

Skrócona informacja na temat form pomocy udzielanej konsumentom przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Łodzi

POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW KONSUMENCKICH

Spór konsumencki

to spór cywilnoprawny pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą wynikający z zawartej z konsumentem umowy.

Kategorie sporów konsumenckich podlegających rozpatrzeniu przez WIIH w Łodzi:

spory z zakresu:

- sprzedaży produktów;
- świadczenia usług:
 - o turystycznych;
 - o deweloperskich;
 - o remontowo – budowlanych;
 - o edukacji niepublicznej;
 - o przewozu towarów;
 - o innych, dla których nie powstały właściwe podmioty uprawnione do rozwiązywania sporów.

Warunki konieczne do rozpatrzenia sporu przez WIIH w Łodzi:

- umowa zawarta pomiędzy konsumentem i przedsiębiorcą;
- przedsiębiorca wykonuje działalność gospodarczą na terenie województwa łódzkiego;
- wyczerpanie drogi reklamacyjnej /podjęcie próby kontaktu z drugą stroną sporu celem bezpośredniego jego rozwiązania/;
- złożenie wniosku o pozasądowe rozwiązanie sporu;
- wyrażenie zgody przez drugą stronę sporu na polubowne jego rozwiązanie.

Zawartość wniosku o rozwiązanie sporu konsumenckiego:

- oznaczenie stron;
- dokładnie określone żądanie;
- wskazanie rodzaju postępowania:
 - o umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony /*mediacja*/;
 - o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu /*koncyliacja*/;
- podpis składającego wniosek.

Do wniosku załącza się dokumenty istotne w sprawie.

Wzór wniosku dostępny jest na stronie internetowej Inspektoratu w zakładce ochrona konsumenta.

Wniosek niespełniający wymagań

W przypadku, gdy wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich nie spełnia wymagań, wnioskodawca wzywany jest do uzupełnienia wniosku w wyznaczonym terminie.

Czas trwania postępowania w sprawie rozwiązania sporu konsumenckiego:

Wynik postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich podmiot uprawniony /Inspekcja Handlowa/ przedstawia stronom **w terminie 90 dni** od dnia doręczenia wniosku o wszczęcie postępowania. W przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin ten może być przedłużony.

Jednak w praktyce **średni czas trwania postępowania** w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Łodzi wynosi około **30 dni**.

WAŻNE: !

- postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest nieodpłatne;
- skorzystanie z procedury pozasądowego rozwiązania sporu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń przed stałym sądem polubownym bądź sądem powszechnym.

STAŁY SĄD POLUBOWNY

Stały Sąd Polubowny przy Łódzkim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej został utworzony na mocy umowy zawartej między Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Łodzi, Wojewódzkim Związkiem Zrzeszeń Kupców i Usługodawców w Łodzi i Federacją Konsumentów.

Stały Sąd Polubowny w Łodzi rozpatruje spory o prawa majątkowe wynikłe z umów sprzedaży produktów oraz świadczenia usług pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami /kategorie sporów tożsame ze sporami podlegającymi rozpatrzeniu przez Inspekcję Handlową w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich/.

Wniosek wnosi się do Stałego Sądu Polubownego właściwego ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta albo siedzibę przedsiębiorcy. Wniosek wniesiony za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej opatruje się kwalifikowanym podpisem elektronicznym albo podpisem potwierdzonym profilem zaufanym. Do wniosku należy dołączyć „Zapis na sąd polubowny”. Wzory dokumentów dostępne są na stronie internetowej Inspektoratu w zakładce ochrona konsumenta.

Warunkiem rozpoznania sprawy przed Stałym Sądem Polubownym jest wyrażenie zgody przez obie strony sporu.

WAŻNE: !

Wyrok sądu polubownego lub ugoda przed nim zawarta wiąże strony tak samo jak wyrok lub ugoda przed sądem powszechnym.

PORADNICTWO KONSUMENCKIE

Poradnictwo prowadzone jest:

- telefonicznie pod numerem **42 632-16-50** lub **731-794-646**;
- bezpośrednio w siedzibie Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Łodzi, ul. Gdańska nr 38 w godzinach pracy urzędu:
 - o poniedziałek, środa, czwartek, piątek od 7.30 do 15.30;
 - o wtorek od 7.30 – 18.00;
- pisemnie pod adresem Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Łodzi, ul. Gdańska 38 90-730 Łódź;
- elektronicznie: sekretariat@wiih.lodz.pl lub prsk@wiih.lodz.pl.