



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

POZASĄDOWE ROZSTRZYGANIE SPORÓW KONSUMENCKICH NA RYNKU FINANSOWYM

Doświadczenia międzynarodowe

PAWEŁ ZAGAJ, zastępca Rzecznika Finansowego
Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów

Warszawa 2017

Spory w relacji przedsiębiorca-konsument są nieodłącznym elementem prowadzenia każdej działalności gospodarczej.

Na rynku usług finansowych, o ile przyczyny powstawania sporów są różne, to mają wspólną cechę tzn. **znaczną przewagę kontraktową instytucji finansowej.**

Spór konsumencki to nie tylko problem konsumenta, czy też instytucji finansowej ale to także **problem systemowy.**

Alternative Dispute Resolution (Dyrektywa ADR)

Cele

Celem regulacji:

- Zwiększenie ochrony konsumentów
- Ułatwienie prowadzenie działalności gospodarczej

Założeniem ustawodawcy unijnego było uporządkowanie organizacyjne podmiotów świadczących usługi ADR w sporach konsumenckich w UE przy założeniu:

- już istniejących, ugruntowanych podmiotów pomagających konsumentom w rozwiązywaniu sporów
- wprowadzeniu podmiotów ADR w tych sektorach, w których nie było podobnego podmiotu
- wprowadzenie jednolitych standardów w rozwiązywaniu sporów

Alternative Dispute Resolution (Dyrektywa ADR)

Cele

STANDARYZACJA

systemu rozwiązywania sporów



OBNIŻANIE KOSZTÓW

rozwiązywania sporów, a w konsekwencji kosztów prowadzenia działalności gospodarczej



WZROST KONKURENCYJNOŚCI

wspólnego rynku UE

RÓŻNORODNOŚĆ

- Sposobów organizacji podmiotów ADR
- Form działania

Czym jest ADR

Definicja

Definicja legalna

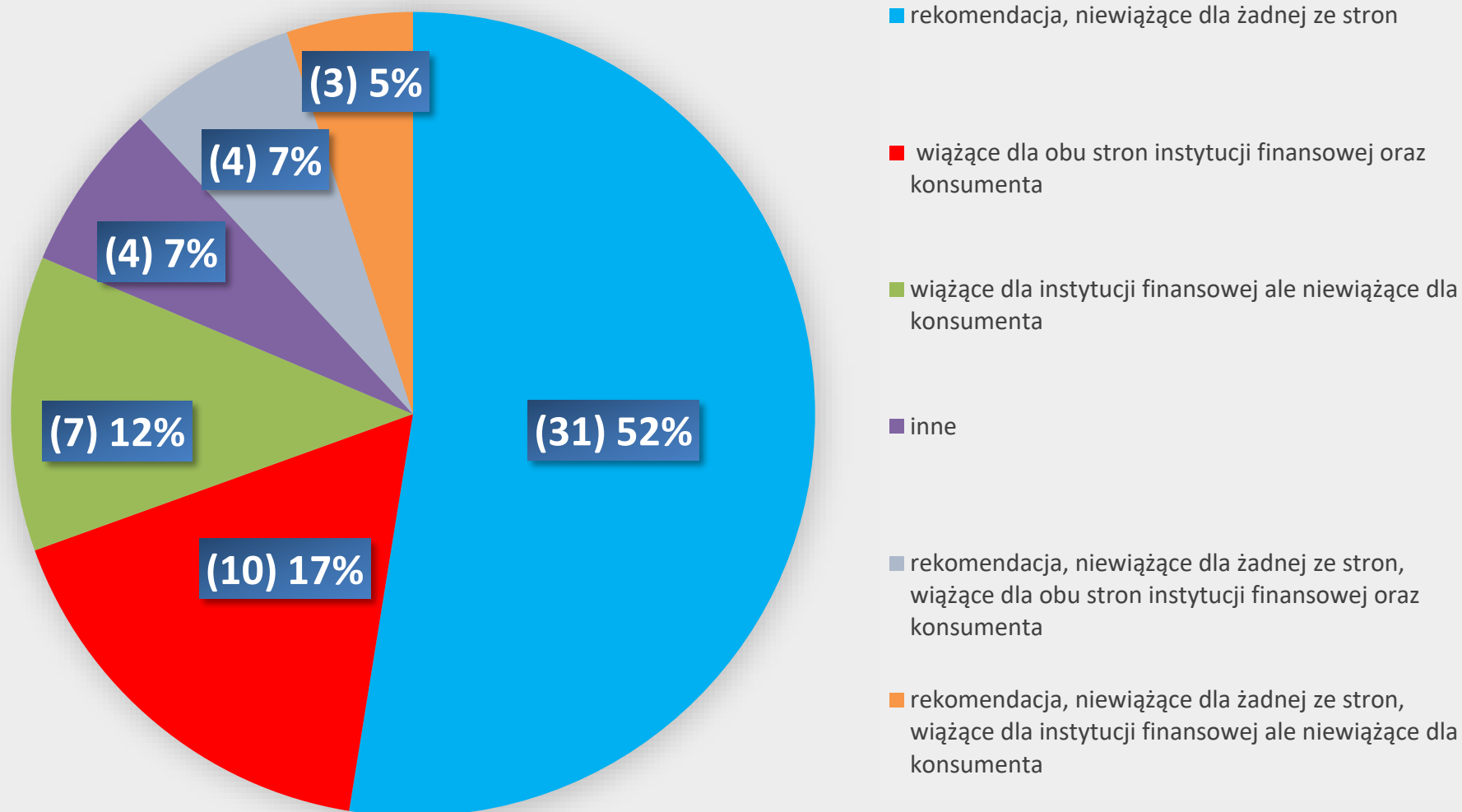
- Dyrektywa ADR (2013/11/UE) – przewiduje, że podmiot ADR rozstrzyga spór poprzez przedstawienie propozycji rozwiązania sporu, narzucenie rozwiązania albo zbliżenie stanowisk stron
- mediacja, koncyliacja, arbitraż, a także inne formy
- Zasady: niezależności, bezstronności, fachowości, sprawiedliwości
- Podmiotem ADR w sprawach konsumenckich może być tylko ten, który spełnia te kryteria (notyfikacja) – nieuczciwa praktyka rynkowa

