

# REGULIMAN POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW IZBY GOSPODARKI ELEKTRONICZNEJ

## 1. Postanowienia ogólne i definicje

- 1.1. Regulamin pozasądowego rozwiązywania sporów określa zasady prowadzenia postępowania przez Izbę Gospodarki Elektronicznej (adres strony internetowej: [www.ecommercepolska.pl/](http://www.ecommercepolska.pl/), [mediacjeeizby.pl](http://mediacjeeizby.pl)), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Polsce, Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000474028, NIP: 7010391922, REGON: 146832492, dalej: „e-Izba”. Zakres i sposób działania e-Izby określa Statut. Władzami e-Izby są: Walne Zgromadzenie Członków e-Izby, Rada e-Izby, Zarząd, a także Sąd e-Izby. Organem wykonawczym e-Izby jest Zarząd, który kieruje działalnością e-Izby oraz reprezentuje ją na zewnątrz, a także podejmuje wszelkie decyzje niezastrzeżone dla innych organów.
- 1.2. e-Izba uchwałą Zarządu przyjmuje niniejszy Regulamin w celu prowadzenia pozasądowego rozwiązywania krajowych i transgranicznych sporów pomiędzy Konsumentami a Przedsiębiorcami, wynikających z naruszenia Internetowej Umowy Sprzedaży lub Internetowej Umowy Świadczenia Usług, których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 5000 EUR (lub równowartości tych kwot w przeliczeniu na złote polskie po średnim kursie NBP z dnia złożenia wniosku o wszczęciu postępowania).
- 1.3. Wartość przedmiotu sporu jest równa wartości roszczenia głównego przedstawionego przez Konsumenta.
- 1.4. „Konsument” oznacza konsumenta zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt. 1 ustawy z dnia 23.09.2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016r. poz. 1823).
- 1.5. „Przedsiębiorca” oznacza przedsiębiorcę zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt. 2 ustawy z dnia 23.09.2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016r. poz. 1823).
- 1.6. „Internetowa Umowy sprzedaży lub Internetowa Umowa Świadczenia Usług” oznacza umowy zdefiniowane w art. 4 ust.1 lit. e) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21.05.2013r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dziennik Urzędowy UE L 165/5).
- 1.7. „Środki Elektroniczne” oznaczają sprzęt zgodnie z definicją zawartą w art. 4 ust.1 lit. g) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21.05.2013r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany

rozporządzenia (WE) 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dziennik Urzędowy UE L 165/5).

- 1.8. „Mediator” oznacza osobę uprawnioną do rozwiązywania sporów pomiędzy Konsumentem a Przedsiębiorcą, wskazaną w uchwale Zarządu podmiotu uprawnionego ADR e-Izby (dalej „pomiot uprawniony ADR”), spośród osób zgłoszonych przez Partnerów e-Izby – Kancelarii Prawnych, posiadającą co najmniej uprawnienia adwokata lub radcy prawnego lub tytuł doktora nauk prawnych, a także posiadającą wiedzę i doświadczenie w rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz mediacji.
- 1.9. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie dla sporów transgranicznych, w których Przedsiębiorca jest zarejestrowany w Rzeczypospolitej Polskiej a Konsument jest rezydentem innego kraju członkowskiego UE.
- 1.10. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do sporów krajowych, w których zarówno Przedsiębiorca, jak i Konsument są rezydentami Rzeczypospolitej Polskiej.
- 1.11. Niniejszy Regulamin nie ma zastosowania do umowy w zakresie, w jakim dotyczy ona usług medycznych świadczonych przez profesjonalny personel medyczny na rzecz pacjentów w celu zbadania, utrzymania lub przywrócenia ich stanu zdrowia, włączając przepisanie, wdrożenie i podanie produktów i urządzeń medycznych oraz innych usług wymienionych w art. 5 pkt. 5 ustawy z dnia 23.09.2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016r. poz. 1823).
- 1.12. Postępowanie będzie przeprowadzone wyłącznie na podstawie dokumentów dostarczonych w postaci elektronicznej.
- 1.13. W przypadku zgłoszenia roszczenia wobec Przedsiębiorcy, który zobowiązał się do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów z Konsumentami i właściwy dla niego jest niniejszy podmiot uprawniony ADR, Przedsiębiorca automatycznie zostaje włączony do postępowania.
- 1.14. Wniosek Konsumenta wszczynający postępowanie nie może być skutecznie złożony po upływie okresów przedawnienia roszczeń, określonych przez ustawę z dnia 23.04.1964 Kodeks cywilny (Dz. U. z 2016. poz. 380 t.j.), z tym zastrzeżeniem, że termin przedawnienia nie może być krótszy niż rok od dnia, w którym wnioskodawca podjął próbę kontaktu z drugą stroną w celu bezpośredniego rozwiązania sporu, dalej „Data Przedawnienia Reklamacji”.
- 1.15. Dla uczestniczenia w określonym niniejszym Regulaminie postępowaniu nie jest wymagane ustanowienie pełnomocnika. Każda ze stron we własnym zakresie decyduje o tym, czy potrzebuje niezależnego doradztwa prawnego.
- 1.16. Mediator, jako osoba powołana do rozwiązania sporu pomiędzy Konsumentem a Przedsiębiorcą nie może świadczyć porad prawnych lub działać w charakterze doradcy prawnego którejkolwiek ze stron, w sprawach dotyczących rozwiązywanego sporu, w każdym czasie.
- 1.17. Formularz skargi stosowanej w postępowaniu jest dostępny na stronie internetowej [www.mediacjaizba.pl](http://www.mediacjaizba.pl) („Strona internetowa”).

