

Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez Inspekcję Handlową, zmierzającej do polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą.

1. Procedura mediacji, to postępowanie wszczęte i prowadzone przez upoważnionego mediatora, zmierzające do polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą.
2. Mediację prowadzi się na zasadach bezstronności, przejrzystości, efektywności i uczciwości określonych w Zaleceniu Komisji (2001/310/WE) z dnia 4 kwietnia 2001 r. w sprawie zasad dotyczących organów pozasądowych uczestniczących w polubownym rozstrzygnięciu sporów konsumenckich oraz w wytycznych postępowania w sprawach dotyczących polubownego załatwiania sporów konsumenckich w drodze mediacji wydanych przez Głównego Inspektora Inspekcji Handlowej, a także z zastosowaniem postanowień art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2001 r. Nr 4, poz. 25, ze zm.)¹⁾.
3. Mediator jest uprawniony do prowadzenia mediacji w sprawach dotyczących sporów cywilnoprawnych między konsumentem a przedsiębiorcą z wyłączeniem sporów dotyczących zakupu energii, usług bankowych, ubezpieczeniowych, pocztowych i telekomunikacyjnych, pośrednictwa finansowego, informatycznych, naukowo-badawczych, edukacyjnych oraz w zakresie ochrony zdrowia i opieki społecznej.
4. Procedurę mediacji prowadzi się w języku polskim.
5. Mediację wszczyna się na wniosek konsumenta. Mediację można wszcząć z urzędu, jeżeli wymaga tego interes konsumenta.
6. Czynności w ramach procedury mediacji mogą być prowadzone w siedzibie lub miejscu prowadzenia działalności gospodarczej przedsiębiorcy, w siedzibie wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej lub jego delegatury, albo korespondencyjnie, w tym z wykorzystaniem poczty elektronicznej.

¹⁾ *Przypisy są zamieszczone na str. 5 i 6 Informacji*

7. Mediacje powinny być prowadzone w sposób sprawny i w miarę możliwości niezakłócający funkcjonowania przedsiębiorcy.
8. Wniosek o wszczęcie mediacji może być wnoszony pisemnie, a także ustnie do protokołu. Wniosek powinien zawierać co najmniej wskazanie konsumenta, od którego pochodzi, jego adres i żądanie, wskazanie przedsiębiorcy będącego stroną sporu i jego adres lub siedzibę oraz podpis wnioskodawcy.
9. Jeżeli we wniosku nie wskazano adresu wnoszącego i nie ma możliwości ustalenia tego adresu na podstawie posiadanych danych, wniosek pozostawia się bez rozpoznania.
10. Jeżeli wniosek nie czyni zadość innym wymaganiom ustalonym w przepisach prawa, mediator wzywa wnoszącego do usunięcia braków w terminie siedmiu dni z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie wniosku bez rozpoznania.
11. W przypadku wniesienia wniosku o wszczęcie mediacji telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej albo za pomocą formularzy umieszczonych na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub Europejskiego Centrum Konsumentckiego, umożliwiających wprowadzenie danych do systemu teleinformatycznego tych instytucji, procedurę mediacji wszczyna się z urzędu.
12. W celu zagwarantowania bezstronności procedury mediacji mediatorzy odpowiedzialni za prowadzenie tej procedury są wyznaczeni na czas określony.
13. Mediatorzy nie mogą znajdować się w konflikcie interesów z którąkolwiek ze stron sporu; przepisy art. 24 Kodeksu postępowania administracyjnego ²⁾, dotyczące wyłączenia pracownika, stosuje się odpowiednio.
14. Mediatorzy są zobowiązani do poinformowania stron sporu, przed rozpoczęciem procedury mediacji, o swojej bezstronności i uprawnieniach do prowadzenia mediacji. W szczególności są zobowiązani okazać legitymację służbową i upoważnienie do prowadzenia mediacji.
15. Mediator dokumentuje w protokole mediacji przebieg procedury mediacji przeprowadzonej w siedzibie lub miejscu prowadzenia działalności gospodarczej przedsiębiorcy, w siedzibie wojewódzkiego inspektoratu

Inspekcji Handlowej lub jego delegatury z udziałem przedsiębiorcy lub jego przedstawiciela lub z udziałem konsumenta, bądź jego pełnomocnika.

