



# DZIENNIK USTAW RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

---

Warszawa, dnia 9 listopada 2016 r.

Poz. 1823

## USTAWA

z dnia 23 września 2016 r.

### o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich<sup>1), 2)</sup>

#### Rozdział 1

#### Przepisy ogólne

**Art. 1.** Ustawa określa:

- 1) obowiązki podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 2) zasady prowadzenia rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zwanego dalej „Rejestrem”;
- 3) obowiązki przedsiębiorców;
- 4) zasady prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 5) zadania Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwanego dalej „Prezesem Urzędu”, w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

**Art. 2.** Ilekroć w niniejszej ustawie jest mowa o:

- 1) konsumentie – należy przez to rozumieć konsumenta w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2016 r. poz. 380, 585 i 1579);
- 2) przedsiębiorcy – należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
- 3) sporze konsumenckim – należy przez to rozumieć spór między konsumentem a przedsiębiorcą wynikający z zawartej z konsumentem umowy;
- 4) sporze krajowym – należy przez to rozumieć spór konsumencki w przypadku, gdy konsument w chwili złożenia oferty przedsiębiorcy albo przyjęcia oferty przedsiębiorcy miał miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;

---

<sup>1)</sup> Niniejsza ustawa w zakresie swojej regulacji wdraża dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 63).

<sup>2)</sup> Niniejszą ustawą zmienia się ustawy: ustawę z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, ustawę z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne, ustawę z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, ustawę z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym, ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne, ustawę z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym, ustawę z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawę z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, ustawę z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług, ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

- 5) sporze transgranicznym – należy przez to rozumieć spór konsumencki w przypadku, gdy konsument w chwili złożenia oferty przedsiębiorcy albo przyjęcia oferty przedsiębiorcy miał miejsce zamieszkania na terytorium innego niż Rzeczpospolita Polska państwa członkowskiego Unii Europejskiej;
- 6) trwałym nośniku – należy przez to rozumieć materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i pozwalające na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

**Art. 3.** Postępowaniem w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest postępowanie mające na celu rozwiązywanie sporu konsumenckiego, prowadzone zgodnie z zasadami określonymi w ustawie i polegające na:

- 1) umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony;
- 2) przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu;
- 3) rozstrzygnięciu sporu i narzuceniu stronom jego rozwiązania.

**Art. 4. 1.** Przepisy ustawy stosuje się do rozwiązywania sporów konsumenckich między konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub innego niż Rzeczpospolita Polska państwa członkowskiego Unii Europejskiej a przedsiębiorcą mającym siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

2. Za siedzibę przedsiębiorcy uznaje się w przypadku przedsiębiorcy będącego:

- 1) osobą fizyczną – miejsce wykonywania działalności gospodarczej;
- 2) osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną – siedzibę jej organu zarządzającego lub miejsce wykonywania działalności gospodarczej, w szczególności miejsce, w którym znajduje się jej oddział lub zakład.

**Art. 5.** Przepisów ustawy nie stosuje się do:

- 1) postępowań, w których spory są rozstrzygane przez osoby zatrudnione lub wynagradzane wyłącznie przez przedsiębiorcę, z którym spór jest toczony;
- 2) postępowań reklamacyjnych, rozpatrywania skarg konsumentów przez przedsiębiorcę, a także bezpośrednich negocjacji między konsumentem a przedsiębiorcą;
- 3) działań podejmowanych przez sąd w celu rozstrzygnięcia sporu w toku postępowania sądowego;
- 4) pozasądowego rozwiązywania sporów między przedsiębiorcami;
- 5) sporów:
  - a) dotyczących usług niemających charakteru gospodarczego, świadczonych w interesie ogólnym,
  - b) wynikających z umów, o których mowa w art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827, z 2015 r. poz. 1854 oraz z 2016 r. poz. 615 i 1823),
  - c) wynikających z umów, których przedmiotem są usługi edukacyjne lub usługi w zakresie kształcenia ustawicznego świadczone przez publiczne szkoły lub placówki oraz publiczne szkoły wyższe.

**Art. 6.** Postanowienia umowy zawartej przez przedsiębiorcę z konsumentem przed powstaniem sporu, na podstawie których złożenie wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wyłącza prawo konsumenta do wytoczenia powództwa przed sądem powszechnym, są bezskuteczne.

**Art. 7. 1.** Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich można prowadzić po uzyskaniu wpisu do Rejestru.

2. Podmiot wpisany do Rejestru, zwany dalej „podmiotem uprawnionym”, prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w oparciu o obowiązujące w danym podmiocie uprawnionym procedury tego postępowania, zwane dalej „regulaminem”.

## Rozdział 2

### Obowiązki podmiotów uprawnionych

**Art. 8.** Podmiot uprawniony rozpatruje zarówno spory krajowe, jak i transgraniczne, w tym spory objęte rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1).

**Art. 9.** 1. Podmiot uprawniony:

- 1) prowadzi stronę internetową umożliwiającą łatwy dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej;
- 2) udostępnia informacje dotyczące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich stronom tego postępowania za pośrednictwem strony internetowej, o której mowa w pkt 1, a na ich wniosek – na trwałym nośniku;
- 3) umożliwia wnoszenie wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci papierowej na zasadach określonych w regulaminie;
- 4) umożliwia wymianę informacji między stronami postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową na zasadach określonych w regulaminie.

2. Na stronie internetowej, o której mowa w ust. 1 pkt 1, podmiot uprawniony umieszcza również adres strony internetowej Komisji Europejskiej, na której publikowany jest wykaz podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgłoszonych Komisji Europejskiej przez państwa członkowskie Unii Europejskiej.

**Art. 10.** Podmiot uprawniony udostępnia do wiadomości publicznej w sposób jasny i zrozumiały:

- 1) dane kontaktowe, obejmujące imię i nazwisko albo nazwę, miejsce zamieszkania albo siedzibę oraz adres pocztowy i adres poczty elektronicznej;
- 2) numer wpisu do Rejestru;
- 3) informacje o kwalifikacjach osób prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, sposobach ich wyznaczania oraz długości okresu, o którym mowa w art. 15 ust. 1 pkt 1;
- 4) informację o członkostwie w sieciach podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych;
- 5) informacje o rodzajach sporów konsumenckich, których rozwiązywaniem zajmuje się dany podmiot uprawniony;
- 6) informacje o kategoriach sporów konsumenckich, w tym podmiotach i sektorach, objętych właściwością danego podmiotu uprawnionego;
- 7) informacje o przesłankach, na podstawie których podmiot uprawniony może odmówić rozpatrzenia sporu;
- 8) informacje o regulacjach, które są stosowane przez podmiot uprawniony w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności obowiązujący w tym podmiocie regulamin;
- 9) informacje o językach, w jakich można składać wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i w jakich prowadzone jest to postępowanie;
- 10) informacje o rodzajach norm, które mogą być podstawą rozwiązania sporu;
- 11) określenie wstępnych warunków, które strony muszą spełnić, aby postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich mogło zostać wszczęte, w tym warunku podjęcia przez wnioskodawcę przed złożeniem wniosku o wszczęcie tego postępowania próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 12) informację o prawie wycofania się przez strony z danego postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 13) określenie opłat i kosztów związanych z udziałem w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz informacje o ich wysokości lub zasadach ich naliczania;
- 14) określenie średniego czasu trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 15) wskazanie skutków prawnych danego sposobu zakończenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w tym konsekwencji niezastosowania się do wiążącego rozstrzygnięcia sporu;
- 16) informację o procentowym udziale przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w stosunku do liczby wszczętych postępowań albo informację, że podmiot uprawniony nie prowadzi takich analiz.

**Art. 11.** 1. Podmiot uprawniony sporządza sprawozdanie z działalności w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawierające:

- 1) informację o liczbie wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które wpłynęły do podmiotu uprawnionego, oraz wskazanie ich przedmiotu;
- 2) informację o powtarzających się lub istotnych problemach, które prowadzą do sporów konsumenckich, do której mogą być dołączone zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania takich problemów;
- 3) informację o procentowym udziale sporów, których rozpatrzenia podmiot uprawniony odmówił, w stosunku do liczby złożonych wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz procentowym udziale poszczególnych rodzajów przesłanek takiej odmowy;
- 4) informację o procentowym udziale postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które zakończono przed osiągnięciem wyniku, w stosunku do liczby wszczętych postępowań, a także powody takiego zakończenia, o ile są znane;
- 5) określenie średniego czasu trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 6) informację o procentowym udziale przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w stosunku do liczby wszczętych postępowań albo informację, że podmiot uprawniony nie prowadzi takich analiz;
- 7) informację o współpracy podmiotów w ramach sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych, jeżeli podmiot uprawniony należy do takiej sieci.

2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1, sporządza się za każdy rok kalendarzowy i udostępnia w terminie do dnia 30 kwietnia roku następnego.

**Art. 12.** Informacje, o których mowa w art. 10, i sprawozdanie, o którym mowa w art. 11 ust. 1, podmiot uprawniony udostępnia co najmniej na stronie internetowej, o której mowa w art. 9 ust. 1 pkt 1, a na wniosek – na trwałym nośniku.

**Art. 13.** 1. Podmiot uprawniony sporządza i przekazuje Prezesowi Urzędu sprawozdanie ze swojej działalności w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1, zawiera:

- 1) informacje określone w art. 11 ust. 1 pkt 1, 2 i 4–6;
- 2) ocenę skuteczności współpracy podmiotu uprawnionego w ramach sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych, o ile taka współpraca miała miejsce;
- 3) informacje o szkoleniach odbytych przez osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o ile takie szkolenia miały miejsce;
- 4) ocenę skuteczności postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez dany podmiot uprawniony i wskazanie przewidywanych sposobów jej poprawy.

3. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1, sporządza się za okres 2 lat kalendarzowych i przekazuje w terminie do dnia 30 kwietnia roku następującego po okresie sprawozdawczym.

**Art. 14.** 1. Podmiot uprawniony zapewnia, aby osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich posiadały wiedzę i umiejętności w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa.

2. Minimalny poziom wiedzy i umiejętności, o których mowa w ust. 1, osób prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w danym podmiocie uprawnionym określa regulamin.

**Art. 15.** 1. Podmiot uprawniony zapewnia, aby osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich działały w sposób niezależny i bezstronny. W tym celu zapewnia w szczególności, aby:

- 1) sprawowały swoją funkcję przez wyznaczony okres, zwany dalej „kadencją”;
- 2) nie mogły przyjmować instrukcji, wskazówek oraz zaleceń od stron sporu lub ich przedstawicieli;
- 3) ich wynagrodzenie nie było uzależnione od wyniku danego postępowania;
- 4) mogły zostać pozbawione pełnienia funkcji przed upływem kadencji wyłącznie na podstawie obiektywnych przesłanek.

2. Minimalną długość kadencji oraz przesłanki pozbawienia pełnienia funkcji, o których mowa w ust. 1 pkt 4, określa regulamin.

**Art. 16. 1.** Osoba prowadząca postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ma obowiązek niezwłocznego ujawnienia podmiotowi uprawnionemu okoliczności, które mogą wpłynąć na jej niezależność lub bezstronność lub powodować konflikt interesów z jedną ze stron sporu.

2. W przypadku ujawnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, podmiot uprawniony:

- 1) przekazuje prowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich innej osobie;
- 2) jeżeli przekazanie prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich innej osobie nie jest możliwe, wyłącza osobę dotychczas prowadzącą to postępowanie z dalszego toku postępowania oraz proponuje stronom przekazanie sporu innemu podmiotowi uprawnionemu;
- 3) jeżeli zaproponowanie przekazania sporu innemu podmiotowi uprawnionemu nie jest możliwe, ujawnia stronom okoliczności, o których mowa w ust. 1, i informuje strony o prawie zgłoszenia sprzeciwu wobec dalszego prowadzenia danego postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez osobę, której dotyczą te okoliczności.

3. W przypadku niezgłoszenia sprzeciwu osoba, której dotyczą okoliczności, o których mowa w ust. 1, może dalej prowadzić postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

4. Jeżeli podmiotem uprawnionym jest osoba fizyczna samodzielnie prowadząca postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w przypadku ujawnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, stosuje się odpowiednio przepisy ust. 2 pkt 2 albo 3.

**Art. 17.** Podmiot uprawniony oraz osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich są obowiązani zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w trakcie tego postępowania.

**Art. 18. 1.** W przypadku gdy postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest prowadzone przez organ kolegialny, podmiot uprawniony zapewnia, aby w skład organu kolegialnego wchodziła równa liczba osób reprezentujących interesy konsumentów i osób reprezentujących interesy przedsiębiorców.

2. W skład organu kolegialnego mogą wchodzić również osoby wspólnie wybrane przez osoby reprezentujące interesy konsumentów i osoby reprezentujące interesy przedsiębiorców, przewodniczący składu orzekającego oraz przedstawiciele organów administracji publicznej lub instytucji utworzonych w drodze ustawy, do których właściwości należy pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich.

3. Przewodniczący składu orzekającego oraz przedstawiciele organów administracji publicznej lub instytucji utworzonych w drodze ustawy, o których mowa w ust. 2, nie mogą reprezentować interesów konsumentów ani przedsiębiorców.

**Art. 19. 1.** W przypadku gdy podmiot uprawniony jest utworzony przez organizację przedsiębiorców, a osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich są zatrudnione wyłącznie przez tę organizację lub otrzymują wynagrodzenie wyłącznie od tej organizacji, organizacja przedsiębiorców, przez którą został utworzony ten podmiot, zapewnia podmiotowi uprawnionemu oddzielny i celowy budżet, przeznaczony na wykonywanie zadań przez osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2. Przepisu ust. 1 nie stosuje się do podmiotów uprawnionych utworzonych przez organizację przedsiębiorców, w których postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich każdorazowo prowadzone są przez organ kolegialny, w skład którego wchodzi równa liczba przedstawicieli organizacji przedsiębiorców oraz przedstawicieli organizacji konsumenckich.

### Rozdział 3

#### Rejestr

**Art. 20. 1.** Prezes Urzędu prowadzi Rejestr.

2. Rejestr jest jawny i zawiera:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę podmiotu uprawnionego, jego miejsce zamieszkania albo siedzibę oraz adres strony internetowej;
- 2) informację o wysokości pobieranych opłat, jeżeli podmiot uprawniony takie opłaty pobiera;
- 3) informacje o językach, w jakich można składać wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i w jakich jest ono prowadzone;

- 4) informacje o rodzajach sporów konsumenckich, których rozwiązywaniem zajmuje się dany podmiot uprawniony;
- 5) informacje o kategoriach sporów konsumenckich, w tym podmiotach i sektorach, objętych właściwością danego podmiotu uprawnionego;
- 6) informację o konieczności osobistej obecności stron lub ich przedstawicieli, o ile taka konieczność zachodzi, w tym informację, czy postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest lub może być prowadzone jako postępowanie ustne lub pisemne;
- 7) informację o wiążącym lub niewiążącym charakterze wyników postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez dany podmiot uprawniony;
- 8) informacje o przesłankach, na podstawie których podmiot uprawniony może odmówić rozpatrzenia sporu.

**Art. 21.** 1. Wpis do Rejestru następuje na wniosek zawierający:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę wnioskodawcy, jego miejsce zamieszkania albo siedzibę oraz adres strony internetowej;
- 2) informacje o strukturze, źródłach i sposobach finansowania wnioskodawcy oraz sposobie wynagradzania osób, które będą prowadziły postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, długości ich kadencji oraz podmiocie, przez który są zatrudnione;
- 3) opis regulacji, które będą stosowane przez wnioskodawcę w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 4) informację, czy wnioskodawca będzie pobierał opłaty i jaka jest ich wysokość;
- 5) wskazanie średniego czasu trwania dotychczas prowadzonych postępowań pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o ile wnioskodawca prowadził takie postępowania;
- 6) informacje o językach, w jakich będzie można składać wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i w jakich będzie ono prowadzone;
- 7) informacje o rodzajach sporów konsumenckich, których rozwiązywaniem będzie zajmował się wnioskodawca;
- 8) informacje o kategoriach sporów konsumenckich, w tym podmiotach i sektorach, które będą objęte właściwością wnioskodawcy;
- 9) informacje o przesłankach, na podstawie których wnioskodawca będzie mógł odmówić rozpatrzenia sporu.

2. Do wniosku o wpis do Rejestru dołącza się:

- 1) regulamin, który będzie obowiązywał w podmiocie uprawnionym;
- 2) oświadczenie, że wnioskodawca spełnia warunki uprawniające do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone w ustawie.

**Art. 22.** Jeżeli z danych zawartych we wniosku o wpis do Rejestru wynika, że wnioskodawca nie będzie spełniał warunków uprawniających do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określonych w ustawie, Prezes Urzędu wydaje decyzję o odmowie wpisu do Rejestru.

**Art. 23.** 1. Podmiot uprawniony jest obowiązany niezwłocznie informować Prezesa Urzędu o zmianach danych będących podstawą wpisu do Rejestru, nie później niż w terminie 14 dni od dnia wystąpienia zmian.

2. Prezes Urzędu niezwłocznie dokonuje zmian danych objętych Rejestrem, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji, o których mowa w ust. 1.

3. Jeżeli z informacji, o których mowa w ust. 1, wynika, że podmiot uprawniony nie będzie spełniał warunków uprawniających do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określonych w ustawie, Prezes Urzędu wydaje decyzję o odmowie dokonania zmian danych objętych Rejestrem.

**Art. 24.** Prezes Urzędu wykreśla podmiot uprawniony z Rejestru:

- 1) z urzędu – w przypadkach, o których mowa w art. 25 i art. 26;
- 2) na wniosek podmiotu uprawnionego.

**Art. 25.** 1. W przypadku gdy podmiot uprawniony nie wykonuje obowiązków określonych w art. 8–13 lub przestał spełniać warunki określone w art. 14, art. 15, art. 16 ust. 2 i art. 17–19, Prezes Urzędu wszczyna postępowanie w sprawie wykreślenia podmiotu uprawnionego z Rejestru i wzywa ten podmiot do wykonania tych obowiązków lub dostosowania działalności do tych warunków w wyznaczonym terminie nie dłuższym niż 3 miesiące.