Powszechne rozumienie pojęcia ADR

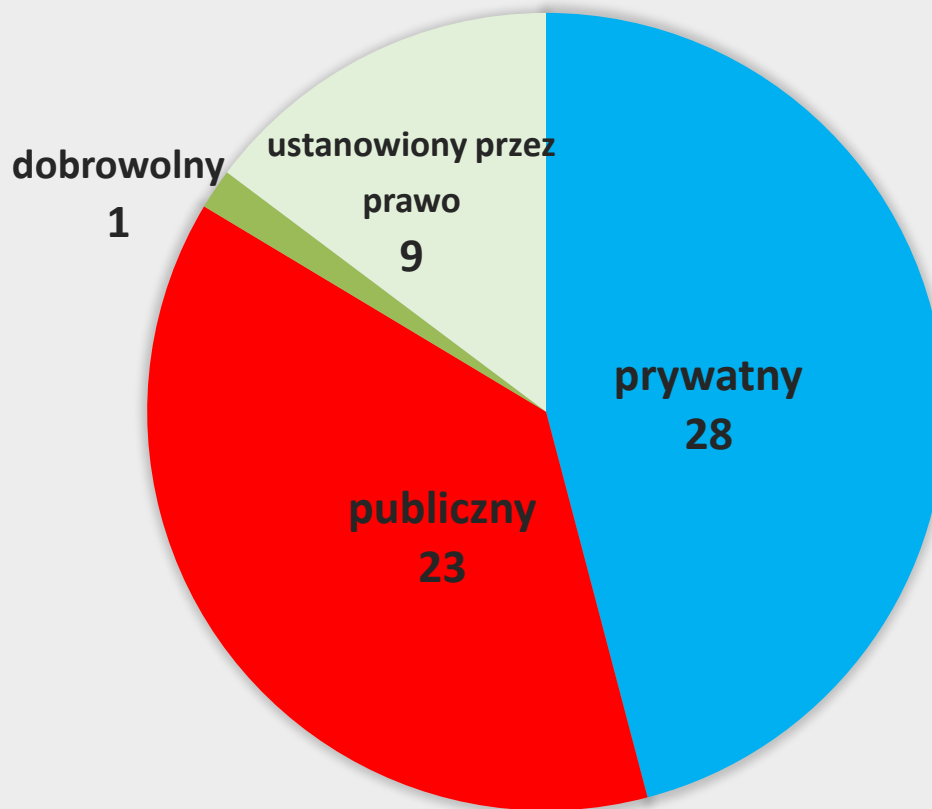
„pozasądowe rozwiązywanie sporu” to każda „nie-sądowa” forma rozwiązania sporu, także ta niespełniająca wymogów ww. dyrektywy

Czy system rozpatrywania skarg konsumenckich mieści się w pojęciu ADR w rozumieniu Dyrektywy?

