

Mira Malczyńska-Biały

Oblicze polubownych sposobów rozstrzygnięcia sporów konsumenckich w zjednoczonej Europie : analiza zjawiska na przykładzie województwa podkarpackiego

Kultura i Polityka : zeszyty naukowe Wyższej Szkoły Europejskiej im. ks.
Józefa Tischnera w Krakowie nr 18, 165-176

2015

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach
dozwolonego użytku.

Mira Malczyńska-Biały*

OBLICZE POLUBOWNYCH SPOSOBÓW ROZSTRZYGANIA SPORÓW KONSUMENCKICH W ZJEDNOCZONEJ EUROPIE. ANALIZA ZJAWISKA NA PRZYKŁADZIE WOJEWÓDZTWA PODKARPACKIEGO

Streszczenie

Artykuł jest oparty na analizie aktów prawa unijnego i krajowego, niepublikowanych dokumentów wewnętrznych Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Rzeszowie oraz literatury przedmiotu. Ma na celu przedstawienie idei oraz procesu polubownego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich w zjednoczonej Europie w kontekście regionalnym na przykładzie województwa podkarpackiego. Omówione zostały wybrane aspekty prawne w dziedzinie alternatywnych sposobów rozstrzygnięcia sporów konsumenckich. W kolejnej części zanalizowano działalność Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Rzeszowie oraz Wydziału Ochrony Konsumentów Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej. Ostatnia część zawiera rozważania na temat faktycznych problemów instytucji pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich w skali województwa.

165

Słowa kluczowe

alternatywne sposoby rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, Stały Polubowny Sąd Konsumencki, Inspekcja Handlowa, Wydział Ochrony Konsumentów



Wprowadzenie

Problematyka polubownych sposobów rozstrzygnięcia sporów konsumenckich stanowi rozległe i niezwykle aktualne pole badawcze. Ni-

* **Mira Malczyńska-Biały** – doktor nauk humanistycznych w zakresie nauk o polityce, adiunkt w Instytucie Nauk o Polityce Uniwersytetu Rzeszowskiego. Zainteresowania badawcze: polityka konsumencka, polityki szczegółowe UE, polityka gospodarcza.

niejszy artykuł ma na celu przedstawienie procesu polubownego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich w zjednoczonej Europie w kontekście województwa podkarpackiego. Polubowne rozstrzygnięcie sporów jako jeden ze sposobów rozwiązywania konfliktów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami rozwinęło się w Polsce na szerszą skalę w latach 90-tych XX w. Wpłynęło na to kilka czynników, przede wszystkim dokonujące się po 1989 r. przemiany gospodarcze. Rozwój gospodarki rynkowej oraz wysoka podaż towarów i usług przyczyniły się do powstania licznych nadużyć w obrocie gospodarczym. Dotychczasowa ochrona konsumentów poprzez rozstrzygnięcie konfliktów przez sądy powszechne okazała się niedostateczna. Niezbędne było stworzenie systemu gwarantującego szybko, tanio i profesjonalną pomoc w rozstrzygnięciu sporów konsumentów z przedsiębiorcami (Burzyńska 2000: 13). Innym ważnym czynnikiem mającym wpływ na rozwój polubownych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich była perspektywa akcesji do Unii Europejskiej, a w konsekwencji harmonizacja prawa krajowego ze standardami wspólnotowymi. Unia Europejska wskazuje na minimalne standardy w zakresie alternatywnych sposobów rozstrzygnięcia sporów konsumenckich (*alternative dispute resolution* – ADR). Pozostawia jednak krajom członkowskim swobodę w doborze metod oraz systemów konsumenckiego ADR. Współcześnie kwestię alternatywnych do sądowych sposobów rozstrzygnięcia sporów konsumenckich w Unii Europejskiej regulują dwa akty prawa unijnego: Rozporządzenie nr 524/2013 w sprawie internetowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich online i Dyrektywa nr 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich (ADR). Dyrektywa winna zostać zaimplementowana do krajowego porządku prawnego do dnia 9 lipca 2015 r., natomiast Rozporządzenie zacznie obowiązywać w poszczególnych krajach członkowskich od dnia 9 stycznia 2016 r.

