



# BIULETYN INFORMACJI PUBLICZNEJ WOJEWÓDZKIEGO INSPEKTORATU INSPEKCJI HANDLOWEJ W OPOLU

[Start](#) > [Aktualności](#) > [Komunikaty UOKiK](#) > **Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich - 10 porad dla...**

**10 stycznia br. weszła w życie ustawa z dnia 23.09.2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016r., poz. 1823). Przedsiębiorca, który odrzuci reklamację konsumenta będzie musiał poinformować go o możliwości rozwiązania sporu pozasądowo. Prowadzisz firmę - przeczytaj porady UOKiK, który ułatwią ci spełnienie nowych obowiązków.**

Opracowanie UOKiK odpowiada na wątpliwości przedstawicieli biznesu dotyczące stosowania nowych przepisów. Pobierz je ze [strony UOKiK](#). Sprawdź też [pytania i odpowiedzi](#).

Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów pozwala prościej i szybciej rozwiązywać konflikty z konsumentami. Przedsiębiorco, zgadzając się np. na mediację, wzmacniasz dobre imię swojej firmy. Dodatkowo unikasz długotrwałego i kosztownego procesu z konsumentem.

## **Nowe obowiązki przedsiębiorców od 10 stycznia 2017 r.:**

1. Przedsiębiorco, jeśli zgadzasz się na pozasądowe rozwiązywanie sporów lub zobowiązuje cię do tego prawo (jak np. w przypadku banków, SKOKów lub ubezpieczycieli), **poinformuj o tym na swojej stronie internetowej i w ogólnych warunkach umów, które zawierasz z konsumentami**. Podaj nazwę podmiotu, do którego może się zwrócić klient, by rozwiązać z tobą spór. Wskaż co najmniej adres jego strony internetowej
2. Jeżeli **odrzuciłeś reklamację, zawsze musisz poinformować klienta** o tym, czy zgadzasz się na rozwiązanie sporu pozasądowo lub czy nie wyrażasz zgody.
3. Informacje te przekaż **na papierze lub innym trwałym nośniku (np. pamięci USB lub płycie CD/DVD)**, odpowiadając na reklamację.
4. Wskaż konsumentowi, **który podmiot jest do tego właściwy**.
5. Podmioty, które będą mogły rozwiązać spór znajdziesz na stronie urzędu. **Prezes UOKiK będzie prowadził ich rejestr**.
6. **Brak informacji oznacza automatycznie, że zgadzasz się** na rozwiązanie sporu poza sądem.
7. Prowadzisz **sklep internetowy? Masz takie same obowiązki**. Ponadto, powinieneś podawać (już teraz, bo od 9 stycznia 2016 r.) na swojej stronie internetowej [link do platformy](#), za pośrednictwem której konsument może przystąpić do rozwiązania sporu online. Masz taki obowiązek, nawet wtedy, gdy nie zgadzasz się na pozasądowe rozwiązanie konfliktu.
8. Pamiętaj, że pozasądowe rozwiązywanie sporów jest dla większości przedsiębiorców **dobrowolne**. Muszą się na nie zgodzić obie strony sporu.
9. Postępowanie wszczynane jest **na wniosek konsumenta**, chyba że regulamin danego podmiotu pozwala na to, aby sprawę zgłosił przedsiębiorca.
10. Polubowne sposoby rozwiązania sporu są tańsze i dużo szybsze niż postępowanie sądowe. **Sprawa zostanie rozwiązana w ciągu 90 dni** od momentu zebrania wszystkich informacji.

## **Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro Prasowe UOKiK  
pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa  
Tel.: 22 55 60 314

E-mail: [biuroprasowef@luokik.gov.pl](mailto:biuroprasowef@luokik.gov.pl)

Twitter: [@UOKiKgovPL](https://twitter.com/UOKiKgovPL)

---

Wytworzył(a): Kubiński Dariusz  
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz  
Opublikował(a): Kubiński Dariusz

Data wytworzenia: 2017-01-19 10:27:37  
Data publikacji: 2017-01-19 10:27:48  
Ostatnio aktualizował(a): Kubiński Dariusz  
Data ostatniej zmiany: 2017-06-22 09:24:33

Historia zmian artykułu:

2017-06-22 09:24:33 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .  
2017-03-29 07:52:07 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz,  
Dostosowanie wyglądu nagłówka do uwag  
Pani Jolanty Mistygacz z dnia 28.03.2017r.  
2017-01-19 10:35:14 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .  
2017-01-19 10:31:57 [Modyfikowano],  
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .