediacji.

Gdy przedsiębiorca w trakcie postępowania mediacyjnego zaproponuje rozwiązanie polubowne i prześle swoje stanowisko na piśmie, informacja na ten temat jest niezwłocznie przekazywana konsumentowi. Ma on wówczas możliwość zaakceptowania tej propozycji lub odrzucenia jej.

### *7. Jak może zakończyć się mediacja?*

Po pierwsze **porozumieniem lub konkretną propozycją polubowną** /około 70% ogółu mediacji/. Dzięki przyjęciu takiego polubownego rozwiązania strony sporu unikają dalszego uciążliwego nieraz dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

Gdy spór nie został zakończony polubownie w wyznaczonym na to terminie oraz w razie oświadczenia przez co najmniej jedną ze stron, że nie wyraża zgody na polubowne zakończenia sprawy, Wielkopolski Wojewódzki Inspektor z mocy prawa **odstępuje od postępowania mediacyjnego** i kończy je.

Dodatkowym skutkiem mediacji, nawet gdy nie doszło do ugody, może być mimo wszystko **wygaszenie konfliktu**. Mediacja służy nie tylko rozwiązaniu konkretnego problemu, ale również może stać się okazją do budowania wzajemnego zaufania. W jej trakcie upowszechniana jest wiedza z zakresu prawa konsumenckiego.

---

Przygotował:

**Janusz Świerczyński**

*st. specjalista, mediator*

*Wydział Ochrony Konsumentów i Kontroli Doraźnych*

nr tel. 61 8507343

Poznań, dnia 20.06.2013 r.