

Włodzimierz Broński

POSTĘPOWANIE
W SPRAWIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH
W ŚWIETLE USTAWY Z DNIA 23 WRZEŚNIA 2016 ROKU

Streszczenie

Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich wdraża do krajowego porządku prawnego Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich (dyrektywa 2013/11/UE) i Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (rozporządzenie 2013/524). Celem jest zapewnienie konsumentom możliwości składania wniosków o rozwiązywanie sporów z przedsiębiorcami do podmiotów oferujących niezależne, bezstronne, przejrzyste i skuteczne metody pozasądowego rozwiązywania, a przedsiębiorcom uzyskanie instrumentu pozwalającego uniknąć kosztownych i długotrwałych procesów sądowych z konsumentami. Niniejsze opracowanie omawia w świetle tejże ustawy istotę oraz wszczęcie, przebieg i zakończenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Słowa kluczowe: alternatywne metody rozwiązywania sporów konsumenckich; konsument; spór konsumencki; przedsiębiorca

PROCEEDINGS REGARDING OUT-OF-COURT RESOLUTION
OF CONSUMER DISPUTES
IN THE LIGHT OF THE ACT OF 23 SEPTEMBER 2016

Summary

The ADR Act of 23 September 2016 addressing consumer dispute resolution, marks an implementation of the EP and EC ADR Directive of 21 May 2013, regulating consumer dispute resolution, and EU and EP Regulation 524/2013 of 21 May 2013 on Online Dispute Resolution in Consumer Disputes. The aim is to provide consumers in need of dispute resolution against business entities with an option to apply to legal entities that offer independent, impartial, transparent and effective facilities of amicable dispute resolution. The aim is also to equip entrepreneurs with an instrument to avoid costly and long-term court proceedings against consumers. This article discusses how the Act regulates the substance, commencement, conduct and conclusion of the proceedings in the out-of-court resolution of consumer disputes.

Key words: consumer alternative dispute resolution; consumer; consumer dispute; entrepreneur