2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, Prezes Urzędu wydaje decyzję o wykreśleniu podmiotu uprawnionego z Rejestru.

**Art. 26.** 1. Jeżeli podmiot uprawniony nie wykonuje obowiązku, o którym mowa w art. 23, Prezes Urzędu wszczyna postępowanie w sprawie wykreślenia podmiotu uprawnionego z Rejestru i wzywa ten podmiot do przekazania aktualnych danych lub złożenia wyjaśnień w wyznaczonym terminie nie dłuższym niż 30 dni.

2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, Prezes Urzędu wydaje decyzję o wykreśleniu podmiotu uprawnionego z Rejestru.

**Art. 27.** 1. Postępowanie w sprawie wykreślenia podmiotu uprawnionego z Rejestru powinno być zakończone w terminie 4 miesięcy od dnia jego wszczęcia.

2. Decyzji o wykreśleniu podmiotu uprawnionego z Rejestru może być nadany rygor natychmiastowej wykonalności.

**Art. 28.** Od decyzji, o których mowa w art. 22, art. 23 ust. 3, art. 25 ust. 2 i art. 26 ust. 2, służy wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy.

**Art. 29.** 1. Przepisów art. 21, art. 22, art. 23 ust. 3 i art. 24–28 nie stosuje się do podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na podstawie przepisów odrębnych.

2. O nieprawidłowościach w prowadzeniu przez podmioty, o których mowa w ust. 1, postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Prezes Urzędu niezwłocznie informuje podmiot uprawniony, w którym stwierdzono nieprawidłowości, wyznaczając termin do ich usunięcia.

3. W przypadku nieusunięcia nieprawidłowości w wyznaczonym terminie Prezes Urzędu informuje o nieprawidłowościach organ, przy którym utworzony jest dany podmiot uprawniony albo organ, który sprawuje nad nim nadzór, albo organ, któremu podlega.

**Art. 30.** Prezes Urzędu przekazuje Komisji Europejskiej dane objęte Rejestrem oraz informacje o zmianach tych danych.

#### Rozdział 4

#### Obowiązki przedsiębiorców

**Art. 31.** 1. Przedsiębiorca, który zobowiązał się albo jest obowiązany na podstawie odrębnych przepisów do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami, informuje konsumentów o podmiocie uprawnionym, który jest właściwy dla tego przedsiębiorcy.

2. Informacja, o której mowa w ust. 1, obejmująca co najmniej adres strony internetowej podmiotu uprawnionego, jest udostępniana w sposób zrozumiały i łatwo dostępny dla konsumenta, w tym:

- 1) na stronie internetowej przedsiębiorcy, jeżeli przedsiębiorca taką prowadzi;
- 2) we wzorcach umów zawieranych z konsumentami, o ile przedsiębiorca takie stosuje.

**Art. 32.** 1. W przypadku gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o:

- 1) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu albo
- 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, przedsiębiorca wraz z oświadczeniem przekazuje informację o podmiocie uprawnionym właściwym dla danego przedsiębiorcy.

3. Jeżeli przedsiębiorca nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

#### Rozdział 5

#### Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

**Art. 33.** 1. Wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich następuje na wniosek konsumenta. Jeżeli przewiduje to regulamin, wszczęcie tego postępowania następuje również na wniosek przedsiębiorcy.

2. Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania, o którym mowa w art. 3, zgodnie z wyborem wnioskodawcy, oraz jego podpis.

3. Datą wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dzień doręczenia podmiotowi uprawnionemu wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spełniającego wymagania, o których mowa w ust. 2.

4. Podmiot uprawniony niezwłocznie przekazuje stronom sporu potwierdzenie złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spełniającego wymagania, o których mowa w ust. 2.

5. Zakres danych, jakie powinien zawierać wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, innych niż wskazane w ust. 2, oraz dokumentów dotyczących sporu, jakie powinny być do niego dołączone, określa regulamin.

6. W przypadku gdy wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich nie spełnia wymagań, o których mowa w ust. 5, podmiot uprawniony wzywa wnioskodawcę do uzupełnienia wniosku w wyznaczonym terminie.

**Art. 34.** 1. Podmiot uprawniony odmawia rozpatrzenia sporu, jeżeli jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością danego podmiotu uprawnionego.

2. Podmiot uprawniony może odmówić rozpatrzenia sporu, w sytuacjach wskazanych w regulaminie, które mogą obejmować wyłącznie następujące przypadki:

- 1) wnioskodawca przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich nie podjął próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 2) spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwość dla drugiej strony;
- 3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez podmiot uprawniony, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 4) wartość przedmiotu sporu jest wyższa albo niższa od ustalonych w regulaminie progów finansowych;
- 5) wnioskodawca uchybił określonemu w regulaminie terminowi do złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 6) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania podmiotu uprawnionego.

3. Wysokość progów finansowych, o których mowa w ust. 2 pkt 4, nie może być ustalona na poziomie, który znacząco utrudnia konsumentowi dostęp do postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

4. Termin, o którym mowa w ust. 2 pkt 5, nie może być krótszy niż rok od dnia, w którym wnioskodawca podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu.

**Art. 35.** Jeżeli podmiot uprawniony odmawia rozpatrzenia sporu, jest obowiązany do poinformowania stron o przyczynie odmowy rozpatrzenia sporu w terminie trzech tygodni od dnia doręczenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spełniającego wymagania, o których mowa w art. 33 ust. 2 i 5.

**Art. 36.** Wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przerywa bieg przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu. Przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie to nie zostanie zakończone.

**Art. 37.** 1. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się w postaci papierowej lub elektronicznej.

2. Regulamin może w wyjątkowych przypadkach przewidywać wymóg osobistej obecności stron lub ich przedstawicieli.

**Art. 38.** 1. W postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich podmiot uprawniony:

- 1) zapewnia stronom możliwość udziału w postępowaniu, w tym:
  - a) przedstawienia stanowisk, dokumentów i dowodów,
  - b) dostępu do stanowisk, dokumentów i dowodów przedstawionych przez drugą stronę oraz opinii wydanych przez ekspertów, a także możliwość ustosunkowania się do nich;
- 2) informuje strony o uprawnieniu, o którym mowa w art. 39;
- 3) informuje strony na papierze lub innym trwałym nośniku o podjętym rozstrzygnięciu i jego uzasadnieniu.



2. W przypadku postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w których podmiot uprawniony przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu, podmiot uprawniony:

- 1) przed rozpoczęciem postępowania informuje strony o prawie wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie;
  - 2) informuje strony przed wyrażeniem zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowaniem się do niej, że:
    - a) mogą nie wyrazić zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub nie zastosować się do niej,
    - b) udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
    - c) przedstawiona propozycja rozwiązania sporu może różnić się od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapaść w postępowaniu sądowym;
  - 3) informuje strony o prawnych skutkach wyrażenia zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowania się do niej;
  - 4) zapewnia stronom odpowiedni czas na wyrażenie zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowanie się do niej.
3. Długość okresu, o którym mowa w ust. 2 pkt 4, określa regulamin.

**Art. 39.** Strona na każdym etapie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ma prawo korzystać z pomocy osób trzecich, w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną.

**Art. 40.** 1. Wynik postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich podmiot uprawniony przedstawia stronom w terminie 90 dni od dnia doręczenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spełniającego wymagania, o których mowa w art. 33 ust. 2 i 5.

2. W przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin, o którym mowa w ust. 1, może być przedłużony. O każdym przedłużeniu terminu podmiot uprawniony jest obowiązany zawiadomić strony, wskazując przewidywany termin zakończenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

3. Podmiot uprawniony, z uwzględnieniem terminów, o których mowa w ust. 1 i 2, niezwłocznie po dokonaniu ostatniej czynności w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich sporządza protokół przebiegu tego postępowania, który zawiera co najmniej informację o jego wyniku.

4. Datą zakończenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dzień sporządzenia protokołu przebiegu tego postępowania. Protokół niezwłocznie doręcza się stronom.

**Art. 41.** 1. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dla konsumentów nieodpłatne. Regulamin może przewidywać pobieranie od konsumentów opłat, jeżeli ich łączna wysokość nie utrudnia znacząco konsumentowi dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2. Przepis ust. 1 nie wyłącza możliwości obciążenia konsumenta kosztami czynności podjętych na jego wniosek w toku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

**Art. 42.** 1. Rozwiązanie sporu konsumenckiego przez rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania jest możliwe tylko w przypadku, gdy strony zostały poinformowane o wiążącym charakterze rozstrzygnięcia będącego wynikiem postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i konsekwencjach niezastosowania się do takiego rozstrzygnięcia oraz wyraziły zgodę na poddanie się takiemu rozstrzygnięciu.

2. Rozstrzygnięcie sporu według ogólnych zasad prawa lub zasad słuszności nie może prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony przyznanej mu bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa właściwego dla danego stosunku.

## Rozdział 6

### Zadania Prezesa Urzędu w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

**Art. 43.** Prezes Urzędu monitoruje:

- 1) spełnianie przez podmioty uprawnione warunków uprawniających do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określonych w ustawie;
- 2) wykonywanie działalności przez podmioty uprawnione, w tym przez analizę sprawozdań z ich działalności.