W dyrektywie w pkt. 4 podkreślono, iż zapewnienie dostępu do prostych, skutecznych, szybkich i tanich sposobów rozstrzygnięcia sporów krajowych i transgranicznych wynikających z umów sprzedaży lub umów świadczenia usług powinno być dla konsumentów korzystne oraz zwiększyć ich zaufanie do rynku (Dyrektywa w sprawie alternatywnych metod..., 2013).

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich ma na celu stworzenie platformy ODR na poziomie całej Wspólnoty. Platforma ta powinna mieć formę interaktywnej strony internetowej stanowiącej jeden punkt dostępu dla kon-

sumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygnięcia sporów powstałych w związku z transakcjami internetowymi (Rozporządzenie w sprawie internetowego rozstrzygnięcia..., 2013).

W Polsce kwestia pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich jest realizowana przez różne podmioty. W stosunku do innych krajów członkowskich jest ich stosunkowo niewiele. Dla przykładu w Wielkiej Brytanii zidentyfikowano 95 niezależnych systemów funkcjonujących w 35 sektorach (Mapping UK consumer redress..., 2010). W Polsce należą do nich Inspekcja Handlowa, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Rzecznik Ubezpieczonych czy Arbiter Bankowy. Pośrednio zaliczamy do nich również Polubownego (miejskiego) Rzecznika Praw Konsumentów, który ma prawo występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów (Benöhr i in., 2012: 173).

W województwie podkarpackim kwestia polubownego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich jest realizowana przede wszystkim przez dwa podmioty działające w ramach bądź przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Rzeszowie. Pierwszym podmiotem jest Stały Polubowny Sąd Konsumentcki, drugim Wydział Ochrony Konsumentów.

Działalność Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Rzeszowie

167

Stały Polubowny Sąd Konsumentcki przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Rzeszowie pierwotnie funkcjonował w oparciu o umowę o powołaniu z dnia 10 lutego 1992 r. Sąd działał w trybie uproszczonego i przyśpieszonego postępowania rozjemczego na podstawie przepisów Kodeksu postępowania cywilnego o sędzię polubownym oraz regulaminu (Umowa o powołaniu Sądu Konsumentckiego..., 1992). Sąd rozpatrywał sprawy wynikające ze stosunków cywilnoprawnych pomiędzy konsumentami a podmiotami gospodarczymi z wyjątkiem spraw dotyczących samochodów (§2). W skład sądu konsumentckiego wchodził przewodniczący, arbiter reprezentujący konsumenta oraz arbiter reprezentujący podmiot gospodarczy. Postępowanie przed sądem wszczynano na wniosek konsumenta lub Inspekcji Handlowej, Federacji Konsumentów lub Ministerstwa Przemysłu i Handlu za zgodą konsumenta (§5). Posiedzenia były jawne. Sąd mógł przesłuchiwać strony i świadków bez stosowania środków przymusu (§17). Jeżeli nie doszło do ugody, przewodniczący zamykał posiedzenie gdy sprawę uznano za dostatecznie wyjaśnioną. Po zamknięciu posie-

dzenia sąd konsumencki odbywał niejawną naradę, po której wydawał orzeczenie (§21). Od orzeczenia nie przysługiwało odwołanie. Strona niezadowolona mogła żądać uchylenia orzeczenia w trybie skargi na podstawie KPC przez sąd państwowy (§24) (Regulamin działania sądu konsumenckiego..., 1992).

