

Krzysztof Piotr Łabenda

Rozstrzyganie sporów konsumenckich w postępowaniach niejudykacyjnych : zarys problemu

Studia Gdańskie. Wizje i rzeczywistość 10, 92-112

2013

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.

Krzysztof Piotr Łabenda*

Rozstrzyganie sporów konsumenckich w postępowaniach niejudykacyjnych. Zarys problemu

Znaczenie terminu „konsument” nie zawsze i nie we wszystkich porządkach prawnych rozumiane jest jednakowo. Powszechnie za konsumenta uważa się podmiot aktywny na rynku dóbr i usług, o ile rola, jaką na tym rynku odgrywa, nie wiąże się z prowadzeniem przez niego działalności gospodarczej. W praktyce sprowadza się to do uznawania za konsumentów osoby fizyczne¹.

W art. 22¹ *Kodeksu cywilnego* stwierdzono: *Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową*. Podmioty wchodzące z tak definiowanym konsumentem w relacje natury gospodarczej (handlowej) określane są zaś mianem przedsiębiorców. W polskim porządku prawnym przedsiębiorcą jest podmiot prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową².

Określeni powyżej uczestnicy gry rynkowej nie są, co podkreśla się wyraźnie w literaturze, równymi – tak pod względem ekonomicznym, jak i prawnym – partnerami. Konsument jawi się jako podmiot wyraźnie słabszy i wymagający w związku z tym wzmocnienia, zrównoważenia swojej pozycji prawnej poprzez wprowadzenie do obiegu norm o charakterze protekcyjnym³.

* Dr Krzysztof Łabenda, Gdańska Wyższa Szkoła Humanistyczna.

¹ Na ten temat zob. np. K. P. Łabenda, *Ochrona praw konsumenckich w prawie polskim na tle uregulowań europejskich (na przykładzie wybranych umów)*, „Studia Gdańskie. Wizje i rzeczywistość” 2010, t. 7, s. 295 i n.

² Art. 43¹ *Kodeksu cywilnego*. Podobnie: art. 4, ust. 1 *Ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej* (DzU 2004, nr 173, poz. 1807 z późn. zm.), art. 2 *Ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* (DzU nr 47, poz. 211 z późn. zm.) czy art. 4 *Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (DzU 2007, nr 50, poz. 331 z późn. zm.)

³ Na temat aksjologii strategii ochrony konsumenta zob. E. Łętowska, *Europejskie prawo umów konsumenckich*. C. H. Beck, Warszawa 2004, s. 1 i n.

Początki regulacji mających na celu szczególną ochronę konsumentów datowane są na lata 60. XX wieku. Nastąpiły w USA, gdzie prawo prokonsumenckie rozpatruje się na płaszczyźnie *public interest law*. Termin ten oznacza działania zmierzające do zapewnienia prawnej reprezentacji interesów określonych grup społecznych, które historycznie są niereprezentowane lub zbyt mało reprezentowane w procedurach prawnych. Jak pisze E. Łętowska: *Gdy reprezentacji tej brak lub gdy z różnych względów nie jest wystarczająca w którymkolwiek (czy przed którymkolwiek) z segmentów władzy (legislacja, egzekutywa, judykatura), wówczas członkowie grupy wyróżniającej się deficytem reprezentacji muszą być uznani za mniejszość, a tym samym za upośledzonych względem innych członków społeczeństwa*⁴.

W Europie zagadnienie prawa konsumenckiego, które także nie ma jednolitej definicji⁵, nie było (i nie jest) postrzegane przez pryzmat niedostatecznej reprezentacji, lecz raczej jako polityka legislacyjna, (...) której kształtowanie zależy od władzy, nie jest zaś determinowane indywidualnymi aspiracjami czy roszczeniami konsumentów⁶. Na gruncie prawa europejskiego konsument stał się samoistnym celem działań integracyjnych, a ochrona jego wolności wyboru oraz prawa do swobodnej i świadomej decyzji stają się głównym motywem ochrony. Protekcyjny charakter norm prawa prokonsumenckiego w europejskim porządku prawnym usprawiedliwia się zatem działaniami zmierzającymi do stworzenia warunków niczym nieskrępowanego wyboru zachowań rynkowych, pozwalającego na podejmowanie świadomych decyzji. Konsumenta w USA chroni się z tego powodu, że nie jest on dostatecznie dobrze reprezentowany, a w Europie – ponieważ jest on (czy co najmniej może być) źle poinformowany.

