

Urząd Transportu Kolejowego

<https://www.utk.gov.pl/pl/rzecznik/alternatywne-metody-roz/12184,ADS.html>
2023-03-23, 08:47

To postępowania, które toczą się bez udziału sądu powszechnego. Są prowadzone przez niezależną osobę: arbitra bądź mediatora. Są tanie i szybkie. Mogą polegać na mediacji, w której konsument i przedsiębiorca rozwiązują konfliktową sytuację przy udziale mediatora. Mediator pomaga im znaleźć wspólne, satysfakcjonujące obie strony i słuszne rozwiązanie. Mogą również polegać na koncyliacji. W takim przypadku z problemem zapoznaje się niezależna od stron osoba trzecia i następnie przedstawia propozycję jego rozwiązania. Strony mają prawo nie zgodzić się z tą propozycją lub nie zastosować się do niej. Takie postępowania mogą toczyć się również przed sądem polubownym, w którym spory rozstrzyga bezstronny arbiter. Wyrok w takiej sytuacji ma taką samą moc prawną, jak wyrok sądu powszechnego. Strony mają obowiązek poddania się temu rozstrzygnięciu.

[Więcej o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich](#) (na stronie UOKIK-u)