



## Dostęp do wymiaru sprawiedliwości w *Polsce*

### Spór konsumencki może rozstrzygnąć:

**SĄD POLUBOWNY PRZY INSPEKCJI HANDLOWEJ**  
Strona internetowa [www.glih.gov.pl](http://www.glih.gov.pl)

**BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI**  
(członek sieci Fin-Net)  
Strona internetowa: [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl)

**SĄD POLUBOWNY PRZY KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO**  
Strona internetowa [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)

**SPÓŁDZIELCZY ARBITRAŻ KONSUMENCKI PRZY STOWARZYSZENIU  
KRZEWIENIA EDUKACJI FINANSOWEJ**  
Strona internetowa: [www.skef.pl](http://www.skef.pl)

**SĄD POLUBOWNY PRZY RZECZNIKU UBEZPIECZONYCH**  
Strona internetowa: [www.rzu.gov.pl](http://www.rzu.gov.pl)

**SĄD POLUBOWNY PRZY URZĘDZIE KOMUNIKACJI  
ELEKTRONICZNEJ**  
Strona internetowa: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)

**SKARGI ZWIĄZANE Z PODRÓŻAMI SAMOŁOTEM MOŻNA ZGŁASZAĆ  
DO KOMISJI OCHRONY PRAW PASAŻERÓW PRZY URZĘDZIE  
LOTNICTWA CYWILNEGO**  
Strona internetowa: [www.ulc.gov.pl](http://www.ulc.gov.pl)

### ... albo sąd powszechny. Ile to kosztuje?

**W Polsce, w drobnych sprawach konsumenckich, prowadzi się tzw. postępowanie uproszczone.**

**Opłata za złożenie wniosku zależy od wartości przedmiotu sporu i wynosi:**

Wartość przedmiotu sporu	Opłata
Do 2000 złotych	30 złotych
2000-5000 złotych	100 złotych
5000-7500 złotych	250 złotych
Ponad 7500 złotych	300 złotych

Więcej informacji o projekcie znajdziesz  
na naszej stronie:

[www.adicae.net/justice](http://www.adicae.net/justice)



**Polska**

## Jak walczyć o swoje prawa konsumenckie?

**W POLSCE I W EUROPIE**

**Stowarzyszenia partnerskie – skontaktuj się z nami!**

-  **VSZ**, Belgia  
[www.vsz.be](http://www.vsz.be), ☎ 0032 87 59 18 55
-  **ASC**, Słowacja  
[www.zss.sk](http://www.zss.sk), ☎ 00421 (0)905 719 874
-  **ADICAE**, Hiszpania  
[www.adicae.net](http://www.adicae.net), ☎ 0034 976 39 00 60
-  **CLCV**, Francja  
[www.clcv.org](http://www.clcv.org), ☎ 0033 156 543 210
-  **ADOC**, Włochy  
[www.adoc.org](http://www.adoc.org), ☎ 0039 07 31 20 45 85
-  **LNCF**, Litwa  
[www.vartotojai.eu](http://www.vartotojai.eu), ☎ 00370 52 16 68 34
-  **SKP**, Polska  
[www.skp.pl](http://www.skp.pl), ☎ 0048 22 634 06 68
-  **APDC**, Portugalia  
[www.apdconsumo.pt](http://www.apdconsumo.pt), ☎ 00351 40 47 33
-  **Consumer.cz**, Czechy  
[www.consumer.cz](http://www.consumer.cz), ☎ 00420 224 811 111
-  **ANPCPPSR**, Rumunia  
[www.consumers-protection.ro](http://www.consumers-protection.ro), ☎ 0040 314 022 632



**SKP**  
**Stowarzyszenie**  
**Konsumentów Polskich**



**ADICAE**  
Asociación de Usuarios de  
Bancos, Cajas y Seguros

Przy finansowym wsparciu:



Dyrekcji Generalnej ds.  
Sprawiedliwości, Wolności  
i Bezpieczeństwa

Jest ogromnie ważne, by obywatele europejscy wiedzieli, gdzie mogą się udać w celu rozwiązania swoich problemów.