**Art. 44.** 1. Prezes Urzędu koordynuje współpracę między podmiotami uprawnionymi a organami, do których zadań należy ochrona konsumentów, w zakresie:

- 1) udostępniania podmiotom uprawnionym informacji oraz opinii tych organów;
- 2) wymiany informacji o praktykach w poszczególnych sektorach rynku, w których najczęściej pojawiają się skargi konsumentów.

2. Prezes Urzędu koordynuje również współpracę między podmiotami uprawnionymi w zakresie rozwiązywania sporów transgranicznych oraz wymianę dobrych praktyk i doświadczeń w zakresie rozwiązywania sporów krajowych i transgranicznych.

**Art. 45.** 1. Prezes Urzędu sporządza sprawozdanie o funkcjonowaniu i rozwoju podmiotów uprawnionych.

2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1, zawiera w szczególności:

- 1) wskazanie dobrych praktyk podmiotów uprawnionych;
- 2) opis występujących nieprawidłowości systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które utrudniają funkcjonowanie podmiotów uprawnionych;
- 3) przedstawienie zaleceń dotyczących sposobów poprawy funkcjonowania podmiotów uprawnionych lub zwiększenia efektywności ich działania, o ile taka konieczność zachodzi.

3. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1, Prezes Urzędu sporządza za okres 4 lat kalendarzowych i publikuje na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz przekazuje je Komisji Europejskiej.

**Art. 46.** Prezes Urzędu na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów umieszcza adres strony internetowej Komisji Europejskiej, na której publikowany jest wykaz podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgłoszonych Komisji Europejskiej przez państwa członkowskie Unii Europejskiej. Wykaz ten jest również udostępniany na trwałym nośniku w siedzibie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

**Art. 47.** Prezes Urzędu podejmuje działania edukacyjno-informacyjne mające na celu popularyzację wiedzy o możliwościach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i dostępnych podmiotach uprawnionych.

## Rozdział 7

### Zmiany w przepisach

**Art. 48.** W ustawie z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 1822) wprowadza się następujące zmiany:

- 1) po art. 1164 dodaje się art. 1164<sup>1</sup> w brzmieniu:

„Art. 1164<sup>1</sup>. § 1. Zapis na sąd polubowny obejmujący spory wynikające z umów, których stroną jest konsument, może być sporządzony tylko po powstaniu sporu i wymaga zachowania formy pisemnej. Przepisu art. 1162 § 2 nie stosuje się.

§ 2. W zapisie na sąd polubowny, o którym mowa w § 1, należy także wskazać pod rygorem nieważności, że stronom znane są skutki zapisu na sąd polubowny, w szczególności co do mocy prawnej wyroku sądu polubownego lub ugody przed nim zawartej na równi z wyrokiem sądu lub ugodą zawartą przed sądem po ich uznaniu przez sąd lub po stwierdzeniu przez sąd ich wykonalności.”;

- 2) w art. 1194 dodaje się § 3 w brzmieniu:

„§ 3. W przypadku sporów wynikających z umów, których stroną jest konsument, rozstrzygnięcie sporu według ogólnych zasad prawa lub zasad słuszności nie może prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony przyznanej mu bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa właściwego dla danego stosunku.”;

- 3) w art. 1206 w § 2 w pkt 2 kropkę zastępuje się średnikiem i dodaje się pkt 3 w brzmieniu:

„3) wyrok sądu polubownego pozbawia konsumenta ochrony przyznanej mu bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa właściwego dla umowy, której stroną jest konsument, a gdy prawem właściwym dla tej umowy jest prawo wybrane przez strony – ochrony przyznanej konsumentowi bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa, które byłyby właściwe w braku wyboru prawa.”;

4) w art. 1214 w § 3 w pkt 2 kropkę zastępuje się średnikiem i dodaje się pkt 3 w brzmieniu:

„3) wyrok sądu polubownego lub ugoda przed nim zawarta pozbawia konsumenta ochrony przyznanej mu bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa właściwego dla umowy, której stroną jest konsument, a gdy prawem właściwym dla tej umowy jest prawo wybrane przez strony – ochrony przyznanej konsumentowi bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa, które byłoby właściwe w braku wyboru prawa.”.

**Art. 49.** W ustawie z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 r. poz. 1059, z późn. zm.<sup>3)</sup>) wprowadza się następujące zmiany:

1) w art. 6c ust. 3 i 4 otrzymują brzmienie:

„3. Jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne nie uwzględniło reklamacji, a odbiorca paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora, o którym mowa w art. 31a, z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania paliw gazowych lub energii nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora.

4. Jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne nie uwzględniło reklamacji prosumenta będącego konsumentem, prosument ten może wystąpić, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, do Koordynatora, o którym mowa w art. 31a, z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie.”;

2) w art. 6d ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Przepisów ust. 1 i 2 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania paliw gazowych lub energii nastąpiło z przyczyn, o których mowa w art. 6b ust. 4, albo rozwiązania sporu przez Koordynatora, o którym mowa w art. 31a, na niekorzyść odbiorcy.”;

3) art. 6e otrzymuje brzmienie:

„Art. 6e. W przypadku wystąpienia przez odbiorcę, o którym mowa w art. 6c ust. 1, z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem, o którym mowa w art. 31a, albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, przedsiębiorstwo energetyczne, o którym mowa w art. 6b ust. 1, może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy temu odbiorcy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi przedsiębiorstwo energetyczne.”;

4) w art. 23 w ust. 2 po pkt 21c dodaje się pkt 21d w brzmieniu:

„21d) podejmowanie działań informacyjnych mających na celu ochronę uzasadnionych interesów odbiorców paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym, w szczególności publikowanie na stronie internetowej URE informacji dotyczących powtarzających się lub istotnych problemów prowadzących do sporów między przedsiębiorstwami energetycznymi a odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym, a także o przedsiębiorstwach energetycznych, na które zostały złożone uzasadnione skargi tych odbiorców dotyczące tych problemów”;

5) po rozdziale 4 dodaje się rozdział 4a w brzmieniu:

#### „Rozdział 4a

##### Koordynator do spraw negocjacji

Art. 31a. 1. Przy Prezesie URE działa Koordynator do spraw negocjacji, zwany dalej „Koordynatorem”, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz między prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi wynikłych z umów:

- 1) o przyłączenie do sieci elektroenergetycznej, gazowej lub ciepłowniczej, w tym przyłączenia mikroinstalacji;
- 2) o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej lub gazu ziemnego;
- 3) o świadczenie usług przesyłania i dystrybucji ciepła;
- 4) sprzedaży;
- 5) kompleksowych.

<sup>3)</sup> Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2013 r. poz. 984 i 1238, z 2014 r. poz. 457, 490, 900, 942, 1101 i 1662, z 2015 r. poz. 151, 478, 942, 1618, 1893, 1960 i 2365 oraz z 2016 r. poz. 266, 831, 925, 1052 i 1165.

2. Prowadząc postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, o których mowa w ust. 1, Koordynator:

- 1) umożliwia zbliżenie stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub
- 2) przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu.

Art. 31b. 1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym rozdziale:

- 1) stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823);
- 2) nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego.

2. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.

Art. 31c. 1. Koordynatora powołuje Prezes URE spośród osób wyłonionych w drodze otwartego i konkurencyjnego naboru.

2. Stanowisko Koordynatora może zajmować osoba, która:

- 1) posiada tytuł zawodowy magistra lub równorzędny;
- 2) korzysta z pełni praw publicznych;
- 3) nie była skazana prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe ani nie orzeczono wobec niej zakazu zajmowania kierowniczych stanowisk lub pełnienia funkcji związanych ze szczególną odpowiedzialnością w organach państwa;
- 4) posiada kompetencje kierownicze;
- 5) posiada co najmniej 5-letni staż pracy, w tym co najmniej 3-letni staż pracy na stanowisku kierowniczym;
- 6) posiada wykształcenie i wiedzę z zakresu spraw należących do właściwości Koordynatora.

3. Informację o naborze na stanowisko Koordynatora ogłasza się przez umieszczenie ogłoszenia w miejscu powszechnie dostępnym w siedzibie URE oraz Biuletynie Informacji Publicznej URE. Ogłoszenie zawiera:

- 1) nazwę i adres urzędu;
- 2) określenie stanowiska;
- 3) wymagania związane ze stanowiskiem wynikające z przepisów prawa;
- 4) zakres zadań wykonywanych na stanowisku;
- 5) wskazanie wymaganych dokumentów;
- 6) termin i miejsce składania dokumentów;
- 7) informację o metodach i technikach naboru.

4. Koordynator jest powoływany na czteroletnią kadencję i może być ponownie powołany. Po upływie kadencji Koordynator pełni swoją funkcję do czasu powołania następcy.

5. Koordynator nie może:

- 1) być członkiem zarządów, rad nadzorczych lub komisji rewizyjnych spółek prawa handlowego;
- 2) być zatrudniony w spółkach prawa handlowego lub wykonywać w nich innych zajęć, które mogłyby wywołać podejrzenie o jego stronniczość lub interesowność;
- 3) posiadać w spółkach prawa handlowego więcej niż 10% akcji lub udziałów przedstawiających więcej niż 10% kapitału zakładowego – w każdej z tych spółek;
- 4) prowadzić działalności gospodarczej na własny rachunek lub wspólnie z innymi osobami, a także zarządzać taką działalnością lub być przedstawicielem czy pełnomocnikiem w prowadzeniu takiej działalności.