Arena, na której spotykają się uczestnicy gry rynkowej ma i tę cechę, że dość regularnie dochodzi tu do sporów między konsumentami a przedsiębiorcami (producentami). Rozstrzyganiu tych sporów winna towarzyszyć świadomość co do istoty przepisów regulujących zawieranie i funkcjonowanie umów konsumenckich. Ich zadaniem jest zapewnienie kwalifikowanej i skutecznej ochrony konsumenta, w sytuacji gdy spór nie może być rozstrzygnięty w postępowaniu ugodowym i tym samym zastosowanie znaleźć muszą metody autorytatywnego rozstrzygania sporu. Podłoże konfliktów tkwić może w zwykłych, codziennych kontaktach konsumentów oraz przedsiębiorców i często wiąże się z zakładaną słabszą pozycją konsumenta. Konsument wielokrotnie narażany bywa na nieuczciwe praktyki przedsiębiorcy, który korzysta ze swojej silnej pozycji (doradcy, profesjonalne służby prawne, marketingowe itp.) i szerszego dostępu do informacji. Dla profesjonalisty, jakim

⁴ E. Łętowska, op. cit., s. 3.

⁵ Za A. J. Bělohlávek można przyjąć, że są to regulacje prawne (wraz z praktyczną wykładnią i orzecznictwem) stosunku między konsumentem a przedsiębiorcą; A. J. Bělohlávek, *Ochrona konsumentów w postępowaniu arbitrażowym*, C. H. Beck, Warszawa 2012, s.12

⁶ E. Łętowska, op. cit., s. 7.

jest przedsiębiorca, zawieranie umów konsumenckich jest na ogół czynnością rutynową, powtarzalną, będącą kwintesencją jego działalności. Usprawiedliwia to przyjęcie poglądu, że w grze rynkowej z udziałem konsumenta to on – przedsiębiorca jest podmiotem zdecydowanie lepiej sobie radzącym. Konsument ma zazwyczaj mniejsze doświadczenie i dużo mniejsze możliwości uzyskania efektywnej i skutecznej pomocy prawnej. Ma także, co nie jest bez znaczenia dla postępowania zmierzającego do rozstrzygnięcia sporu, bardzo ograniczone możliwości zmiany treści i warunków proponowanej mu umowy. Typowym przykładem mogą tu być umowy adhezyjne stosowane przez wielu, zwłaszcza dużych, przedsiębiorców z różnych branż – przykładowo wymieńmy rynek ubezpieczeniowy czy też przedsiębiorstwa działające jako dostawcy i producenci wszelkiego rodzaju mediów dla gospodarstw domowych. Dzięki możliwości stosowania umów adhezyjnych, wspomaganej niejako pozycją, jaką przedsiębiorca ma na rynku, znajduje się on w sytuacji umożliwiającej wywieranie realnego nacisku na konsumenta i wprowadzanie do umów zapisów pozwalających na zajęcie zdecydowanie bardziej korzystnej pozycji. Jeśli do tego dodać, wcale nie tak rzadkie, zjawisko braku dostatecznej informacji u konsumenta, to znaczna dysproporcja stron umowy stanie się wręcz ewidentna.

Problem powyższy staje się zdecydowanie większy w wypadku umów funkcjonujących w środowisku międzynarodowym. Już pięć lat temu, w styczniu 2008 r., wskazywano, że 20% przedsiębiorstw funkcjonujących w Unii Europejskiej sprzedawało swoje towary lub usługi do co najmniej jednego państwa Unii, a 7% z nich taką sprzedaż realizowało na rynkach sześciu lub więcej państw należących do Wspólnoty⁷.

Kiedy mówimy o normach protekcyjnych w odniesieniu do konsumentów, to powinniśmy zawsze pamiętać o zakresie granic tej ochrony. Przyjmuje się, że ochronę tę należy odnosić do tzw. przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2. pkt. 8. *Ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (DzU 2007, nr 171, poz. 1206) – przeciętnym konsumentem jest ten, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oznacza to, że można oczekiwać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, z uwzględnieniem, że wiedza ta nie może być kompletna i profesjonalna⁸. Z drugiej

⁷ *Business attitudes towards cross-border sales and consumer protection*, Komisja Europejska, Flash Barometr, August 2008, s. 40. http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=1073,46587259&_dad=portal&_schema=PORTAL_product-code+KS-CD-05-001 (dostęp: 4.06.2008).