- 1.18. Domyślną formą wszelkiej korespondencji jest poczta e-mail, tym samym, o ile jest to możliwe, wszystkie dokumenty powinny być przekazywane w postaci elektronicznej **drogą elektroniczną**. Strony mogą również przesłać dokumenty przesyłką priorytetową na adres podmiotu uprawnionego ADR (ul. Pańska 96, lok. 83, 00-837 Warszawa).
- 1.19. O ile nie ustalono inaczej, terminy zaczynają bieg od daty otrzymania dokumentów przez podmiot uprawniony ADR.
- 1.20. Domyślnym językiem komunikacji jest język polski, o ile strony i Mediator nie dokonali wyboru innego języka.
- 1.21. Przyjmuje się, że wszystkie postępowania mediacyjne odbywają się przy użyciu **środków elektronicznych**, a miejsce prowadzenia postępowań jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

## **2. Odmowa zajęcia się sporem przez Podmiot uprawniony ADR.**

- 2.1. Podmiot uprawniony ADR może odmówić rozpatrzenia i zajęcia się sporem na gruncie niniejszego Regulaminu w następujących przypadkach:
  - 1.1.1. przed wniesieniem sprawy do podmiotu ADR Konsument nie dokonał próby skontaktowania się z Przedsiębiorcą w celu omówienia reklamacji, tym samym nie podjął próby rozwiązania sporu bezpośrednio z Przedsiębiorcą,
  - 2.1.1. w ocenie podmiotu ADR spór jest błahy, bezzasadny lub wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwość dla drugiej strony,
  - 3.1.1. wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 EUR albo wyższa niż 5000 EUR (lub równowartość tych kwot w przeliczeniu na złote polskie po średnim kursie NBP z dnia złożenia wniosku o wszczęciu postępowania)
  - 4.1.1. spór jest aktualnie rozpatrywany lub był uprzednio rozpoznany przez inną jednostkę ADR, inny właściwy podmiot lub przez sąd powszechny,
  - 5.1.1. Konsument złożył reklamację do podmiotu ADR po Dacie Przedawnienia Reklamacji,
  - 6.1.1. w ocenie podmiotu ADR, rozpoznanie tego rodzaju sporu w istotny sposób zakłóciłoby efektywne funkcjonowanie Izby Gospodarki Elektronicznej,
- 2.2. W przypadku decyzji o odmowie rozpatrzenia sporu podmiot uprawniony ADR poinformuje o tym strony i przedstawi uzasadnienie odmowy. Podmiot uprawniony ADR przedstawi odmowę najpóźniej w terminie trzech tygodni od dnia otrzymania kompletnego wniosku o wszczęcie postępowania (spełniającego wszystkie przewidziane w Regulaminie warunki).