Współcześnie działalność Polubownego Sądu Konsumenckiego w Rzeszowie oparta jest na kilku aktach prawnych: Ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, Rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji działania stałych polubownych sądów konsumenckich, przepisów części pierwszej księgi trzeciej Kodeksu postępowania cywilnego oraz Umowie z dnia 17 stycznia 2002 r. o zorganizowaniu Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Podkarpackim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Rzeszowie. W skład sądu wchodzi Ośrodek Zamiejscowy Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego z siedzibą w Krośnie (§2). Zakres działalności Sądu obejmuje rozpoznawanie spraw o prawa majątkowe wynikłe z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami z wyłączeniem spraw i podmiotów, o których mowa w art. 4 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 10 tys. zł. Warunkiem wszczęcia postępowania jest zapis na sąd polubowny oraz akceptacja działania sądu przez obie strony sporu. Sąd składa się z przewodniczącego oraz stałych arbitrów w liczbie niezbędnej do zapewnienia prawidłowego działania Sądu (§6). Strony sporu mogą działać osobiście lub przez pełnomocników. Pełnomocnikiem może być osoba fizyczna legitymująca się pełnomocnictwem pisemnym (§11).

Działalność Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy WIIH w Rzeszowie od 1992 r. miała różne natężenie ilościowe i rodzajowe (tabela 1).

Tabela 1. Statystyka działalności Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Rzeszowie w latach 1992–2014

Rok	Liczba otrzymanych wniosków przez Sądy Konsumenckie	Roszczenia z tytułu umowy sprzedaży, rekojmia	Roszczenia z tytułu umowy sprzedaży, gwarancja	Roszczenia z tytułu umowy usługi, rekojmia	Roszczenia z tytułu umowy usługi gwarancja	Liczba wniosków odrzuconych	Pozostawienie wniosku bez rozpatrzenia	Wydane wyroki	Ugody w postępowaniu wstępnym	Ugody w przed sądem	Odmowa zapisu na Sąd
-----	---	---	--	--	--	-----------------------------	--	---------------	-------------------------------	---------------------	----------------------

OBLICZE POLUBOWNYCH SPOSOBÓW ROZSTRZYGANIA SPORÓW...

1992	33	bd.	bd.	bd.	bd.	6	bd.	2	2	1	bd.
1993	7	4	2	0	1	bd.	bd.	2	0	5	bd.
1994	28	19	6	3	0	1	bd.	0	5	3	bd.
1995	34	22	7	7	o	5	bd.	6	6	10	bd.
1996	23	15	5	3	0	0	16	0	2	3	bd.
1997	38	26	6	6	0	0	0	0	3	3	bd.
1998	30	19	2	7	2	2	bd.	0	1	7	bd.
1999	28	21	0	7	0	bd.	bd.	0	0	28	bd.
2000	25	17	3	5	0	0	3	1	0	9	bd.
2001	26	19	2	5	0	3	3	1	0	7	bd.
2002	73	62	3	8	0	2	3	9	1	17	bd.
2003	77	67	2	8	0	2	1	9	3	26	bd.
		Roszczenia z tytułu niezgodności towaru z umową/ Sprzedaz	Roszczenia z tytułu niezgodności towaru z umową/ usługi	Roszczenia z tytułu wgwaranacji							
2004	47	35	5	6	2	3	8	4	13	17	
2005	96	84	5	7	0	7	10	7	20	50	
2006	95	81	4	10	0	1	15	0	12	24	
2007	96	81	6	9	0	4	14	11	16	52	
2008	91	72	9	10	0	2	6	7	21	49	
2009	121	108	8	10	2	4	17	9	38	56	
2010	163	147	7	8	1	4	29	9	42	53	
2011	147	130	9	8	51	8	23	10	28	42	
2012	133	120	13	10	42	6	21	15	14	45	
2013	111	108	3	18	38	3	19	6	16	23	
2014	70	94	9	7	23	3	13	1	8	27	

bd. brak danych

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Archiwum Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Rzeszowie. Informacje kwartalne, półroczne oraz roczne z działalności Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Rzeszowie z lat 1992–2014.