16. 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.
17. Jeżeli konsument nie sprzeciwia się proponowanemu przez mediatora lub przedsiębiorcę polubownemu rozwiązaniu sporu domniemuje się, iż wyraża na nie zgodę. Konsumenta należy pouczyć o skutkach braku sprzeciwu.
18. Mediator dokumentuje uzgodnione przez strony rozwiązanie sporu w protokole mediacji, bądź w odrębnym dokumencie, albo poprzez sporządzenie adnotacji w aktach sprawy, opatrzonej datą i własnoręcznym podpisem.
19. Mediator sporządza protokół mediacji w trzech egzemplarzach, z których jeden doręcza konsumentowi, drugi doręcza przedsiębiorcy, a trzeci pozostawia w aktach sprawy.
20. Strony sporu uczestniczące w procedurze mediacji mogą wносить wnioski i inne dokumenty we wszelkich prawnie dopuszczalnych formach, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej.
21. Procedura mediacji prowadzona przez inspektorów jest bezpłatna zarówno dla konsumenta, jak i dla przedsiębiorcy.
22. Koszty opinii o jakości produktu lub usługi sporządzonej na zlecenie konsumenta lub przedsiębiorcy przez rzeczoznawcę do spraw jakości towarów i usług, wpisanego na listę rzeczoznawców prowadzoną przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, ponosi zleceniodawca, chyba że strony mediacji postanowią inaczej
23. Strony mediacji mają dostęp do procedury bez obowiązku korzystania z przedstawiciela prawnego (adwokata, radcy prawnego lub doradcy podatkowego).
24. Strony mediacji mogą być reprezentowane lub wspierane przez pełnomocnika będącego osobą fizyczną na każdym etapie procedury.
25. Po wszczęciu procedury mediacji spór powinien być zakończony w najkrótszym możliwym terminie, w zależności od jego charakteru i stopnia

złożoności. Do procedury mediacji mają odpowiednie zastosowanie przepisy art. 35 § 1 – 3 i 5 Kpa ³⁾ dotyczące terminów załatwiania spraw przez organy administracji.

26. Uczciwość procedury mediacji jest gwarantowana, poprzez prawo stron sporu do:
- 1) odmowy uczestniczenia lub do wycofania się z procedury w każdym czasie,
 - 2) złożenia pozwu do sądu powszechnego i prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sporu przez stały polubowny sąd konsumencki na każdym etapie procedury, o ile nie są zadowolone z przebiegu lub wyników procedury mediacji,
 - 3) swobodnego i łatwego przedstawienia wszelkich argumentów, informacji lub dowodów mających znaczenie dla sprawy,
 - 4) zastrzeżenia poufności określonych przedstawionych argumentów, informacji i dowodów; udostępnienie drugiej stronie argumentów, informacji i dowodów, których poufność została zastrzeżona wymaga pisemnej zgody strony która dokonała zastrzeżenia,
 - 5) przedstawienia swojego stanowiska oraz ustosunkowania się do wszelkich informacji lub dowodów przedstawionych przez drugą stronę, w każdym przypadku, gdy inspektor zasugeruje stronom ewentualne rozwiązanie dla rozstrzygnięcia sporu
 - 6) rozważenia w rozsądnym czasie sugerowanego rozwiązania dla rozstrzygnięcia sporu, przed jego uzgodnieniem. Jeżeli którakolwiek ze stron sporu odmówi udziału w mediacji, procedury mediacji nie wszczyna się, bądź odstępuje się od dalszego prowadzenia mediacji wszczętej z urzędu.
23. W toku procedury strony mediacji są zachęcane do pełnej współpracy, w szczególności poprzez przekazywanie wszelkich informacji niezbędnych dla uczciwego rozwiązania sporu.
24. Jeżeli którakolwiek ze stron sporu odmówi udziału w mediacji, bądź wycofa się z procedury mediacji mediator odstępuje od prowadzenia mediacji.
25. Jeżeli którakolwiek ze stron sporu nie udziela odpowiedzi na kierowaną do niej przez mediatora korespondencję domniemuje się, iż nie wyraża zgody na uczestniczenie w procedurze mediacji, bądź na sugerowany sposób rozwiązania sporu. W takim przypadku mediator odstępuje od prowadzenia mediacji.
26. Mediator może wyznaczyć stronom mediacji termin do polubownego zakończenia sporu. Termin ten może zostać przedłużony, jeżeli przemawiają

za tym okoliczności sprawy. Jeżeli sprawa nie została polubownie zakończona w wyznaczonym terminie Mediator odstępuje od procedury mediacji.