Hiszpańska organizacja ADICAE we współpracy z 9 organizacjami konsumenckimi zrealizowała projekt „Informacja o dostępie do wymiaru sprawiedliwości dla europejskich obywateli”, którego celem jest upowszechnienie informacji o możliwościach rozwiązywania sporów przez konsumentów w ich krajach oraz w całej Unii Europejskiej.

## Dochodzenie roszczeń konsumenckich w Europie

- ✓ Różne przepisy
- ✓ Różne procedury
- ✓ Różne języki

### W SĄDOWYM LABIRYNCIE



### Alternatywne metody rozstrzygnięcia sporów

Procedura jest dobrowolna, szybsza i tańsza.

**Arbitraż** – decyzja arbitra jest wiążąca dla obu stron ale w niektórych wypadkach, jeśli konsument jest niezadowolony z decyzji arbitra, może skierować sprawę do sądu powszechnego.

**Mediacja** – strona trzecia pomaga w rozwiązaniu sporu, ale wynik mediacji nie jest dla stron wiążący.

**Sąd polubowny** – wyroki sądu polubownego mają moc prawną na równi z wyrokami sądu powszechnego.

Nie pogub się w dochodzeniu roszczeń w Europie!

### Jeśli masz problem ze sprzedawcą w innym europejskim kraju:

1. Skontaktuj się ze sprzedawcą, telefonicznie lub e-mailowo (e-mail może być potem dowodem w sprawie).
2. Organizacje konsumenckie udzielą Ci pomocy.
3. Istnieje europejska sieć instytucji ułatwiających całą procedurę:

**Sieć ECC Net – Europejskie Centra Konsumenckie.** Pomagają w sporach transgranicznych i udzielają informacji o pozasądowych metodach dochodzenia roszczeń w Unii Europejskiej. Europejskie Centrum Konsumenckie działa w każdym kraju członkowskim UE.

#### Sieć Fin-Net

Jeśli chcesz dochodzić roszczeń przeciwko zagranicznemu dostawcy usług finansowych, możesz złożyć skargę za pośrednictwem sieci (w swoim języku oraz w języku, w którym została sporządzona umowa). Członkowie sieci Fin-Net w każdym kraju członkowskim UE specjalizują się w pozasądowym rozstrzygnięciu sporów.

Więcej informacji na stronie <http://ec.europa.eu/consumers>

### Jeśli nie udało się rozwiązać problemu w ten sposób:

- ☛ Skontaktuj się z prawnikiem w Polsce lub z instytucją zajmującą się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów w kraju sprzedawcy.

Sprzedaj wysyłkowa

### Dokonując zakupu na odległość (przez Internet, telefon itp.) masz prawo do:

- ▶ Uzyskania od sprzedawcy wszystkich niezbędnych informacji (cena, charakterystyka produktu, systemy płatności, warunki odstąpienia od umowy).
- ▶ Odstąpienia od umowy w określonym terminie, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kary.

Sądem właściwym do rozwiązania ewentualnego sporu jest sąd w kraju sprzedawcy, a nie w kraju konsumenta.



## Dostęp do wymiaru sprawiedliwości w Polsce

Nie jesteś zadowolona (y) z zakupu a sprzedawca nie chce uznać reklamacji?

## Bezpłatnych porad i informacji udzielają:

### Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

Infolinia konsumencka  
tel: 0 800 800 008,  
Centrum Porad Konsumenckich dla miasta Warszawy i okolic  
+48 22 634 06 69  
[www.skp.pl](http://www.skp.pl)

### Federacja Konsumentów

[www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)

### Miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów

Udzielają konsumentom porad na szczeblu lokalnym. Dane kontaktowe do wszystkich rzeczników można znaleźć na stronie [www.skp.pl](http://www.skp.pl)

### Europejskie Centrum Konsumenckie

(członek sieci ECC-NET), [info@konsument.gov.pl](mailto:info@konsument.gov.pl)  
[www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl)

## Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Organ administracji rządowej odpowiedzialny za politykę konsumencką.

Urząd nie udziela indywidualnych porad, zajmuje się natomiast sprawami dotyczącymi tzw. zbiorowych interesów konsumentów.

Strona internetowa: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

Skontaktuj się z Infolinią Konsumencką SKP!

Bezpłatny telefon 0 800 800 008, udzielimy Ci informacji i porady.

Możliwe jest ominiecie tych przeszkód!