Początkowo trafiały do niego roszczenia konsumenckie z tytułu umowy sprzedaży oraz usługi i dotyczące rękojmi oraz gwarancji. Zasadniczo w latach 1992–2001 można zaobserwować umiarkowane jednolite zainteresowanie konsumentów polubownym sposobem rozstrzygania sporów. Kształtowało się ono od zaledwie 7 wniosków do 38 wniosków w 1997 r. Zwiększenie popularności sądownictwa polubownego można zaobserwować w latach 2002–2003, gdzie tych wniosków było kolejno w 2002 r. – 73 a w 2003 r. – 77. W związku z uchwaleniem Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, wszystkie nabyte przez konsumentów rzeczy ruchome w celu niezwiązanym z jego działalnością zawodową lub gospodarczą po 1 stycznia 2003 r. można było reklamować na podstawie gwarancji oraz niezgodności towaru z umową. Nowa podstawa prawna do reklamacji umożliwiła konsumentom dochodzenie swoich praw przez okres 24 miesięcy od nabycia produktu. W 2004 r. SPSK w Rzeszowie rozpatrzyły już 40 wniosków w tym zakresie, a w następnych latach ich liczba była jeszcze większa. Ilość spraw odrzuconych przez sąd była w latach 1992–2010 niewielka i kształtowała się maksymalnie do 6 spraw w skali roku. W latach 2010–2014 nastąpił wzrost liczby odrzuconych spraw i kształtował się od 38 do 51 spraw w 2011 r. Konsumentom mieli najwyraźniej problem z określeniem właściwości miejscowej sądu dla danej sprawy. Liczba wniosków pozostawionych bez rozpatrzenia była stosunkowo niewielka, bo kształtowała się w latach 1992–2014 maksymalnie do 16 w skali roku. W omawianym okresie strony sporu znacznie częściej zawierały ugody przed sądem niż w postępowaniu wstępnym. Wynikać to mogło z mocnego przekonania stron umowy o swojej racji oraz silnego autorytetu sądu. Odmowa zapisu na sąd przedsiębiorcy szczegółowo rejestrowana była przez Inspekcję od 2004 r. W roku 2005, 2007, 2008 odmowa zapisu na sąd stanowiła ponad 50% z otrzymanych wniosków. W pozostałych latach minimum co czwarty wniosek spotykał się z odmową zapisu na sąd przez przedsiębiorcę. Przedsiębiorcy powinni zdawać sobie sprawę, że odmawiając zapisu na sąd mogą wbrew pozorom więcej stracić niż zyskać. Nawet przegrana sprawa, której przedmiotem sporu jest najczęściej przedmiot niedużej wartości może być dla nich wygraną w kwestii autorytetu i wiarygodności firmy oraz informacją o rzetelności w przestrzeganiu prawa dla przyszłych klientów.

Działalność i organizacja Wydziału Ochrony Konsumentów Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Rzeszowie

Arbitraż i mediacja – obok polubownego sądownictwa – są głównymi sposobami rozstrzygania sporów konsumenckich. Zadania z tego zakresu realizowane są przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Rzeszowie. Analizując procesy mediacyjne przeprowadzone przez Inspektorat w latach 1994–2014 można stwierdzić, iż podejmowane były one początkowo przez poszczególne komórki Inspektoratu w Rzeszowie. Należały do nich Wydział Prawny oraz wydziały kontrolne, których nazewnictwo ulegało licznym zmianom. Arbitraż podejmowały również w mniejszym zakresie oddziały Inspekcji w Krośnie, Przemyślu i Tarnobrzegu. Początkowo organizacja przyjmowania skarg i wniosków o mediację została uregulowana przez dyrektora Inspekcji. W 1999 r. utworzył on Wydział Poradnictwa Konsumenckiego, Skarg i Interwencji (dzisiejszy Wydział Ochrony Konsumentów). Powstanie takiej komórki było działaniem innowacyjnym w skali całego kraju. Przyczyniła się do tego przede wszystkim wzrastająca liczba spraw oraz skarg konsumenckich. Wydziały kontrolne ze względu na ograniczenia osobowe oraz nakład pracy odmawiały prowadzenia mediacji i arbitrażu. Ich podstawowym zadaniem była bowiem funkcja kontrolna, a nie przyjmowanie i załatwianie spraw. Powołanie nowego wydziału zostało uregulowane w regulaminie Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Rzeszowie. Nie było żadnego krajowego przepisu prawnego nakazującego tworzenie takich jednostek w poszczególnych inspektoratach. Sytuacja prawna uległa zmianie dopiero w 2001 r. na podstawie rozporządzenia do ustawy o Inspekcji w sprawie organizacji Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej (Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie zasad..., 2001). To rozporządzenie nakładało na inspektoraty w całej Polsce obowiązek stworzenia w ramach swojej struktury wydziału ochrony konsumenta (§2 pkt. 2) (Wywiad z dn. 24.09.2014 r.).