6. Zakaz, o którym mowa w ust. 5 pkt 4, nie dotyczy działalności wytwórczej w rolnictwie w zakresie produkcji roślinnej i zwierzęcej, w formie i zakresie gospodarstwa rodzinnego.

7. Prezes URE odwołuje Koordynatora przed upływem kadencji, na którą został powołany, w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu swojej funkcji;
- 2) skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
- 3) orzeczenia zakazu zajmowania kierowniczych stanowisk lub pełnienia funkcji związanych ze szczególną odpowiedzialnością w organach państwa;

- 4) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
  - 5) złożenia rezygnacji.
8. Obsługę organizacyjną Koordynatora zapewnia URE.

Art. 31d. 1. Postępowanie przed Koordynatorem wszczyna się na wniosek odbiorcy paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym albo prosumenta będącego konsumentem.

2. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem jest podjęcie przez odbiorcę paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym albo prosumenta będącego konsumentem próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu.

3. Wniosek o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem zawiera co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wnosić o umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

4. Do wniosku o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem dołącza się:

- 1) informację, czy występowano do Prezesa URE z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu w trybie art. 8 ust. 1;
- 2) oświadczenie, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami nie jest w toku albo nie została już rozpatrzona przez Koordynatora, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 3) kopię korespondencji odbiorcy paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym albo prosumenta będącego konsumentem z przedsiębiorstwem energetycznym dotyczącej sporu lub oświadczenie odbiorcy paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym albo prosumenta będącego konsumentem o podjęciu próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu.

5. W przypadku gdy wniosek o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem nie spełnia wymagań, o których mowa w ust. 4, Koordynator wzywa wnioskodawcę do uzupełnienia wniosku w wyznaczonym terminie nie krótszym niż 7 dni, pod rygorem jego pozostawienia bez rozpatrzenia.

6. Koordynator odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy:

- 1) przedmiot sporu wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Koordynatora;
- 2) odbiorca paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym albo prosument będący konsumentem nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku, z zastrzeżeniem art. 31e ust. 2, albo została już rozpatrzona przez Koordynatora, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 4) wartość przedmiotu sporu jest wyższa albo niższa od progów finansowych określonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 31f ust. 2.

Art. 31e. 1. Jeżeli z informacji, o której mowa w art. 31d ust. 4 pkt 1, wynika, że odbiorca paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym albo prosument będący konsumentem wystąpił do Prezesa URE z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu w trybie art. 8 ust. 1, Koordynator przekazuje Prezesowi URE tę informację.

2. W przypadku wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem Prezes URE zawieszają z urzędu toczące się przed nim postępowanie prowadzone w trybie art. 8 ust. 1 w sprawie tego sporu.

3. Jeżeli odbiorca paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym albo prosument będący konsumentem wystąpi z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu w trybie art. 8 ust. 1 w trakcie toczącego się postępowania przed Koordynatorem, Prezes URE zawieszają z urzędu postępowanie prowadzone w trybie art. 8 ust. 1, po jego wszczęciu.

Art. 31f. 1. Minister właściwy do spraw energii określi, w drodze rozporządzenia:

- 1) szczegółowy tryb prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, o których mowa w art. 31a ust. 1, w tym termin na wyrażenie przez strony zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowanie się do niej,
- 2) sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania,
- 3) sposób wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową

– mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania.

2. Minister właściwy do spraw energii może określić, w drodze rozporządzenia, wysokość progów finansowych wartości przedmiotu sporu, których przekroczenie uprawnia do odmowy rozpatrzenia sporu, uwzględniając określenie ich wysokości na poziomie, który nie utrudnia znacząco odbiorcy paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym albo prosumentowi będącemu konsumentem dostępu do postępowania.”

**Art. 50.** W ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2016 r. poz. 1059) wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w art. 3:
  - a) w ust. 1 pkt 3 i 4 otrzymują brzmienie:
    - „3) prowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
    - 4) organizowanie i prowadzenie stałych sądów polubownych;”;
  - b) dodaje się ust. 3 w brzmieniu:

„3. Zadania, o których mowa w ust. 1 pkt 3 i 4, Inspekcja wykonuje w zakresie niezastrzeżonym odrębnymi przepisami dla innych organów.”;
- 2) w art. 4:
  - a) pkt 2 otrzymuje brzmienie:

„2) przedsiębiorców wytwarzających energię elektryczną lub ciepło, lub prowadzących hurtowy lub detaliczny handel energią elektryczną, paliwami gazowymi lub ciepłem, lub wykonujących działalność w zakresie przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej lub gazu ziemnego lub przesyłania i dystrybucji ciepła;”;
  - b) pkt 10 otrzymuje brzmienie:

„10) usług w zakresie edukacji świadczonych przez podmioty publiczne;”;
- 3) w art. 5:
  - a) w ust. 1 wprowadzenie do wyliczenia otrzymuje brzmienie:

„Zadania Inspekcji określone w art. 1 ust. 1 i art. 3 ust. 1, z wyłączeniem art. 3 ust. 1 pkt 3 i 4, wykonują;”;
  - b) po ust. 1 dodaje się ust. 1a w brzmieniu:

„1a. Zadania Inspekcji określone w art. 3 ust. 1 pkt 3 i 4 wykonują właściwi miejscowo wojewódzcy inspektorzy.”;
- 4) w art. 10 po ust. 1 dodaje się ust. 1a w brzmieniu:

„1a. Przepisu ust. 1 pkt 3 nie stosuje się do zadań Inspekcji, o których mowa w art. 3 ust. 1 pkt 3 i 4.”;
- 5) w art. 11 ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Rzecznicy, o których mowa w ust. 2, są powołani do wydawania opinii o jakości produktów lub usług na zlecenie konsumenta, przedsiębiorcy, stałego sądu polubownego, wojewódzkiego inspektora, powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów albo organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.”;
- 6) rozdziały 8 i 9 otrzymują brzmienie:

## „Rozdział 8

### Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

Art. 36. 1. Jeżeli przemawia za tym charakter sprawy, wojewódzki inspektor podejmuje działania mające na celu pozasądowe rozwiązanie sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą przez:

- 1) umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub
- 2) przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

2. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym rozdziale stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823).

3. Inspekcja jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy, o której mowa w ust. 2.

4. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wszczyna się na wniosek konsumenta lub przedsiębiorcy, złożony do wojewódzkiego inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę.

5. Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawiera co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wnosić o umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

6. Do wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dołącza się:

- 1) opis okoliczności sprawy;
- 2) informacje na temat dotychczasowego przebiegu sporu;
- 3) kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

7. Inspekcja odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Inspekcji.

8. Inspekcja może odmówić rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy:

- 1) wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 2) spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwość dla drugiej strony;
- 3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Inspekcję, stały sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 4) wartość przedmiotu sporu jest wyższa albo niższa od progów finansowych określonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie ust. 12;
- 5) wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 6) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Inspekcji.

9. Wojewódzki inspektor pisemnie upoważnia pracownika Inspekcji do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Upoważniony pracownik Inspekcji jest osobą prowadzącą postępowanie w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Upoważnienie udzielane jest na czas określony.

10. Wojewódzki inspektor cofa pracownikowi Inspekcji upoważnienie przed upływem okresu, na jaki zostało udzielone, w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji;
- 2) skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
- 3) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
- 4) złożenia rezygnacji.

11. Prezes Rady Ministrów określi, w drodze rozporządzenia, regulamin organizacji i działania Inspekcji w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności:

- 1) tryb działania wojewódzkich inspektorów realizujących zadania w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- 2) szczegółową treść wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i niezbędne dokumenty, które należy dołączyć do wniosku,
- 3) sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- 4) sposób wymiany informacji między stronami postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową,
- 5) treść upoważnienia do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, szczegółowe kwalifikacje pracowników Inspekcji, którym może być udzielone upoważnienie, oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane upoważnienie,
- 6) termin na wyrażenie przez strony zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowanie się do niej

– mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania.

12. Prezes Rady Ministrów może określić, w drodze rozporządzenia, wysokość progów finansowych wartości przedmiotu sporu, których przekroczenie uprawnia do odmowy rozpatrzenia sporu, uwzględniając określenie ich wysokości na poziomie, który nie utrudnia znacząco konsumentowi dostępu do postępowania.

## Rozdział 9

### Stałe sądy polubowne

Art. 37. 1. Stałe sądy polubowne przy wojewódzkich inspektorach, zwane dalej „sądami”, tworzone są na podstawie umów o zorganizowanie takich sądów, zawartych przez wojewódzkich inspektorów z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów lub interesy przedsiębiorców oraz innymi zainteresowanymi jednostkami organizacyjnymi.

2. Umowy, o których mowa w ust. 1, określają w szczególności zasady pokrywania kosztów wynagrodzenia arbitrów oraz zwrotu kosztów poniesionych w związku z wykonywaniem czynności arbitra.