## **3. Ogólne zasady postępowania**

- 3.1. Każda ze stron może wycofać się z udziału w postępowaniu na każdym jego etapie. Wycofanie się z udziału w postępowaniu nie skutkuje zwrotem wniesionych wpłat.
- 3.2. Spór może zostać uznany za rozwiązany przed przedstawieniem stronom propozycji rozwiązania przez Mediatora jedynie w przypadku uzyskania pisemnej, zgodnej informacji od wszystkich stron o osiągnięciu porozumienia.
- 3.3. Mediator sporządzi protokół zawierający przebieg postępowania oraz jego wynik wraz ze zwięzłym uzasadnieniem propozycji rozwiązania sprawy. Wynik postępowania będzie wiążący dla wszystkich stron po jego przyjęciu i podpisaniu, pod warunkiem, że rozwiązanie sporu nie będzie skutkowało pozbawieniem Konsumenta ochrony prawnej przyznanej konsumentom w kraju, w którym Konsument ma miejsce zamieszkania na mocy przepisów prawa, które nie mogą zostać pominięte ze względu na zastosowanie jakiegokolwiek innego aktu prawnego.
- 3.4. Rozstrzygnięcie sporu w niniejszym postępowaniu nie pozbawia stron prawa do dochodzenia swoich praw w postępowaniu sądowym.

#### **4. Kompletowanie dokumentacji**

- 4.1. Konsument może wnioskować o wszczęcie postępowania jedynie w przypadku braku możliwości osiągnięcia porozumienia z Przedsiębiorcą, wynikającego z wyczerpania wszystkich wewnętrznych procedur reklamacyjnych stosowanych przez Przedsiębiorcę.
- 4.2. Jeśli Konsument zdecyduje się na niniejsze postępowanie, to winien on odesłać do podmiotu uprawnionego ADR Formularz Skargi inicjującej wszczęcie postępowania wraz z dodatkowymi dokumentami i materiałami (kompletną Dokumentacją Roszczenia).
- 4.3. Kompletna Dokumentacja Roszczenia powinna zostać doręczona podmiotowi ADR przez Konsumenta przed upływem Daty Przedawnienia Reklamacji. Jeśli Dokumentacja Roszczenia została doręczona podmiotowi uprawnionemu ADR po upływie Daty Przedawnienia Reklamacji, Przedsiębiorca może wyrazić zgodę na wszczęcie postępowania ale nie jest do tego zobowiązany.
- 4.4. Podmiot uprawniony ADR poinformuje Przedsiębiorcę o złożeniu przez Konsumenta wniosku o wszczęcie postępowania oraz dostarczy Przedsiębiorcy przy pomocy środków elektronicznych Dokumentację Roszczenia.
- 4.5. Przedsiębiorca nie może zgłosić roszczenia wzajemnego przeciwko Konsumentowi.
- 4.6. Od dnia otrzymania Dokumentacji Roszczenia Przedsiębiorca ma 14 dni na dostarczenie dokumentów i materiałów dodatkowych, na których zamierza oprzeć swoje stanowisko („Dokumentacja Przedsiębiorcy”).
- 4.7. Po otrzymaniu Dokumentacji Przedsiębiorcy, podmiot uprawniony ADR prześle wszystkie otrzymane dokumenty Konsumentowi, który będzie zobowiązany do złożenia w ciągu 14 dni Odpowiedzi („Odpowiedź Konsumenta”).

- 4.8. Treść Odpowiedzi musi być ograniczona do kwestii wynikających z Dokumentacji Przedsiębiorcy. Konsument nie może podnosić żadnych nowych roszczeń. Konsument musi ponadto wskazać, z którymi elementami Dokumentacji Przedsiębiorcy się zgadza, a które z elementów pozostają sporne, wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska.
- 4.9. Podmiot uprawniony ADR wyśle kopię Odpowiedzi Konsumenta do Przedsiębiorcy, który w ciągu 7 dni może przedstawić własną Odpowiedź („Odpowiedź Przedsiębiorcy”) i określić, z jakimi kwestiami podniesionymi przez Konsumenta się zgadza a z jakimi nie, wraz z podaniem uzasadnienia. Przedsiębiorca nie może podnosić żadnych nowych kwestii czy nowych punktów Obrony.
- 4.10. Dokumentacja Roszczenia, Dokumentacja Przedsiębiorcy, Odpowiedź Konsumenta oraz Odpowiedź Przedsiębiorcy tworzą Kompletnie Akta sprawy („Kompletna Akta”). Podmiot uprawniony ADR potwierdzi obu stronom otrzymanie Kompletnych Akt.