Obecnie zgodnie z §12 Regulaminu organizacyjnego WIIH w Rzeszowie do zadań Wydziału Ochrony Konsumentów należy między innymi przyjmowanie skarg konsumenckich i wniosków oraz informacji dotyczących nieprawidłowości w funkcjonowaniu rynku. Jednostka zajmuje się również załatwianiem skarg konsumenckich i wniosków poprzez prowadzenie mediacji oraz innych czynności wyjaśniających

i interwencyjnych w tym współdziałaniu w kontroli. Wydział prowadzi ponadto nadzór oraz kontrolę nad przyjmowaniem skarg konsumenc-
kich przez inne komórki organizacyjne Inspektoratu oraz nadzór
i kontrolę nad przeprowadzaniem mediacji i innych czynności podej-
mowanych w załatwianiu skarg i wniosków przez inne komórki orga-
nizacyjne Inspektoratu. Dokonuje ponadto permanentnej kontroli
pod względem formalnym Stałego Polubownego Sądu Konsumenc-
kiego. Prowadzi również szeroko rozumiane poradnictwo konsu-
menckie (tabela 2). (Regulamin organizacyjny..., 2004).

Tabela 2: Zestawienie liczbowe dotyczące przyjmowania i załatwiania informacji konsumen-
tów oraz wniosków o mediację w latach 1994–2014.

Rok	Liczba ogólna skarg i wniosków rozpatrzonych przez komórki Inspektoratu w Rzeszowie	W tym rozpatrzonych przez WPKSiK (Od 2002 r. WOK) WIIH	W tym rozpatrzonych przez Oddział w Krośnie	W tym rozpatrzonych przez Oddział w Przemyślu	W tym rozpatrzonych przez Oddział w Tarnobrzegu	Liczba przeprowadzonych mediacji	Liczba przeprowadzonych mediacji zakończonych pozytywnie dla skarżącego
1994	456	-	66	41	24	354	249 (70,3%)
1995	518	-	67	46	34	387	327 (84,4%)
1996	579	-	52	47	49	421	327 (77,6%)
1997	398	-	-	-	-	325	269 (tj. 82,7%)
1998	376	-	-	-	-	322	247 (tj. 76,7%)
1999	460	133	42	37	73	333	271 (tj. 81%)
2000	440	252	52	41	31	324	297 (tj. 91,7%)
2001	487	256	56	52	59	370	258 (tj. 70%)
2002	547	286	55	53	82	429	389 (tj. 90,7%)
2003	556	305	71	61	53	435	385(tj. 88,5%)
2004	712	427	75	51	67	526	419 (tj. 79,6%)
2005	634	386	64	36	55	486	367 (tj. 65,5%)
2006	541	309	59	47	44	394	323 (tj. 82%)
2007	604	375	53	29	45	401	305 (tj. 76%)
2008	643	556	45	17	25	463	330 (tj. 71%)
2009	589	524	30	15	20	404	199 (tj. 74%)
2010	678	632	21	16	9	435	316 (tj. 73%)

