



Polski Związek Organizatorów Turystyki  
Ul. Płochocińska 99 A  
03-044 Warszawa  
E-mail [pzot@pzot.pl](mailto:pzot@pzot.pl)  
Tel. 602239696  
[www.pzot.pl](http://www.pzot.pl), [www.lece.pl](http://www.lece.pl)

Sz. P.  
Adam Jasser  
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Pl. Powstańców Warszawy 1  
00-950 Warszawa

Warszawa, 16.09.2014 r.

Dot.: DDK-076/249/14/ISZK

Uwagi Polskiego Związku Organizatorów Turystyki (dalej Związek) do Założeń do ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

## **I. Wstęp i cele regulacji**

Zgodnie ze statutem Polskiego Związku Organizatorów Turystyki (dalej PZOT lub Związek) celem i zadaniem Związku jest ochrona, obrona praw, dóbr osobistych i reprezentowanie interesów, w tym gospodarczych, organizatorów turystyki i pośredników turystycznych wobec organów władzy i administracji rządowej, organów samorządu terytorialnego, gospodarczego, zawodowego, związków zawodowych lub innych organizacji, w tym społecznych, gospodarczych lub zawodowych. Do celów i zadań Związku należy m.in. oddziaływanie na projektowanie, tworzenie i/lub stosowanie przepisów prawa dotyczącego interesów organizatorów turystyki oraz wypracowanie i propagowanie standardów działalności organizatorów turystyki, w tym etycznych, dobrych praktyk i wzorów. Zarówno Zarządowi PZOT jak i jego członkom zależy na przejrzystych i prostych regulacjach prawnych dotyczących działalności gospodarczej w branży usług turystycznych. W imieniu kierowanego przeze mnie Związku wyrażam podziękowanie za umożliwienie wyrażenia uwag do projektowanych założeń do ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich punktu widzenia funkcjonowania branży turystycznej.

Potrzeba uregulowania funkcjonowania podmiotów *Alternative Dispute Resolution* (dalej ADR) wynika z powszechnie obowiązujących regulacji rozporządzeń albo nakazu implementacji dyrektyw unijnych, czego Związek jest w pełni świadomy. Związek popiera rozwiązania, które gwarantują konsumentom dostęp do tego typu metod rozwiązywania sporów, przy czym postuluje uwzględnienie interesów przedsiębiorców poprzez przyjęcie takich regulacji, które nie nakładają na nich nadmiernych i uciążliwych obowiązków i nie będą powodowały nieuzasadnionego uprzywilejowania konsumentów.

## **II. Analiza poszczególnych propozycji Założeń do ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.**

### **1. Model funkcjonowania ADR.**

Związek zgadza się z diagnozą UOKiK odnośnie wyboru najwłaściwszego modelu funkcjonowania ADR tj. modelu mieszanego. Jednocześnie związek opowiada się przeciwko prywatnemu modelowi funkcjonowania ADR jako faktycznie niedostosowanemu do realiów rynku, pozbawionemu w znacznej mierze skutecznych mechanizmów samoregulacji. Związek nie akceptuje również rozwiązania opartego wyłącznie na modelu administracyjnym, jako prowadzącemu do mnożenia rozwiązań biurokratycznych oraz oderwania od istniejących inicjatyw branżowych w zakresie ADR. W związku z powyższym, Związek opowiada się za rozwiązaniem modelu mieszanego, gwarantującym specjalizację instytucji ADR odnośnie danych branż gospodarki. Związek stoi na stanowisku, że im bardziej podmiot ADR będzie znał specyfikę branży, tym lepiej zarówno dla konsumentów Państwa, jak i przedsiębiorców. Powyższe w stosunku do branży turystycznej, powinno być zagwarantowane poprzez powołanie podmiotów ADR wyspecjalizowanych w sporach między organizatorami turystyki a ich klientami oraz zapewnienie udziału fachowców z branży.

### **2. Dobrowolność poddawania sporów w ramach ADR oraz prawo do odmowy rozpatrzenia sporu.**

Związek opowiada się za dobrowolnością korzystania z drogi pozasądowego rozwiązywania sporów w ramach ADR również po stronie przedsiębiorców.