⁸ W punkcie 18. preambuły *Dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym* (Dz. Urz. UE L 149/22 z 11.06.2005) wskazano, że stopień ostrożności przeciętnego konsumenta winien być oceniany bardziej rygorystycznie. *Test przeciętnego konsumenta nie jest przy tym testem statystycznym. W celu ustalenia typowej reakcji przeciętnego konsumenta w danym przypadku sądy krajowe i organy administracyjne będą*

strony niedopuszczalną jest sytuacja, w której tylko przedsiębiorca ponosi wszelkie ryzyko płynące ze stosunków umownych z konsumentem, a ten ostatni nie jest faktycznie obciążony żadną odpowiedzialnością. Byłoby to jawnym pogwałceniem zasad demokratycznego państwa prawa i oczywistym tegoż prawa nadużyciem. Konsument musi ponosić, w odpowiednim stopniu, odpowiedzialność za własne oświadczenia woli rodzące określone skutki prawne. Spory, które mogą powstać w efekcie relacji handlowych między przedsiębiorcą a konsumentem mogą być rozstrzygane przy zastosowaniu różnych regulacji prawnych. Znajdziemy tu wszelkiego rodzaju konsumenckie sądownictwo polubowne, takie formy postępowania, które ze swej istoty zaliczają się do działań ugodowych (mediacja)⁹ i takie, które odnoszą się do postępowania arbitrażowego.

Utylitarność postępowania pozasądowego przy rozstrzygnięciu sporów konsumenckich w dużej mierze zależy od występującego po stronie konsumenta przekonania, iż jest to forma rzeczywiście skuteczna i dostatecznie gwarantująca ochronę jego interesów. Polski Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi w tym zakresie badania, w efekcie których uzyskano potwierdzenie powyższego stwierdzenia. Ostatnie takie badanie datowane jest na rok 2010¹⁰. Wynika z niego jednoznacznie, że wśród konsumentów świadomość istnienia sądownictwa polubownego rośnie. W analizowanym okresie 75% respondentów stwierdziło, iż słyszało o istnieniu instytucji pomocnych w rozstrzygnięciu konfliktów między konsumentami a przedsiębiorcami (sprzedawcami). Siedem lat wcześniej wiedzę taką deklarowało 41% badanych¹¹. Autorzy omawianego tu badania stwierdzają także, że (...) *umacnia się opinia o tym, że udział przedsiębiorcy w polubownym rozwiązywaniu sporu świadczy o tym, że dba on o swoich klientów. Obecnie uważa tak 71% respondentów (...)*¹², a 76% ankietowanych twierdziło, że w wypadku sporu z przedsiębiorcą chętnie skorzystałoby z polubownego rozwiązania sporu. Zdecydowanie mniejsze zainteresowanie odnotowano po stronie przedsiębiorców, bowiem w toku

musiały polegać na własnej umiejętności oceny, z uwzględnieniem orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości.

⁹ Najczęściej mówi się tu o alternatywnych metodach rozstrzygania sporów, tzw. ADR (*alternative dispute resolutions*), w których na plan pierwszy wysuwają się właśnie mediacje. Szczególnie przydatne w rozstrzygnięciu sporów konsumenckich mediacje w sprawach cywilnych i handlowych uregulowane są m.in. w dziale II *Kodeksu postępowania cywilnego* oraz *Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/52/WE z dnia 21 maja 2008 r. w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych* (Dz. Urz. UE L 136/3 z 24.05.2008).

¹⁰ *Kodeks dobrych praktyk. Sondaż CATI*, Millward Brown, sierpień 2010, za: A. W. Król-Pyzdrowska, *Arbitraż i mediacje jako metody rozstrzygania sporów* (maszynopis pracy magisterskiej), GWSH, Gdańsk 2011, s. 55.

¹¹ *Po co drzeć koty? Konsument i przedsiębiorca w sądzie polubownym*, www.uokik.gov.pl/aktualnosc:php?news_id=2502 (dostęp: 13.06.2013).

¹² *Ibidem*.

omawianych badań ustalono, że (...) aż w 1085 przypadkach na 2684 przedsiębiorcy odmówili uczestniczenia w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim¹³.