2011	620	576	17	19	8	418	322 (tj. 77%)
2012	485	443	22	10	10	294	215 (tj. 73%)
2013	494	453	20	15	6	321	246 (tj. 76%)
2014	497	453	12	19	13	374	278 (tj. 74,4%)

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Archiwum Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Rzeszowie. Informacje, półroczne oraz roczne z Analizy przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania informacji konsumentów oraz wniosków o mediację przez WIIH w Rzeszowie z lat 1994–2014, Rejestr skarg konsumenckich z lat 1998–2014.

Do Wydziału Ochrony Konsumentów WIIH w Rzeszowie wpływa najwięcej w skali województwa wniosków o mediację i arbitraż. Oddziały inspekcji w Krośnie, Przemyślu i Tarnobrzegu rozwiązują dużo mniej podobnych spraw. Przyczyną takiego stanu rzeczy może być fakt, iż Rzeszów jako miasto wojewódzkie o największym zasięgu terytorialnym skupia więcej przedsiębiorstw, a konsumenci mają teoretycznie większe możliwości zakupowe.

Mediacja jako sposób polubownego rozstrzygnięcia spraw w województwie podkarpackim przynosi wymierne efekty. Szczegółowa analiza procesu mediacyjnego od 1994 r. realizowana za pośrednictwem wydziałów Inspekcji pokazuje, że w każdym roku ponad 70% działań zostaje zakończonych pozytywnie dla skarżącego. Świadczy to o zasadności oraz efektywności takiego procesu.

173

Podsumowanie

Współcześnie Unia Europejska kładzie duży nacisk na rozwój i propagowanie polubownych oraz alternatywnych do sądowych sposobów rozstrzygnięcia sporów konsumenckich. Państwa członkowskie są zobowiązane wdrażać w tym zakresie odpowiednie rozwiązania prawnoinstytucjonalne. W Polsce na szczeblu krajowym i wojewódzkim funkcjonuje niewiele podmiotów konsumenckiego ADR. W województwie podkarpackim polubowne rozstrzygnięcie sporów konsumenckich jest realizowane przez Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie oraz określone komórki Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej. Wydaje się, że dostęp do tego rodzaju alternatywnych sposobów rozstrzygnięcia sporów konsumenckich jest łatwy. Z oficjalnej strony internetowej można pobrać odpowiednie druki zapisu na sąd lub próśby o przeprowadzenie mediacji. Postępowanie przed sądem polubownym w stosunku do tradycyjnej drogi sądowej jest co do zasady proste, szybkie i tanie, a wydany wyrok ma moc wyroku sądu po-

wszechnego. Informację w postaci porady prawnej można uzyskać telefonicznie, e-mailem lub osobiście. Osoby udzielające porady mają fachową wiedzę oraz miłe usposobienie. Niestety w praktyce można zauważyć kilka problemów. Analiza tabeli nr 2 pokazuje, iż liczba spraw z prośbą o mediację w skali roku jest duża. W Wydziale Ochrony Konsumentów w WIIH w Rzeszowie interesantów obsługują dwie osoby. Prowadzenie sekretariatu Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego spoczywa na jednym sekretarzu. Obie te komórki zajmują dwa niewielkie przechodnie pokoje. Z całą pewnością tak istotny, akcentowany w licznych programach i aktach prawa unijnego problem jak pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich wymaga szerszych inwestycji państwa oraz zaangażowania większej liczby instytucji i osób. Tym bardziej, że system ODR i ADR wskazywany w Rozporządzeniu nr 524/2013 i Dyrektywie nr 2013/11/UE w dużej mierze ma zostać osadzony na już funkcjonujących instytucjach publicznych z jednoczesnym rozszerzeniem rodzajowym spraw, czyli przede wszystkim ma się opierać na sądach polubownych przy Inspekcji Handlowej oraz wydziałach ochrony konsumentów (Gazeta Prawna, 2014).