Jednocześnie akceptuje rozwiązanie oparte na domniemaniu zgody przedsiębiorcy na poddanie sporu pod rozpatrzenie przed podmiotem ADR, która to zgoda może być jednak w rozsądnym momencie przed wszczęciem postępowania cofnięta. W przypadku przyjęcia modelu obowiązkowego uczestnictwa przedsiębiorcy w sporze przed podmiotem ADR zainicjowanym przez konsumenta, Związek postuluje szersze zastosowanie prawa do odmowy rozpatrzenia sporu ze względu na przesłanki „błahości” sprawy lub działania konsumenta wyłącznie w celu zaszkodzenia przedsiębiorcy.

### **3. Model interwencji ADR w spory między przedsiębiorcą a konsumentem.**

Związek opowiada się za ostrożną i wnikliwą regulacją odnośnie formy interwencji ADR w spór w postaci „narzucenia rozwiązania”. Jeżeli taka forma znajdzie się w projekcie ustawy, winna być uregulowana niezwykle precyzyjnie oraz jednoznacznie wskazywać formy jej zaskarżenia oraz egzekucji z poszanowaniem interesu stron, w tym braku nieuzasadnionego uprzywilejowania konsumenta względem przedsiębiorcy.

### **4. Zasady ponoszenia kosztów w postępowaniu ADR.**

Związek stoi na stanowisku, że rozwiązania ustawowe winny uwzględniać interesy zarówno konsumentów, jak i przedsiębiorców, przy czym nie powinno się z góry obciążać przedsiębiorców większymi obowiązkami w zakresie kosztów postępowania. Ustalenie reguł ponoszenia kosztów winno uwzględniać opłaty po stronie konsumenta oraz ryzyko zwrotu kosztów postępowania przez konsumenta na rzecz przedsiębiorcy w przypadku braku zasadności wszczęcia sporu. Wysokość opłat oraz obowiązek zwrotu kosztów nie powinny być jedynie symboliczne, co zdaniem Związku będzie stanowiło tamę przed lawiną błahych i niezasadnych wniosków o wszczęcie postępowania ze strony konsumentów.

### **5. Wymogi niezależności i bezstronności osób ADR-ów.**

Założenia do projektu ustawy przewidują szczegółowe wymogi co do bezstronności oraz niezależności osób zaangażowanych w podmiotach ADR. Czynniki te mają zostać zabezpieczone poprzez warunki zatrudnienia personelu ADR z zachowaniem

odpowiedniej długości aktu powołania osoby do ADR i braku możliwości odwołania bez ważnej przyczyny. Ze względu na to, że zwłaszcza wymogi te będą generować wysokie koszty dla przedsiębiorców, należy postulować, aby finansowanie w tej materii obciążało stronę publiczną.

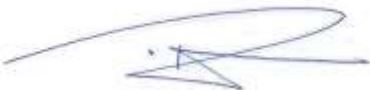
## **6. Warunki funkcjonowania podmiotów ADR oraz obowiązki wobec przedsiębiorców.**

Związek stoi na stanowisku, że wymogi organizacyjne dla powoływania i rejestracji podmiotów ADR, biorąc pod uwagę, że mają one funkcjonować w formie zdecentralizowanej, bliskiej każdej branży, winny być maksymalnie sprecyzowane i uproszczone oraz dobrane w taki sposób, aby nie generowały one niepotrzebnych kosztów i biurokracji. Związek postuluje jak najprostszą procedurę weryfikacji nowo powstałych podmiotów ADR, rozsądne zasady kontroli oraz sprawozdawczości nienakładające uciążliwych obowiązków na przedsiębiorców.

## **7. Finansowanie ADR**

Założenia do projektu ustawy nie wskazują szczegółów odnośnie finansowania podmiotów ADR, ograniczając się jedynie do wskazania ogólnego modelu. Zdaniem Związku jest to jedna z kluczowych kwestii związanych z nową regulacją prawną, od której zależy jej ostateczna ocena, dlatego wymaga ona szerokiej dyskusji z przedstawicielami przedsiębiorców. Związek popiera rozwiązania zapewniający korzystny dla przedsiębiorców podział obowiązków finansowania nowego systemu pomiędzy władzę publiczną a poszczególne branże. Związek wnosi o uwzględnienie postulatu pokrycia kosztów osobowych podmiotów ADR w całości ze środków publicznych.

Z poważaniem,



Krzysztof Piątek  
Prezes