

# Sądy konsumenckie alternatywa



Dariusz Cezary Dracewicz  
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

**Choć sądy konsumenckie działają od dłuższego czasu, wielu konsumentów nie wie, że warto się do nich zwrócić, gdy sprzedawca nie chce uwzględnić reklamacji lub odmawia jej przyjęcia. Często takie spory kończą się ugodą, a wszczęcie sprawy nic nie kosztuje i postępowanie trwa dużo krócej niż proces w sądzie cywilnym. Nasz ekspert odpowiadał podczas piątkowego dyżuru, jakie spory sądy te mogą rozstrzygać oraz co trzeba zrobić, żeby sąd konsumencki zajął się sprawą. Spór ze sprzedawcą lub usługodawcą**

Kolejny miesiąc toczę spór z Telekomunikacją Polską o źle naliczony rachunek. Czy mogę iść z tym do sądu konsumenckiego?

Niestety nie. Z gestii sądów konsumenckich wyłączone są: usługi pocztowe i telekomunikacyjne - można natomiast zwrócić się o przeprowadzenie mediacji do prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty, następnie sprawy dotyczące banków - tu może pomóc arbiter bankowy oraz sprawy z zakresu ubezpieczeń - tu można zwrócić się do rzecznika ubezpieczonych. Sądy konsumenckie rozpatrują spory majątkowe wynikłe z umów sprzedaży towarów oraz świadczenia usług zawartych między konsumentami a przedsiębiorcami. Najczęściej będą to spory ze sprzedawcami, np. gdy zakupiony towar okaże się niezgodny z umową, a sprzedawca nie chce dokonać naprawy lub go wymienić. Do sądów tych mogą trafić spory z usługodawcami, np. gdy firma, w której zamówiliśmy okna, wykonała je źle, a później nie chciała uwzględnić reklamacji. Stałe polubowne sądy konsumenckie, jak sama nazwa wskazuje, prowadzą postępowanie, które zmierza do pojednania stron sporu. A więc, żeby taki spór mogły rozstrzygnąć, potrzebna jest zgoda obu stron. Jeśli konsument zwróci się do takiego sądu, druga strona (np. sprzedawca) musi odpowiedzieć, czy zgadza się, aby spór rozstrzygał sąd konsumencki.

## **Czy decyduje cena**

Co mam zrobić, żeby sprawa mogła trafić do takiego sądu? Kupiłam sukienkę, którą zareklamowałam - kosztowała 60 zł. Sprzedawca nie chce uwzględnić reklamacji, nie pójdę przeciw z tym do zwykłego sądu.

Sądy konsumenckie mogą zająć się sporem majątkowym ze sprzedawcą (usługodawcą), nawet gdy w grę wchodzi niezbyt wysoka wartość przedmiotu sporu. Warszawski Stały Polubowny Sąd Konsumencki nie stosuje ograniczeń, gdy chodzi o maksymalną wysokość wartości sporu. Pozostałe sądy konsumenckie ustaliły pułap do 10 tys. zł. To wynika z zawartych umów z organizacjami konsumenckimi, przedsiębiorcami oraz wojewódzkim inspektorem Inspekcji Handlowej. Umowa taka jest bowiem podstawą działania tych sądów.

Do sądu trzeba złożyć wniosek o wszczęcie postępowania. Dla ułatwienia IH opracowała wzór wniosku o rozpoznanie sprawy, wystarczy go wypełnić. Formularze można otrzymać w sekretariacie każdego sądu. Od wniosku nie pobiera się żadnej opłaty. Dopiero gdy któraś ze stron zażąda opinii rzeczoznawcy, sąd pobiera od niej zaliczkę na pokrycie wydatków. Następnie musi wysłać zapytanie do przedsiębiorcy, czy ten zgadza się na sąd polubowny. Zdarza się, że do uwzględnienia roszczeń konsumenta dochodzi już na tym etapie. Nie trzeba więc wyznaczać rozprawy. Jeśli nie, przewodniczący sądu zawiadamia obie strony o jej terminie i jednocześnie wzywa je, aby w ciągu tygodnia od dnia doręczenia zawiadomienia wyznaczyły do składu orzekającego po jednym arbitrze z listy stałych arbitrow sądów. Stali arbitrzy sądu konsumenckiego to osoby wyznaczone przez organizacje konsumenckie oraz przedsiębiorców, będące stronami umowy o powołaniu sądu konsumenckiego i wpisane na listę stałych arbitrow przez wojewódzkiego inspektora inspekcji handlowej.