3. Sądy rozpatrują spory o prawa majątkowe wynikłe z umów zawartych między konsumentami a przedsiębiorcami – zgodnie z przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie ust. 7 i 8.

4. Sąd może odmówić rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy:

- 1) wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 2) spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwości dla drugiej strony;
- 3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Inspekcję, sąd, inny właściwy podmiot albo sąd powszechny;
- 4) wartość przedmiotu sporu jest wyższa albo niższa od progów finansowych określonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie ust. 8;
- 5) wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 6) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania sądu.

5. Z postępowania przed sądem sporządza się protokół.

6. W postępowaniu przed sądami w zakresie nieuregulowanym ustawą stosuje się przepisy ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 1822 i 1823).

7. Minister Sprawiedliwości po zasięgnięciu opinii Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów określi, w drodze rozporządzenia, regulamin organizacji i działania sądów, zawierający w szczególności:

- 1) wewnętrzną organizację sądów,
- 2) tryb funkcjonowania sądów, w tym określenie właściwości miejscowej,
- 3) czynności jurysdykcyjne i administracyjne sądów i ich organów

– mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania.

8. Minister Sprawiedliwości po zasięgnięciu opinii Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów może określić, w drodze rozporządzenia, wysokość progów finansowych wartości przedmiotu sporu, których przekroczenie uprawnia sąd do odmowy rozpatrzenia sporu, uwzględniając określenie ich wysokości na poziomie, który nie utrudnia znacząco konsumentowi dostępu do postępowania.”.

**Art. 51.** W ustawie z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 1727) wprowadza się następujące zmiany:

1) w art. 14a:

a) ust. 5 otrzymuje brzmienie:

„5. Prezes UTK rozpatruje skargi pasażerów w sprawie naruszenia przepisów rozporządzenia nr 1371/2007/WE oraz w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania przez przewoźnika kolejowego, zarządcę infrastruktury kolejowej, właściciela dworca bądź zarządzającego dworcem, sprzedawcę biletów lub operatora turystycznego obowiązków wynikających z umowy przewozu w transporcie kolejowym. Do skargi pasażer powinien dołączyć następujące dokumenty:

- 1) kopię skargi lub reklamacji skierowanej do przewoźnika kolejowego, zarządcy infrastruktury kolejowej, właściciela dworca bądź zarządzającego dworcem, sprzedawcy biletów lub operatora turystycznego;



- 2) odpowiedź podmiotu, o którym mowa w pkt 1, na skargę lub reklamację, jeżeli została udzielona;
  - 3) bilet na daną trasę, a w przypadku biletu elektronicznego – dane umożliwiające identyfikację warunków zawartej umowy przewozu, w szczególności numer biletu, datę i godziny przewozu oraz rodzaj pociągu, lub potwierdzenie rezerwacji;
  - 4) inne istotne dokumenty potwierdzające naruszenie prawa pasażera w ruchu kolejowym.”,
- b) po ust. 5 dodaje się ust. 5a w brzmieniu:
- „5a. Do skargi pasażer może dołączyć wniosek o wszczęcie postępowania przed Rzecznikiem, o którym mowa w art. 16a, w zakresie i trybie określonych w rozdziale 3a. W takim przypadku Prezes UTK przekazuje Rzecznikowi, o którym mowa w art. 16a, dokumentację sprawy w zakresie niezbędnym do rozpoznania wniosku.”,
- c) w ust. 6 pkt 1 i 2 otrzymują brzmienie:
- „1) brak naruszenia prawa przez przewoźnika kolejowego, zarządcę infrastruktury kolejowej, właściciela dworca bądź zarządzającego dworcem, sprzedawcę biletów lub operatora turystycznego albo
  - 2) naruszenie prawa przez przewoźnika kolejowego, zarządcę infrastruktury kolejowej, właściciela dworca bądź zarządzającego dworcem, sprzedawcę biletów lub operatora turystycznego, określając zakres nieprawidłowości oraz termin ich usunięcia.”;
- 2) po rozdziale 3 dodaje się rozdział 3a w brzmieniu:

### „Rozdział 3a

#### Rzecznik Praw Pasażera Kolei oraz pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

Art. 16a. Przy Prezesie UTK działa Rzecznik Praw Pasażera Kolei, zwany dalej „Rzecznikiem”, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów w sprawach dotyczących zobowiązań umownych, w tym sprzedawcy biletów lub operatora turystycznego, wobec pasażera, wynikających z umów przewozu osób, rzeczy lub zwierząt w transporcie kolejowym oraz w sprawach dotyczących usług świadczonych na rzecz pasażerów przez przewoźnika kolejowego, zarządcę infrastruktury kolejowej, właściciela dworca bądź zarządzającego dworcem, zwanych dalej „sporami pasażerskimi”.

Art. 16b. 1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym rozdziale stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), z tym że spór może być prowadzony między przedsiębiorcami.

2. Prowadząc postępowanie, Rzecznik przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu pasażerskiego.

3. Strony w terminie 7 dni od dnia przedstawienia propozycji rozwiązania sporu pasażerskiego obowiązane są do podjęcia decyzji co do wyrażenia zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowanie się do niej.

Art. 16c. Rzecznik jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Art. 16d. 1. Rzecznika powołuje Prezes UTK na pięcioletnią kadencję spośród osób, które:

- 1) korzystają z pełni praw publicznych;
- 2) nie były skazane prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe ani nie orzeczono wobec nich zakazu zajmowania kierowniczych stanowisk lub pełnienia funkcji związanych ze szczególną odpowiedzialnością w organach państwa;
- 3) posiadają tytuł zawodowy magistra lub równorzędny;
- 4) znają co najmniej jeden język obcy spośród języków roboczych Unii Europejskiej;
- 5) cieszą się nieposzlakowaną opinią;
- 6) nie są członkami partii politycznych.

2. Obsługę organizacyjną Rzecznika zapewnia Urząd Transportu Kolejowego.

3. Rzecznik nie może:

- 1) być członkiem zarządów, rad nadzorczych lub komisji rewizyjnych podmiotów, o których mowa w art. 16a;
- 2) być zatrudniony lub wykonywać innych zajęć w podmiotach, o których mowa w art. 16a, które mogłyby wywoływać podejrzenie o jego stronniczość lub interesowność;
- 3) posiadać w podmiotach, o których mowa w art. 16a, więcej niż 10% akcji lub udziałów przedstawiających więcej niż 10% kapitału zakładowego – w każdym z tych podmiotów.

4. Prezes UTK odwołuje Rzecznika przed upływem kadencji, na którą został powołany, w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu swojej funkcji;
- 2) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
- 3) utraty kwalifikacji albo niespełniania warunków, o których mowa w ust. 1 i 3;
- 4) złożenia rezygnacji.

5. Po upływie kadencji Rzecznik pełni swoją funkcję do czasu powołania następcy.

Art. 16e. 1. Postępowanie przed Rzecznikiem wszczynają się na wniosek pasażera.

2. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Rzecznikiem jest podjęcie przez pasażera próby kontaktu z przewoźnikiem kolejowym, zarządcą infrastruktury kolejowej, właścicielem dworca bądź zarządzającym dworcem, sprzedawcą biletów lub operatorem turystycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego, w tym na drodze postępowania reklamacyjnego.

3. Wniosek o wszczęcie postępowania przed Rzecznikiem zawiera co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wносить o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

4. Do wniosku o wszczęcie postępowania przed Rzecznikiem dołącza się opis okoliczności sprawy, informacje na temat dotychczasowego przebiegu sporu pasażerskiego oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

5. Postępowanie przed Rzecznikiem jest dla pasażera wolne od opłat.

6. Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu pasażerskiego w przypadku, gdy:

- 1) przedmiot sporu pasażerskiego wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika;
- 2) wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego;
- 3) spór pasażerski jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania przed Rzecznikiem spowoduje uciążliwości dla drugiej strony;
- 4) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 5) wartość przedmiotu sporu pasażerskiego jest wyższa albo niższa od progów finansowych określonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 16g;
- 6) wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego;
- 7) rozpatrzenie sporu pasażerskiego spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika.

Art. 16f. 1. Rzecznik wykonuje swoje zadania przy pomocy zespołu.

2. Rzecznik pisemnie upoważnia członka zespołu, o którym mowa w ust. 1, do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich. Upoważniony członek zespołu jest osobą prowadzącą postępowanie w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Upoważnienie udzielane jest na czas określony.

3. Rzecznik cofa upoważnienie członkowi zespołu, o którym mowa w ust. 1, przed upływem okresu, na jaki zostało udzielone, w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji;
- 2) skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
- 3) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
- 4) złożenia rezygnacji.

Art. 16g. Minister właściwy do spraw transportu określi, w drodze rozporządzenia:

- 1) organizację instytucji Rzecznika,
- 2) sposób i formy prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich, w tym sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania oraz wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową,
- 3) szczegółową treść wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich i niezbędne dokumenty, które należy dołączyć do wniosku,
- 4) wysokość progów finansowych wartości przedmiotu sporu, których przekroczenie uprawnia Rzecznika do odmowy rozpatrzenia sporu pasażerskiego,
- 5) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane upoważnienie

– mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania.”.

