

Koordynator ds. Negocjacji przy Prezesie URE

<http://koordynator.ure.gov.pl/kdn/postepowania-polubowne/7063,Pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-konsumenckich.html>
2019-09-20, 20:01

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

Ustawa z 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) stanowi implementację dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 63).

Wprowadziła ona narzędzie zapewniające konsumentom możliwość składania wniosków o rozwiązanie sporów z przedsiębiorcami do podmiotów oferujących niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne i szybkie metody ich alternatywnego rozwiązywania. Przy czym przed złożeniem takiego wniosku konsument przede wszystkim powinien podjąć próbę rozwiązania sporu poprzez złożenie reklamacji, a także poprzez podjęcie próby kontaktu z przedsiębiorcą i bezpośredniego rozwiązania sporu.

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich ma na celu rozwiązanie konfliktu między konsumentem a przedsiębiorcą, wynikającego z zawartej z konsumentem umowy i stanowi alternatywę dla ewentualnego wytoczenia powództwa przed sądem powszechnym.

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

Pozasądowe rozwiązywanie sporów opiera się na dobrej woli i chęci porozumienia, dlatego wymaga zgody obu stron.

Skrót ADR pochodzi od angielskiego sformułowania *Alternative Dispute Resolution* (ADR) i oznacza alternatywne w stosunku do postępowania sądowego sposoby rozwiązywania sporów.

Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich dokonała zmian w ustawie - Prawo energetyczne, powołując m.in. Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie URE („Koordynator”).

[W dniu 22 maja 2017 r. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki powołał Koordynatora ds. negocjacji.](#)

09.04.2019