Taka sytuacja skłania do postawienia pytania o możliwość wzmocnienia ochrony interesów konsumentów poprzez wprowadzenie do prawa polskiego rozwiązań obligujących przedsiębiorców do udziału w postępowaniu polubownym w sprawach umów konsumenckich. Narzędziem, które miałyby być w tym celu użyte, byłaby instytucja domniemanej zgody przedsiębiorcy na poddanie się takiemu postępowaniu. Zdania co do trafności takiego rozwiązania są, co oczywiste, podzielone. Niewątpliwie, wprowadzając domniemaną zgodę przedsiębiorców, doprowadzono by do większego ich zaangażowania w polubowne rozstrzygnięcie sporów i spopularyzowania tego typu procedur. Byłoby to także krokiem znacznie ułatwiającym konsumentom dochodzenie ich roszczeń i miałyby pozytywny wpływ na skrócenie czasu potrzebnego dla rozstrzygnięcia sporu.

Nie można pominąć przeciwwagi dla tych pozytywnych aspektów wprowadzenia norm ustalających ową domniemaną zgodę przedsiębiorców na udział w postępowaniu polubownym w rozstrzyganiu sporów konsumenckich, której należy upatrywać w:

- zarzucie (raczej usprawiedliwionym), że rozwiązanie to narusza zagwarantowane art. 45. *Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej* prawo do sądu;
- ograniczeniu swobody wyboru sądownictwa polubownego;
- trudnościach w jednolitym zastosowaniu tej zasady do wszystkich przedsiębiorców działających na rynku w różnych branżach.

Owe niedogodności można jednakże zniwelować poprzez równoległe wprowadzenie norm gwarantujących prawo do skutecznego obalenia tego domniemania poprzez oświadczenie (sprzeciw) przedsiębiorcy złożone w terminie, trybie i formie prawem ustalonych i możliwego do zastosowania także (np. poprzez zapisy regulaminowe) co do sporów przyszłych. Realizując zadania sformułowane w rządowym dokumencie *Polityka konsumencka na lata 2010–2013* oraz w planach Komisji Europejskiej na 2011 r., Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził badania, określane mianem konsultacji społecznych, skierowane do organów administracji, w tym stałych polubownych sądów konsumenckich działających przy Inspekcji Handlowej¹⁴, organizacji przedsiębiorców, organizacji konsumenckich i podmiotów prowadzących działania w obszarze ADR. Celem badania (konsultacji) było uzyskanie opinii w sprawach:

¹³ Ibidem.

¹⁴ W Polsce przed tymi właśnie sądami toczy się zdecydowana większość sporów na linii konsument – producent. Dotyczą one głównie artykułów o charakterze konsumpcyjnym (obuwie, meble, sprzęt RTV, AGD).

- sposobu usprawnienia, ujednoczenia zasad funkcjonowania systemów ADR na poziomie unijnym;
- propozycji szczegółowych, również legislacyjnych, rozwiązań umożliwiających w efekcie końcowym wzrost zainteresowania rozstrzygnięciem sporów konsumenckich w postępowaniach przed sądami polubownymi.

Badani wyrazili powszechne przekonanie, że najbardziej skutecznym środkiem mogącym skłaniać przedsiębiorców, jak i konsumentów do korzystania z systemów określanych jako ADR (*alternative dispute resolution*, o których nieco bardziej szczegółowo poniżej) jest eksponowanie ich zalet, ale jednocześnie z całą stanowczością podkreślali, że korzystanie z nich żadną miarą nie powinno być obowiązkowe, zwłaszcza przed wdaniem się w spór przed sądem powszechnym¹⁵.

Pamiętać jednak trzeba, że już dziś w polskiej rzeczywistości funkcjonują rozwiązania bazujące na zasadzie obligatoryjnego uczestnictwa przedsiębiorcy w niejudykacyjnym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Klasycznym przykładem jest tu arbiter bankowy funkcjonujący przy Związku Banków Polskich (ZBP). Rozpatruje on spory (o wartości nie większej niż 8000 zł) między konsumentem (klientem banku) a bankiem. Wniosek konsumenta o zastosowanie tej formy rozstrzygnięcia sporu jest dla banku wiążący (przymus poddania się arbitrażowi), o ile tenże bank należy do ZBP (ta przynależność jest dobrowolna)¹⁶.