Podział podmiotów ze względu na sposób zakończenia postępowania



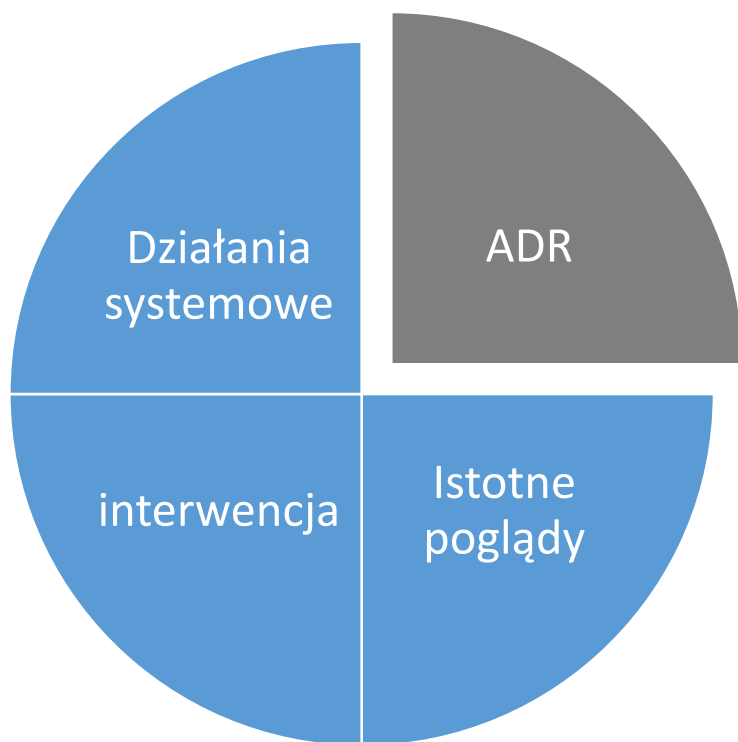
RODZAJE PODMIOTÓW ADR ZE WZGLĘDU NA SPOSÓB UTWORZENIA



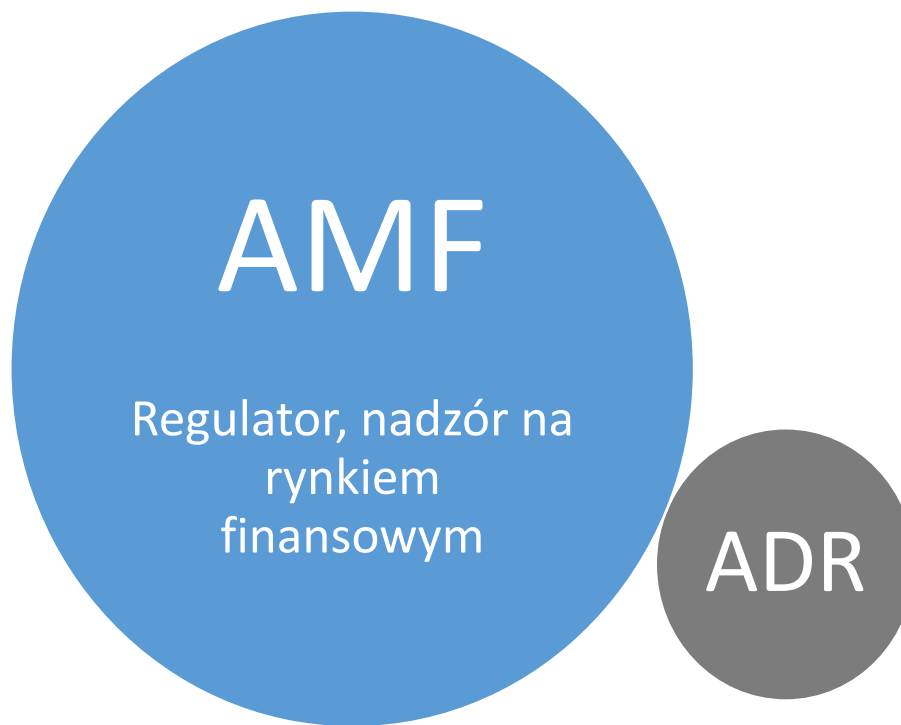
Modele organizacji podmiotu ADR

„Rzecznik” finansowy nie zawsze oznacza to samo

Przykład różnych form działania „Rzecznika” finansowego (ombudsman)



Rzecznik Finansowy (PL)



AMF Ombudsman (FR)

Wydzielony z AMF w 2015 r.

Zgodnie z art. 6 ust. 1 zd. 2 Europejskiej Konwencji o Ochronie Praw Człowieka i Podstawowych wolności z dnia 4 listopada 1950 r. „**Każdy ma prawo do sprawiedliwego i publicznego rozpatrzenia sprawy w rozsądnym terminie przez niezawisły i bezstronny sąd ustanowiony ustawą przy rozstrzyganiu o jego prawach i obowiązkach o charakterze cywilnym albo zasadności każdego oskarżenia w wytoczonej przeciwko niemu sprawie karnej**”

- ADR konsumencki zamiast sądu
- ADR konsumencki jako element uzupełniający wymiar sprawiedliwości
- ADR konsumencki jako dodatkowe narzędzie służące rozwiązaniu sporu

Formy działania podmiotów ADR

Inne kryteria klasyfikacji

Jak jeszcze można dzielić podmioty ADR:

- **Odpłatność** za złożenie wniosku
(większość podmiotów ADR z sektora finansowego nie pobiera opłat od wniosku)
- Przerwanie albo zawieszenie **terminu przedawnienia**
- **Obowiązkowy albo dobrowolny** udział instytucji finansowej
(obowiązkowy udział może wynikać z ustawy albo z dobrowolnej deklaracji podmiotu)
- **Limity kwotowe** dotyczące wartości przedmiotu sporu
(większość podmiotów ma takie limity)



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

| DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

 www.rf.gov.pl

 biuro@rf.gov.pl

 facebook.com/RzecznikFinansowy