**Art. 52.** W ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2016 r. poz. 1489 i 1579) wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w art. 56 w ust. 3 pkt 17 otrzymuje brzmienie:  
„17) informację o postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i postępowaniach przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE;”;

- 2) art. 109 otrzymuje brzmienie:

„Art. 109. 1. Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823).

3. W zakresie nieuregulowanym stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

4. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

5. Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawiera co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wnosić o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

6. Do wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dołącza się uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

7. Prezes UKE odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Prezesa UKE.

8. Prezes UKE może odmówić rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy:

- 1) wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich próby kontaktu z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i bezpośredniego rozwiązania sporu, w tym nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego;
- 2) spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwości dla dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;
- 3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Prezesa UKE, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 4) wartość przedmiotu sporu jest niższa od progu finansowego określonego w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie ust. 12;
- 5) wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 6) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Prezesa UKE.

9. W toku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Prezes UKE zapoznaje dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycję rozwiązania sporu.

10. Prezes UKE pisemnie upoważnia pracownika Urzędu Komunikacji Elektronicznej do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Upoważniony pracownik Urzędu Komunikacji Elektronicznej jest osobą prowadzącą postępowanie w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Upoważnienie udzielane jest na czas określony.

11. Prezes UKE cofa pracownikowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej upoważnienie przed upływem okresu, na jaki zostało udzielone, w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji;
- 2) skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
- 3) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
- 4) złożenia rezygnacji.

12. Minister właściwy do spraw informatyzacji określi, w drodze rozporządzenia:

- 1) tryb prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- 2) wysokość progu finansowego wartości przedmiotu sporu, którego nieosiągnięcie skutkować może odmową rozpatrzenia sporu,
- 3) sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- 4) sposób wymiany informacji między stronami postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową,
- 5) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane upoważnienie,
- 6) termin na wyrażenie przez strony zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub na zastosowanie się do niej

– mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania.”.

**Art. 53.** W ustawie z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 174, 615, 888 i 996) w art. 18:

- 1) po ust. 1 dodaje się ust. 1a w brzmieniu:

„1a. W ramach sądu polubownego działa centrum arbitrażu i centrum mediacji.”;

- 2) ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. W postępowaniu przed sądem polubownym w sprawach rozpatrywanych w centrum arbitrażu i centrum mediacji stosuje się przepisy ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego.”;

- 3) po ust. 2 dodaje się ust. 2a w brzmieniu:

„2a. Sąd polubowny może prowadzić również postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na zasadach i w trybie określonych w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) oraz regulaminie sądu polubownego. Sąd polubowny jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu tej ustawy.”.

**Art. 54.** W ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184, 1618 i 1634) wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w art. 31 po pkt 7 dodaje się pkt 7a w brzmieniu:

„7a) wykonywanie zadań określonych w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823);”;

- 2) po art. 32 dodaje się art. 32a w brzmieniu:

„Art. 32a. 1. Przy Prezesie Urzędu działa punkt kontaktowy do spraw pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz internetowego systemu rozwiązywania sporów konsumenckich, zwany dalej „punktem kontaktowym”.

2. Do zadań punktu kontaktowego należy:

- 1) udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności w sprawach sporów wynikających z transgranicznych umów zawieranych z konsumentami;
- 2) realizowanie zadań określonych w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1);
- 3) zapewnienie łącza internetowego do platformy ODR, o której mowa w rozporządzeniu wymienionym w pkt 2.

3. Tryb pracy punktu kontaktowego określa regulamin ustalony przez Prezesa Urzędu.”.

**Art. 55.** W ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 3) w art. 5 w ust. 3 pkt 3 otrzymuje brzmienie:

- „3) obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej, dostawy, niezbędnych usług, części, wymiany lub naprawy;”.

**Art. 56.** W ustawie z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2016 r. poz. 1113 i 1250) wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w art. 21 w ust. 2 w pkt 12 kropkę zastępuje się średnikiem i dodaje się pkt 13 w brzmieniu:

„13) zakres i formy prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.”;

- 2) art. 94 i art. 95 otrzymują brzmienie:

„Art. 94. Prawo dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w zakresie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej w postępowaniu sądowym, postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przysługuje nadawcy albo adresatowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

Art. 95. 1. Spór cywilnoprawny między nadawcą albo adresatem a operatorem pocztowym może być zakończony ugodą w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823).

3. W zakresie nieuregulowanym stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że spór może być prowadzony także wtedy, gdy nadawca albo adresat nie jest konsumentem.

4. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek adresata albo nadawcy albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

5. Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawiera co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wnosić o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

6. Do wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dołącza się uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

7. Prezes UKE odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Prezesa UKE.

8. Prezes UKE może odmówić rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy:

- 1) wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich próby kontaktu z operatorem pocztowym i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 2) spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwości dla operatora pocztowego;
- 3) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Prezesa UKE, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd;

- 4) wartość przedmiotu sporu jest niższa od progu finansowego określonego w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie ust. 12;
- 5) wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z operatorem pocztowym i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 6) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Prezesa UKE;
- 7) wnioskodawca nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej.

9. W toku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Prezes UKE zapoznaje operatora pocztowego z roszczeniem adresata albo nadawcy, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycję rozwiązania sporu.

10. Prezes UKE pisemnie upoważnia pracownika Urzędu Komunikacji Elektronicznej do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Upoważniony pracownik Urzędu Komunikacji Elektronicznej jest osobą prowadzącą postępowanie w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Upoważnienie udzielane jest na czas określony.

11. Prezes UKE cofa pracownikowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej upoważnienie przed upływem okresu, na jaki zostało udzielone, w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji;
- 2) skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
- 3) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
- 4) złożenia rezygnacji.

12. Minister właściwy do spraw łączności określi, w drodze rozporządzenia:

- 1) tryb prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- 2) wysokość progu finansowego wartości przedmiotu sporu, którego nieosiągnięcie skutkować może odmową rozpatrzenia sporu,
- 3) sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- 4) sposób wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową,
- 5) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane upoważnienie,
- 6) termin na wyrażenie przez strony zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub na zastosowanie się do niej

– mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania.”.

**Art. 57.** W ustawie z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (Dz. U. poz. 915) w art. 4 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. W miejscu sprzedaży detalicznej i świadczenia usług uwidacznia się cenę oraz cenę jednostkową towaru (usługi) w sposób jednoznaczny, niebudzący wątpliwości oraz umożliwiający porównanie cen.”.

**Art. 58.** W ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827, z 2015 r. poz. 1854 oraz z 2016 r. poz. 615) wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w art. 3 w ust. 1:
  - a) pkt 1 otrzymuje brzmienie:

„1) dotyczących usług socjalnych, mieszkań socjalnych, opieki nad dziećmi, wsparcia dla rodzin i osób znajdujących się stale lub czasowo w potrzebie, w tym opieki długoterminowej, z wyjątkiem art. 7a;”;
  - b) pkt 3 i 4 otrzymują brzmienie:

„3) zawieranych z przedsiębiorcą dokonującym częstych i regularnych objazdów, podczas których przedsiębiorca dostarcza środki spożywcze, napoje i inne artykuły, przeznaczone do bieżącego spożycia w gospodarstwach domowych, do miejsca zamieszkania, pobytu lub pracy konsumenta, z wyjątkiem art. 7a;
  - 4) dotyczących przewozu osób, z wyjątkiem art. 7a, art. 10 i art. 17;”;

c) pkt 10 otrzymuje brzmienie:

„10) zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, jeżeli konsument jest zobowiązany do zapłaty kwoty nieprzekraczającej pięćdziesięciu złotych, z wyjątkiem art. 7a.”;

2) po art. 7 dodaje się art. 7a w brzmieniu:

„Art. 7a. 1. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

2. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 1, uważa się, że uznał reklamację.

3. Odpowiedź na reklamację przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.”.

**Art. 59.** W ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 892) wprowadza się następujące zmiany:

1) w art. 24 w ust. 2 pkt 4 otrzymuje brzmienie:

„4) wskazać wnioskodawcy możliwość przeprowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w art. 35.”;

2) po art. 35 dodaje się art. 35a i art. 35b w brzmieniu:

„Art. 35a. 1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym rozdziale stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), z tym że spór może być prowadzony między przedsiębiorcami.

2. Rzecznik jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Art. 35b. 1. Postępowanie prowadzi osoba upoważniona przez Rzecznika. Upoważnienie udzielane jest na czas określony.

2. Do prowadzenia postępowania może być upoważniona osoba wyróżniająca się wiedzą w zakresie funkcjonowania rynku finansowego i regulacji prawnych tworzących jego otoczenie oraz posiadająca co najmniej pięcioletni staż pracy, w tym co najmniej trzyletnie doświadczenie zawodowe w tym obszarze.

3. Osoba upoważniona prowadzi postępowanie w sposób niezależny i bezstronny.

4. Rzecznik cofa upoważnienie przed upływem okresu, na jaki zostało udzielone, w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji;
- 2) skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
- 3) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań.”;

3) art. 36 otrzymuje brzmienie:

„Art. 36. 1. Postępowanie wszczyna się na wniosek klienta podmiotu rynku finansowego.

2. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wnosić o:

- 1) umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub
- 2) przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

3. Do wniosku o wszczęcie postępowania dołącza się opis okoliczności sprawy, informacje na temat dotychczasowego przebiegu sporu oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

4. Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy:

- 1) jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika;
- 2) klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2;
- 3) wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwości dla podmiotu rynku finansowego;
- 4) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 5) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika;
- 6) klient nie uiścił opłaty, o której mowa w art. 38 ust. 1, i nie został z niej zwolniony.”;

4) art. 39 otrzymuje brzmienie:

„Art. 39. W toku postępowania Rzecznik zapoznaje podmiot rynku finansowego z roszczeniem klienta, przedstawia stronom postępowania przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz podejmuje działania mające na celu umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu.”;

5) po art. 39 dodaje się art. 39a w brzmieniu:

„Art. 39a. Strony oraz inne osoby biorące udział w postępowaniu są obowiązane zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w jego trakcie.”;

6) w art. 41 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Z przebiegu postępowania sporządza się protokół, w którym należy zawrzeć informacje dotyczące miejsca i czasu jego przeprowadzenia, imię, nazwisko (nazwę) i adresy stron, przedmiot sporu oraz informację o sposobie zakończenia sporu. Odpis protokołu doręcza się stronom w ciągu 7 dni od dnia jego sporządzenia.”;

7) art. 43 otrzymuje brzmienie:

„Art. 43. Minister właściwy do spraw instytucji finansowych określi, w drodze rozporządzenia:

- 1) sposób i formy prowadzenia postępowania, w tym sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania oraz wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową,
- 2) szczegółową treść wniosku o wszczęcie postępowania i niezbędne dokumenty, które należy dołączyć do wniosku,
- 3) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowania oraz minimalny okres, na jaki upoważnienie jest udzielane,
- 4) termin na wyrażenie przez strony zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowanie się do niej

– mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania.”.

## Rozdział 8

### Przepisy przejściowe, dostosowujące i końcowe

**Art. 60.** Przepis art. 32 stosuje się do sporów będących następstwem reklamacji składanych od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy.

**Art. 61.** Do zapisów na sąd polubowny, obejmujących spory wynikające z umów, których stroną jest konsument, sporządzonych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy, stosuje się przepisy ustawy zmienianej w art. 48 w brzmieniu dotychczasowym.

**Art. 62.** Do spraw rozstrzyganych przez sądy polubowne wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy oraz do uchylania i odmowy uznania wyroku sądu polubownego wydanego przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy stosuje się przepisy ustawy zmienianej w art. 48 w brzmieniu dotychczasowym.

**Art. 63.** Do rozpatrywania wniosków o rozwiązanie sporu złożonych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy do stałego polubownego sądu konsumenckiego przy wojewódzkim inspektorze inspekcji handlowej przez konsumenta, w tym odbiorcę paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym oraz prosumenta będącego konsumentem, stosuje się przepisy ustawy zmienianej w art. 50 w brzmieniu dotychczasowym.

**Art. 64.** Do wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy postępowań:

- 1) mediacyjnych, o których mowa w art. 36 ustawy zmienianej w art. 50,
- 2) w sprawach skarg, o których mowa w art. 14a ust. 5 ustawy zmienianej w art. 51,
- 3) mediacyjnych, o których mowa w art. 109 ustawy zmienianej w art. 52,
- 4) mediacyjnych, o których mowa w art. 95 ustawy zmienianej w art. 56,
- 5) w sprawie rozwiązywania sporów, o których mowa w art. 35 ustawy zmienianej w art. 59

– w brzmieniu dotychczasowym, stosuje się przepisy dotychczasowe.



**Art. 65.** Przepis art. 7a ustawy zmienianej w art. 58 stosuje się do reklamacji składanych od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy.

**Art. 66.** Dotychczasowe przepisy wykonawcze wydane na podstawie art. 37 ust. 4 ustawy zmienianej w art. 50 zachowują moc do dnia wejścia w życie przepisów wykonawczych wydanych na podstawie art. 37 ust. 7 ustawy zmienianej w art. 50, w brzmieniu nadanym niniejszą ustawą, jednak nie dłużej niż przez 6 miesięcy od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy.

**Art. 67.** Tworzy się Rejestr.

**Art. 68.** 1. W terminie miesiąca od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy:

- 1) Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki,
- 2) Inspekcja Handlowa,
- 3) Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego,
- 4) Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- 5) sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
- 6) Rzecznik Finansowy

– przekazują Prezesowi Urzędu dane objęte Rejestrem.

2. Prezes Urzędu dokonuje wpisu do Rejestru podmiotów wymienionych w ust. 1, z urzędu, niezwłocznie po otrzymaniu danych.

3. Brak wpisu do Rejestru nie stanowi przeszkody do wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

**Art. 69.** Pierwsze sprawozdanie, o którym mowa w art. 45, Prezes Urzędu sporządza za okres od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy do dnia 31 grudnia 2017 r. oraz publikuje je i przekazuje Komisji Europejskiej do dnia 9 lipca 2018 r.

**Art. 70.** Prezes Urzędu Regulacji Energetyki ogłasza informację o pierwszym naborze na stanowisko Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki zgodnie z art. 31c ustawy zmienianej w art. 49, w terminie 14 dni od dnia ogłoszenia niniejszej ustawy.

**Art. 71.** 1. Maksymalny limit wydatków budżetu państwa przeznaczonych na wykonywanie zadań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki wynosi:

- 1) w 2017 r. – 445 760 zł;
- 2) w 2018 r. – 445 760 zł;
- 3) w 2019 r. – 445 760 zł;
- 4) w 2020 r. – 445 760 zł;
- 5) w 2021 r. – 445 760 zł;
- 6) w 2022 r. – 445 760 zł;
- 7) w 2023 r. – 445 760 zł;
- 8) w 2024 r. – 445 760 zł;
- 9) w 2025 r. – 445 760 zł;
- 10) w 2026 r. – 445 760 zł.

2. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki monitoruje wykorzystanie limitu wydatków, o którym mowa w ust. 1, oraz wdraża mechanizm korygujący, o którym mowa w ust. 8.

3. Maksymalny limit wydatków budżetu państwa przeznaczonych na wykonywanie zadań organów Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wynosi:

- 1) w 2017 r. – 2 785 320,33 zł;
- 2) w 2018 r. – 2 785 320,33 zł;
- 3) w 2019 r. – 2 785 320,33 zł;
- 4) w 2020 r. – 2 785 320,33 zł;

- 5) w 2021 r. – 2 785 320,33 zł;
- 6) w 2022 r. – 2 785 320,33 zł;
- 7) w 2023 r. – 2 785 320,33 zł;
- 8) w 2024 r. – 2 785 320,33 zł;
- 9) w 2025 r. – 2 785 320,33 zł;
- 10) w 2026 r. – 2 785 320,33 zł.

4. Wojewoda monitoruje wykorzystanie limitu wydatków, o którym mowa w ust. 3. Wojewódzki inspektor inspekcji handlowej wdraża mechanizm korygujący, o którym mowa w ust. 8.

5. Maksymalny limit wydatków budżetu państwa przeznaczonych na wykonywanie zadań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Rzecznika Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego wynosi:

- 1) w 2017 r. – 364 000 zł;
- 2) w 2018 r. – 364 000 zł;
- 3) w 2019 r. – 364 000 zł;
- 4) w 2020 r. – 364 000 zł;
- 5) w 2021 r. – 364 000 zł;
- 6) w 2022 r. – 364 000 zł;
- 7) w 2023 r. – 364 000 zł;
- 8) w 2024 r. – 364 000 zł;
- 9) w 2025 r. – 364 000 zł;
- 10) w 2026 r. – 364 000 zł.

6. Prezes Urzędu Transportu Kolejowego monitoruje wykorzystanie limitu wydatków, o którym mowa w ust. 5, oraz wdraża mechanizm korygujący, o którym mowa w ust. 8.

7. Maksymalny limit wydatków budżetu państwa przeznaczonych na wykonywanie zadań Prezesa Urzędu wynosi:

- 1) w 2017 r. – 189 000 zł;
- 2) w 2018 r. – 189 000 zł;
- 3) w 2019 r. – 189 000 zł;
- 4) w 2020 r. – 189 000 zł;
- 5) w 2021 r. – 189 000 zł;
- 6) w 2022 r. – 189 000 zł;
- 7) w 2023 r. – 189 000 zł;
- 8) w 2024 r. – 189 000 zł;
- 9) w 2025 r. – 189 000 zł;
- 10) w 2026 r. – 189 000 zł.

8. W przypadku przekroczenia lub zagrożenia przekroczenia przyjętego na dany rok budżetowy limitu wydatków określonych w ust. 1, 3 i 5 stosuje się mechanizm korygujący polegający na wprowadzeniu prognozy finansowej wartości przedmiotu sporu, poniżej lub powyżej którego spór nie będzie rozpatrywany.

**Art. 72.** Ustawa wchodzi w życie po upływie 2 miesięcy od dnia ogłoszenia, z wyjątkiem:

- 1) art. 55 i art. 57, które wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia;
- 2) art. 70, który wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.

Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej: *A. Duda*