Alternatywne metody rozstrzygnięcia sporów (ADR – *alternative dispute resolution*)

Dynamika współczesnych procesów gospodarczych oraz społecznych ma i taki rys charakterystyczny, że mnoży sytuacje sporne, wymagające rozstrzygnięcia przez podmiot niebędący stroną sporu. To z kolei powoduje wzrost zainteresowania alternatywnymi metodami rozstrzygnięcia tych konfliktów. Powody, dla których sięga się po te metody, są różne. Upatruje się ich (i to od dawna) w opieszałości sądów państwowych, złożoności procedur, niedostatecznej liczbie sędziów. Już w latach trzydziestych ubiegłego stulecia pisano: *Jeżeli Sądy państwowe sądzą w sposób przewlekły, czy to dlatego, że procedura jest zbyt nieodpowiednia i przestarzała, czy też dlatego, że zbyt mała ilość sędziów powoduje zaległości w sądownictwie, jeżeli wreszcie proces przed sądem państwowym jest zbyt kosztowny; wówczas strony z konieczności niejako unikają takich sądów państwowych i poddają swe sprawy ocenie sądów polu-*

¹⁵ Zob. P. Zagaj, *Domniemana zgoda przedsiębiorcy na sąd polubowny w sporach z konsumentami – prezentacja wyników konsultacji społecznych*, www.uokik.gov.pl/dowland.php?plik=9674 (dostęp: 18.06.2013).

¹⁶ Na ten temat zob. K. P. Łabenda, *Arbitraż*, Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej, Gdynia 2003.

bownych¹⁷. Powodem mogą też być dysproporcje między wartością przedmiotu sporu a kosztami postępowania sądowego. Konsument nie podejmie bowiem decyzji o skierowaniu sprawy na drogę sądową, jeśli uzna, że koszty tego postępowania będą zbyt wysokie. Taką sytuację można już traktować jako naruszenie konstytucyjnego prawa do sądu z powodów czysto ekonomicznych.

W różnych porządkach prawnych do dyspozycji konsumentów są rozmaite zestawy narzędzi służących do alternatywnego rozwiązywania sporów. Przykładowo, w Polsce, Francji czy Republice Federalnej Niemiec będą to: mediacje, concyliacja i arbitraż. W Wielkiej Brytanii, gdzie ten katalog jest najbardziej rozbudowany, znajdujemy: arbitraż, *early neutral evaluation*, *expert determination*, *financial ombudsman*, *regulators*, *neutral fact finding* czy concyliacja¹⁸. Alternatywność tych metod należy rozumieć jako szansę rozstrzygnięcia sporu w drodze innej niż klasyczne postępowanie sądowe.

Rozwojowi form zapewniających szeroko rozumiany dostęp do sprawiedliwości (*access to justice*) widocznemu w ostatniej dekadzie ubiegłego stulecia towarzyszyły zintensyfikowane działania na rzecz ochrony konsumentów. W art. 47. *Karty praw podstawowych Unii Europejskiej* czytamy: *Każdy, kogo prawa i wolności zagwarantowane przez prawo Unii zostały naruszone, ma prawo do skutecznego środka prawnego przed sądem (...)*¹⁹. Problem dostępu konsumentów do szeroko rozumianych procedur gwarantujących im sprawiedliwe rozstrzygnięcie sporów swoimi korzeniami sięga jednak znacznie głębiej, bo początków regulacji prokonsumenckich (1975 r.), kiedy uchwalono pierwsze dokumenty i strategie dotyczące ochrony konsumenta. Od roku 1985 zaczęto zaś definiować cztery płaszczyzny strategii wspólnot europejskich odnoszących się do pozycji konsumentów²⁰:

- uproszczenie postępowania sądowego w sprawach konsumenckich;
- ochrona interesów zbiorowych;
- rozbudowa postępowań i ośrodków prowadzących postępowania polubowne i mediacje;
- rozbudowa centrów doradczych.

Pojawienie się w rzeczywistości prawnej narzędzi określanych jako ADR wiąże się z datowaną na rok 1993 *Zieloną księgą*. Trzy lata później parlament europejski wydał rezolucję *Plan działania na rzecz dostępu konsumentów do sprawiedliwości*

¹⁷ S. Gołąb, Z. Wustanowski, *Kodeks sądów polubownych*, Kraków 1933. Cyt. za: www.pssp.org.pl (dostęp: 13.06.2013).