## **5. Przebieg postępowania**

- 5.1. Podmiot ADR rozwiązuje spory poprzez umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony (mediacja) oraz przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu (koncyliacja).
- 5.2. Po otrzymaniu Kompletnych Akt oraz należnych opłat (zgodnie z aktualnymi stawkami opublikowanymi na Stronie internetowej) podmiot uprawniony ADR wskaże Mediatora spośród powołanych przez siebie Mediatorów.
- 5.3. Mediator potwierdzi wyrażenie zgody na powołanie oraz potwierdzi, że nie skutkuje ono żadnym konfliktem interesów dotyczącym kwestii będących przedmiotem sporu.
- 5.4. Podmiot uprawniony ADR poinformuje strony o powołaniu oraz o imieniu i nazwisku Mediatora a także prześle Kompletną Dokumentację do Mediatora.
- 5.5. Mediator zapozna się ze wszystkimi dokumentami a także będzie uprawniony do zobowiązania stron do przedstawienia dalszych informacji.
- 5.6. Mediator przeprowadza postępowanie poprzez platformę elektroniczną podmiotu uprawnionego ADR.
- 5.7. Mediator jest uprawniony do nakłaniania stron do zbliżenia swoich stanowisk, a następnie do przedstawienia propozycji rozwiązania sporu według własnego uznania, jednak w granicach wyznaczonych przepisami prawa i zgodnie z zachowaniem względów słuszności. W szczególności, Mediator ma prawo do kształtowania przebiegu postępowania, w tym do określania terminów i innych wymogów proceduralnych, a także do
  - 1.1.1. zezwalania stronom na przedstawienie w postaci elektronicznej dalszych stanowisk lub korygowania Dokumentacji Roszczenia lub Dokumentacji Przedsiębiorcy;
  - 2.1.1. zobowiązywania stron do udzielenia dalszych informacji oraz do odbierania i rozpatrywania dodatkowych oświadczeń, według własnego uznania;

- 3.1.1. wydawania Zarządzeń dotyczących wszelkich kwestii proceduralnych, które Mediator uzna za konieczne; oraz
- 5.8. Jeśli którakolwiek ze stron nie dostarczy wymaganych przez Mediatora dokumentów lub informacji lub w inny sposób nie wykonana zarządzenia Mediatora, postępowanie będzie kontynuowane mimo nie wykonania Zarządzenia.
- 5.9. Podmiot uprawniony ADR powoła nowego Mediatora jeśli pierwotnie powołany nie będzie w stanie prowadzić sprawy. Podmiot uprawniony ADR poinformuje o tym strony.
- 5.10. W ciągu 30 dni od otrzymania przez Mediatora Kompletnych Akt lub od daty otrzymania przez niego ostatniej z wymaganych dodatkowych informacji, jednak nie później niż w ciągu 90 dni od otrzymania przez podmiot uprawniony ADR Kompletnych Akt, Mediator doręczy propozycję rozwiązania sporu do podmiotu uprawnionego ADR a następnie podmiot uprawniony ADR wyśle wersję elektroniczną propozycji rozwiązania sporu do każdej ze stron.
- 5.11. Strony będą zobowiązane do poinformowania podmiotu uprawnionego ADR czy zastosowały się do otrzymanej propozycji rozwiązania sporu, w ciągu 14 dni od wysłania go stronom.
- 5.12. Poza korektą oczywistych omyłek pisarskich, która jest dopuszczona przepisami prawa, zarówno podmiot uprawniony ADR, jak i Mediator nie mogą prowadzić jakiegokolwiek korespondencji lub negocjacji dotyczących przesłanej propozycji rozwiązania sporu.
- 5.13. Mediator odpowiada względem stron za czynności lub zaniechanie dokonane w związku z postępowaniem prowadzonym zgodnie z niniejszym Regulaminem, w sytuacji, gdy dopuścił się działań bezprawnych lub dokonał ich w złej wierze.