Inną ważną kwestią jest rozwój informacji i edukacji społeczeństwa o tym sposobie rozstrzygania spraw. Liczne badania wskazują, iż nadal ten problem jest dla większości Polaków obcy. Bez rzetelnego procesu informacyjno-edukacyjnego idea polubownego rozstrzygania sporów konsumenckich będzie szeroko rozwinięta tylko w regulacjach prawnych, a nie w realnym życiu i nie przyniesie oczekiwanych efektów.

174

Bibliografia

- Benöhr, Iris; Creutzfeldt-Banda Naomi, Hodges Christopher (2012), *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Portland, Oregon.
- Burzyńska, Małgorzata (2001), *Polubowne sądy konsumenckie a postępowanie uproszczone przed sądami powszechnymi*, „Biuletyn Inspekcji Handlowej”, nr 1.

Dokumenty

- Umowa z 10.02.1992 r. o powołaniu Sądu Konsumentckiego przy Okręgowym Inspektoracie Państwowej Inspekcji Handlowej w Rzeszowie.
- Regulamin działania sądu konsumenckiego przy Okręgowym Inspektoracie Państwowej Inspekcji Handlowej w Rzeszowie. Załącznik do umowy o powołaniu Sądów Konsumenckich z dnia 10.02.1992 r.
- Umowa z dnia 17 stycznia 2002 r. o zorganizowaniu Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Podkarpackim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Rzeszowie.

Regulamin organizacyjny Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Rzeszowie stanowi załącznik do zarządzenia nr 7/04 Podkarpackiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Rzeszowie z dnia 25 czerwca 2004 r. Wywiad z dn. 24.09.2014 r. z naczelnikiem Wydziału Ochrony Konsumentów Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Rzeszowie.

Akty prawa wspólnotowego

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Dz. Urz. UE L 165/1, 18.6.2013 r.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich), Dz. Urz. UE L 165/63, 18.06.2013 r.

Akty prawa krajowego

Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 26 lipca 2001 r. w sprawie zasad organizacji wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, Dz. U. 2001 nr 81, poz. 879.

Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji działania stałych polubownych sądów konsumenckich, Dz. U. 2001 nr 113, poz. 1214.

Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, Dz. U. 1964, nr 43, poz. 296 z późn. zm.

Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, Dz. U. 2001, nr 4, poz. 25 z późn. zm.

Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, Dz. U. 2002, nr 141, poz. 1176.

Witryny internetowe

Gazeta Prawna (2014), *Konsument pod większą ochroną* [online], <http://serwisy.gazetaprawna.pl/poradnik-konsumenta/artykuly/837155,konsument-pod-wieksza-ochrona-uokik-zapowiada-system-polubownego-zalatwiania-sporow-konsumenckich.html> [2 lutego 2015].

Mapping UK consumer redress. A summary guide to dispute resolution systems (2010), Webarchive, http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140402142426/http://www.oft.gov.uk/shared_of/general_policy/OFT1267.pdf, [10 lutego 2015].



Mira Malczyńska-Biały – an assistant professor at the Department of Political Science of the University in Rzeszów. Research interests: consumer policy, detailed EU policies, economic policy.

Abstract

The article is based on the analysis of the unpublished internal documents of the Voivodeship Inspectorate of Trade Inspection in Rzeszów, as well as legal acts and the literature of the objects. The main purpose is to present the concept and process of functioning of the institution of alternative dispute resolution for consumers in Podkarpackie Voivodeship. Particular legal issues of the conception of alternative dispute resolution are also shown. In addition, the activity of Constant Consumer Arbitral Tribunal and Consumer Protection Department in Trade Inspection in Rzeszów is analyzed. Last part of the article is the conclusion of real alternative dispute resolution problems on the voivodeship scale.

Keywords

Constant Consumer Arbitral Tribunal, Trade Inspection, Consumer Protection Department