¹⁸ Zob. M. Romanowska, *Miejsce mediacji wśród ADR w Wielkiej Brytanii i Polsce*, „Kwartalnik ADR” 2010, nr 1 (9) s. 93; K. P. Łabenda, *Arbitraż konsumencki na przykładzie unii kredytowych funkcjonujących w systemie prawa common law*, „Pieniądze i Władza” 2003, nr 4 (21), s. 183–192.

¹⁹ Dz. Urz. UE C 326/391 z 26.10.2012, s. 2.

²⁰ Zob. P. Stańczak, *Alternatywne metody rozstrzygnięcia sporów w unii europejskiej i ich zastosowanie w Polsce; stan obecny i perspektywy*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2007, nr 2 (3), s. 66.

i rozstrzygania sporów konsumenckich na rynku wewnętrznym²¹, gdzie wskazano na trzy komplementarne płaszczyzny:

- usprawnienie postępowania sądowego;
- rozwój konsumenckich ADR;
- poprawa relacji przedsiębiorca – konsument na płaszczyźnie dotyczącej składania i rozpatrywania reklamacji.

W roku 2002 ukazała się *Zielona księga* traktująca o rozwiązywaniu sporów w zakresie prawa cywilnego i handlowego oraz rozszerzająca problematykę ADR na sprawy rodzinne i spory na tle stosunku pracy²².

Wskazać także trzeba na dwa bardzo istotne dokumenty:

- *Zalecenie Komisji 98/257/EC z dnia 30 marca 1998 r. w sprawie zasad stosowanych przez instytucje odpowiedzialne za rozstrzyganie sporów konsumenckich*²³;
- *Zalecenie Komisji 2001/310/EC* wydane w tej samej sprawie²⁴.

Oba zalecenia zawierają zestaw następujących zasad, które winny być stosowane przez podmioty pozasądowe, funkcjonujące w sferze ugodowego rozwiązywania sporów konsumenckich:

- niezależność gwarantowana między innymi przez kadencyjność rozstrzygających, równą reprezentację;
- przejrzystość – postulat pełnej informacji o ADR;
- kontrydiktoryjność postępowania, możliwość zasięgnięcia opinii biegłych;
- skuteczność rozumiana przez pryzmat aktywności i uwzględniająca brak przymusu adwokackiego;
- legalizm; odnosi się on do poziomu ochrony prawnej poprzez uwzględnianie, przy dowolności stron, regulacji dotyczących norm kogentnych i domicylu na podstawie regulacji zawartych w art. 5. konwencji rzymskiej²⁵, a także do obowiązku uzasadnienia decyzji;
- wolność równoznaczna ze swobodą osądu;
- reprezentacja dająca stronom prawo do ustanowienia zastępstwa.

Zasady powyższe należy ujmować w kategoriach minimalnych standardów obowiązujących państwa Unii Europejskiej. Ich wdrażanie do praktyki poszczególnych państw członkowskich odbywało się poprzez wprowadzanie do krajowych porządków prawnych uregulowań wewnętrznych o charakterze wykonawczym.

²¹ Ibidem.

²² *Zielona Księga z 19.04.2002 r. o alternatywnym rozwiązywaniu sporów w zakresie prawa cywilnego i handlowego*. COM (2002) 196 final.

²³ Dz. Urz. UE L 115 z 17.05.1998.

²⁴ Dz. Urz. UE L 109 z 19.04.2001.

²⁵ *Konwencja o prawie właściwym dla zobowiązań umownych otwarta do podpisu w Rzymie dnia 19 czerwca 1980 roku*, Dz. Urz. UE C 169/10 z 8.07.2005.

Polskie regulacje dotyczące ADR zostały w dużej mierze uformowane jeszcze przed wydaniem tych zaleceń i akcesją Polski do Unii Europejskiej. Procedura recepcji *acquis communautaire* ograniczyła się w tym przypadku do weryfikacji polskiego prawodawstwa i jego ewentualnych, niewielkich korekt.