Rozprawa przed sądem konsumenckim jest jawna (dozwolony jest udział publiczności). Superarbiter, który przewodniczy rozprawie, udziela głosu stronom, najpierw wnioskodawcy, a potem stronie przeciwnej, które zgłaszają ustnie swoje żądania i wnioski oraz przedstawiają twierdzenia i dowody na ich poparcie. Superarbiter nakłania strony do pojednania i zawarcia ugody. Gdy strony nie zawrą ugody, postępowanie kończy się wydaniem orzeczenia, które rozstrzyga spór.

## **Kto przegrywa, ten płaci**

Czy trzeba liczyć się z kosztami postępowania przed sądem

konsumenckim? Jestem emerytem i nie mam pieniędzy na opłaty. Wniosek o wszczęcie postępowania przed sądem konsumenckim jest bezpłatny. Koszty mogą powstać, gdy któraś strona będzie chciała powołać eksperta. Koszty jego opinii poniesie strona, która przegra sprawę. Jeśli dojdzie do ugody, to w jej treści ustala się podział tych kosztów. Często przedsiębiorcy, którzy zawierają ugodę, biorą je na siebie.

## Uгода i wyrok mają moc

Sprzedawca może pójść w sądzie konsumenckim na ugodę, lecz później nie zechce jej wykonać. Czy znów trzeba się z nim sądzić?

Uгода zawarta przed stałym sądem polubownym oraz wyrok takiego sądu mają moc wyroku sądu powszechnego po stwierdzeniu przez ten sąd ich wykonalności. Jeśli sprzedawca nie respektuje ugody lub wyroku, trzeba wystąpić do sądu powszechnego o takie stwierdzenie. Sąd powszechny nada klauzulę wykonalności i wówczas wyrok (ugoda) podlega egzekucji, czyli można z nim iść do komornika. Nie trzeba więc wszczynać procesu cywilnego. Należy dodać, że strona niezadowolona z wyroku sądu polubownego może żądać jego uchylecia, składając skargę do sądu powszechnego. Skargę wnosi się w ciągu miesiąca od doręczenia wyroku. Chcę też zaznaczyć, że jeśli postępowanie przed sądem konsumenckim zostanie rozpoczęte, żadna ze stron nie może w tym czasie kierować sprawy do sądu cywilnego. Sąd cywilny odrzuci taki pozew na wniosek drugiej strony, która okaże, że istnieje umowa na sąd polubowny. Przedsiębiorca także może Prowadzić firmę wewnętrzną. Nie mogę dojść do porozumienia z klientem, który nie chce zapłacić za usługę. Na procesowanie się nie mam pieniędzy ani czasu. Czy jako przedsiębiorca też mogę iść do sądu konsumenckiego?

Oczywiście. Z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed sądem konsumenckim może wystąpić także przedsiębiorca. Jednak, jak już była o tym mowa, tylko gdy chodzi o spory wynikłe na tle umów sprzedaży lub świadczenia usług zawieranych z konsumentami. Sądy te nie mogą natomiast rozstrzygać sporów między przedsiębiorcami z tytułu zawartych kontraktów, od tego jest sąd gospodarczy. Natomiast do sporów między osobami, które dokonały np. transakcji sprzedaży samochodu, właściwy jest sąd cywilny.