27. Konsument może wyrazić zgodę albo odmówić zgody na proponowane rozwiązanie.
28. Proponowane rozwiązanie może być mniej korzystne od ewentualnego wyniku orzeczonego przez sąd stosujący przepisy ogólne.
29. Konsument przed uzgodnieniem lub odrzuceniem sugerowanego rozwiązania ma prawo do uzyskania od osoby trzeciej niezależnej porady w rozsądnym terminie.
30. Skorzystanie z procedury mediacji nie ma wpływu na możliwość wniesienia sporu do sądu lub wniosku o rozpatrzenie sporu przez stały polubowny sąd konsumencki przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej.
31. Rozwiązanie sporu uzgodnione przez strony w wyniku procedury mediacji ma charakter dobrowolny i nie podlega egzekucji administracyjnej ani sądowej, jak też nie służy od niego odwołanie.

¹⁾ Art. 36. ustawy

„1. Jeżeli przemawia za tym charakter sprawy, wojewódzki inspektor podejmuje działania mediacyjne w celu polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą.

2. Postępowanie mediacyjne wszczyna się na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

3. W toku postępowania mediacyjnego wojewódzki inspektor zapoznaje przedsiębiorcę z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu.

4. Wojewódzki inspektor może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy.

5. Wojewódzki inspektor odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej przez jedną ze stron, że nie wyraża zgody na polubowne zakończenie sprawy.”

²⁾ Art. 24. KPA:

„§ 1. Pracownik organu administracji publicznej podlega wyłączeniu od udziału w postępowaniu w sprawie:

- 1) w której jest stroną albo pozostaje z jedną ze stron w takim stosunku prawnym, że wynik sprawy może mieć wpływ na jego prawa lub obowiązki,
- 2) swego małżonka oraz krewnych i powinowatych do drugiego stopnia,
- 3) osoby związanej z nim z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli,
- 4) w której był świadkiem lub biegłym albo był lub jest przedstawicielem jednej ze stron, albo w której przedstawicielem strony jest jedna z osób wymienionych w pkt 2 i 3,
- 5) w której brał udział w niższej instancji w wydaniu zaskarżonej decyzji,
- 6) z powodu której wszczęto przeciw niemu dochodzenie służbowe, postępowanie dyscyplinarne lub karne,
- 7) w której jedną ze stron jest osoba pozostająca wobec niego w stosunku nadrzędności służbowej.

§ 2. Powody wyłączenia pracownika od udziału w postępowaniu trwają także po ustaniu małżeństwa (§ 1 pkt 2), przysposobienia, opieki lub kurateli (§ 1 pkt 3).

§ 3. Bezpośredni przełożony pracownika jest obowiązany na jego żądanie lub na żądanie strony albo z urzędu wyłączyć go od udziału w postępowaniu, jeżeli zostanie uprawdopodobnione istnienie okoliczności nie wymienionych w § 1, które mogą wywołać wątpliwość co do bezstronności pracownika.

§ 4. Wyłączony pracownik powinien podejmować tylko czynności nie cierpiące zwłoki ze względu na interes społeczny lub ważny interes stron.”

³⁾ Art. 35 § 1-3 i 5 Kpa:

„§ 1. Organy administracji publicznej obowiązane są załatwiać sprawy bez zbędnej zwłoki.

§ 2. Niezwłocznie powinny być załatwiane sprawy, które mogą być rozpatrzone w oparciu o dowody przedstawione przez stronę łącznie z żądaniem wszczęcia postępowania lub w oparciu o fakty i dowody powszechnie znane albo znane z urzędu organowi, przed którym toczy się postępowanie, bądź możliwe do ustalenia na podstawie danych, którymi rozporządza ten organ.

§ 3. Załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej - nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania(...).

§ 5. Do terminów określonych w przepisach poprzedzających nie wlicza się terminów przewidzianych w przepisach prawa dla dokonania określonych czynności, okresów zawieszenia postępowania oraz okresów opóźnień spowodowanych z winy strony albo z przyczyn niezależnych od organu.”