## **6. Mediator – Kadencja i przesłanki odwołania**

- 6.1. Każdy Mediator podmiotu uprawnionego ADR powoływany jest przez Zarząd e-Izby na samodzielną 3 (trzy letnią) kadencję. Mediator może sprawować swoją funkcję maksymalnie przez dwie kadencje.
- 6.2. Po powołaniu do grona Mediatorów podmiotu uprawnionego ADR e-Izba zawiera z Mediatorem stosowną umowę związaną z pełnieniem funkcji Mediatora, w której zostanie określone wynagrodzenie za przeprowadzone postępowanie. Wysokość lub zapłata wynagrodzenia nie może być uzależniona od wyniku danego postępowania.
- 6.3. Mediator jest niezależny od stron postępowania, w trakcie postępowania nie może przyjmować od żadnej ze stron instrukcji, zaleceń lub wskazówek co do sposobu rozwiązania sporu.
- 6.4. Przed przyjęciem prowadzenia danej sprawy wybrany Mediator powinien ujawnić stronom i e-Izbie wszelkie okoliczności, które mogą wzbudzić uzasadnione wątpliwości, co do jego bezstronności i niezależności lub potwierdzić pisemnie (w postaci elektronicznej), że takie okoliczności nie występują.
- 6.5. Powołania do grona Mediatorów dokonuje Zarząd e-Izby.

- 6.6. Na listę Mediatorów może zostać wpisana osoba, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca w pełni z praw publicznych, dysponująca odpowiednią wiedzą prawniczą i doświadczeniem zawodowym, która ukończyła wyższe studia prawnicze i wykonuje zawód adwokata lub radcy prawnego lub posiada, co najmniej stopień doktora nauk prawnych.
- 6.7. Mediator zostanie pozbawiony swojej funkcji przed upływem jego kadencji, przez Zarząd e-Izby w sytuacji gdy:
- 1.7.1. utracił zdolność do czynności prawnych lub został pozbawiony praw publicznych,
  - 2.7.1. został skreślony z listy adwokatów lub radców prawnych lub odebrano mu stopień naukowy,
  - 3.7.1. został skazany prawomocnie wyrokiem sądu za popełnienie jakiegokolwiek przestępstwa.
- 6.8. Mediator, na uzasadnione żądanie strony może zostać wyłączony od prowadzenia danego postępowania jeżeli zachodzą okoliczności, które wzbudzają wątpliwości co do jego niezależności lub obiektywności. Decyzję o wyłączeniu podejmuje Zarząd e-Izby po uprzednim otrzymaniu pisemnego stanowiska Mediatora, w terminie 7 dni od otrzymania żądania wyłączenia. W terminie 2 dni od wyłączenia zostanie wyznaczony nowy Mediator.

## **7. Koszty postępowania**

- 7.1. Każda ze stron samodzielnie ponosi koszty przygotowania i złożenia przez siebie niezbędnych dokumentów, włączając koszty ewentualnego zastępstwa prawnego, tym samym nie jest możliwe dokonanie jakiegokolwiek czynności prawnej skutkującej zwrotem przez podmiot uprawniony ADR poniesionych przez stronę kosztów.
- 7.2. Konsument ponosi symboliczną opłatę związaną z wniesieniem wniosku o rozwiązanie sporu, zgodnie z aktualnie opublikowanym wykazem opłat.
- 7.3. Przedsiębiorca poniesie wpis za wniesienie sprawy przez Konsumenta a także opłatę za prowadzenie sprawy, które zostaną mu przedstawione przez podmiot uprawniony ADR w momencie poinformowania go o wniesieniu sprawy, zgodnie z opublikowanym wykazem opłat. Przedsiębiorca nie jest uprawniony do otrzymania zwrotu wniesionych przez siebie opłat w całości lub w części.

## **8. Poufność**

- 8.1. Zarówno Konsument, jak i Przedsiębiorca są zobowiązani do nieujawniania osobom trzecim, w każdym czasie, żadnych szczegółów postępowania, o ile nie ma to na celu wykonania propozycji rozwiązania sporu.

- 8.2. Podmiot uprawniony ADR jest uprawniona do badania propozycji rozwiązań sporu w celu monitorowania efektywności niniejszych procedur oraz opracowania lub publikacji wyników swoich badań i opracowywania sprawozdań.
- 8.3. Dane osobowe mogą zostać ujawnione wyłącznie w celu wykonania wyniku postępowania lub w przypadkach przewidzianych prawem, w odpowiedzi na orzeczenie sądu lub zarządzenie organu administracji publicznej.
- 8.4. O ile żadna ze stron nie wnosi inaczej, podmiot uprawniony ADR może dokonać zniszczenia wszystkich dokumentów związanych z postępowaniem w ciągu dwunastu miesięcy od doręczenia stronom propozycji rozwiązania sporu.

## **9. Właściwe Prawo**

Wszystkie postępowania przeprowadzone na podstawie niniejszego Regulaminu podlegają powszechnie obowiązującym przepisom prawa.