Mediacje

Zastosowanie do rozstrzygania sporów konsumenckich stosunkowo prostego narzędzia, jakim jest mediacja²⁶, wydaje się być ze wszelkich miar uzasadnione. Spory te z reguły nie są zbyt skomplikowane, a ich wartość nie jest zbyt wielka. Mediacja została zatem pomyślana przez ustawodawcę jako narzędzie mające ułatwić konsumentom dochodzenie ich roszczeń w stosunku do producentów i zapewniające im jednocześnie skuteczną ochronę prawną. *Kodeks postępowania cywilnego* nie definiuje mediacji, a jedynie ją opisuje, akcentując wyraźnie jej dobrowolność²⁷ rozumianą jako prawo do rezygnacji z tej formy rozwiązania sporu przysługujące na każdym etapie postępowania konsumentowi, jak i przedsiębiorcy²⁸ przy założeniu, że po stronie konsumenta nie tworzy to – co do zasady – jakichkolwiek negatywnych konsekwencji procesowych.

Mediację konsumencką można definiować jako (...) *negocjacje o rozbudowanej strukturze, w trakcie których neutralna strona trzecia, działająca w celu polubownego rozwiązania sporu, jedynie asystuje stronom sporu (przedsiębiorcy i konsumentowi) przy określeniu ram ich własnego porozumienia*²⁹. Owa „neutralna strona trzecia” – mediator pojawia się w postępowaniu na mocy woli stron. Wyjątek stanowi tu mediacja po decyzji sądu. Dobrowolność mediacji oznacza też, co wydaje się być szczególnie cenne zwłaszcza z punktu widzenia konsumenta, znaczne odformalizowanie całego procesu. Jedyne wymogi sformułowane w tej mierze na gruncie prawa polskiego odnoszą się do obligatoryjnego braku jawności postępowania³⁰ oraz – będącego w gestii mediatora – obowiązku dotyczącego niezwłocznego wyznaczenia terminu i miejsca posiedzenia mediacyjnego, chyba że na podstawie konsensusu stron mediacja prowadzona będzie bez takiego posiedzenia³¹.

Według ogólnych zasad postępowanie mediacyjne winno obejmować: spotkanie wstępne, wspólne sesje, mediację pośrednią, rozmowy na osobności, przedstawienie

²⁶ Do polskiego porządku prawnego mediację wprowadzono na mocy *Ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o zmianie ustawy Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw* (DzU nr 172, poz. 1438).

²⁷ Art. 183¹ k.p.c.

²⁸ Zob. R. Morek, *Mediacje i arbitraż*, C. H. Beck, Warszawa 2006, s. 39–40.

²⁹ Zob. K. Gajda, *Alternatywne metody rozwiązywania sporów w sprawach konsumenckich – mediacja (cz. II)*, „Arbitraż i Mediacja” 2008, nr 3, s. 58.

³⁰ Art. 183⁴ k.p.c.

³¹ Art. 183¹¹ k.p.c.

sprawy, uzgodnienie stanu faktycznego i prezentację rozwiązań uwzględniających, tak dalece jak to możliwe, interesy obu stron konfliktu³². Warunkiem koniecznym do podjęcia mediacji (tak umownej, jak i sądowej) jest, by sprawa, której ma ona dotyczyć, mogła być – zgodnie z treścią art. 10. k.p.c. – rozstrzygnięta na drodze ugody.

Powszechnie podnosi się, że do istotnych zalet mediacji należy nie tylko fakt, że postępowanie kształtowane jest swobodnie wolą stron, ani też krótki czas rozwiązania sporu, ale również stosunkowo niskie koszty. Odnosi się to do mediacji umownej oraz sądowej. W tym ostatnim wypadku niewielkie koszty są szczególnie widoczne. W polskiej rzeczywistości funkcjonują trzy formuły wynagradzania mediatorów:

- godzinowe;
- ryczałtowe (dniówkowe);
- ryczałtowo-godzinowe.

W wypadku dwu pierwszych wynagrodzenie mediatora zależne jest od liczby przepracowanych godzin bądź dni. Trzeci system polega na ustaleniu zryczałtowanej kwoty za pierwsze godziny (najczęściej trzy) i stosowaniu stawek godzinowych (w wysokości nie mniejszej niż wynika z podzielenia zryczałtowanej kwoty przez trzy) za następne godziny.

Powszechnie stosowany jest też system obliczania należności za prowadzenie mediacji przy zastosowaniu procentowej części wartości przedmiotu sporu, np. 1% wartości przedmiotu sporu, bądź też określonej części (np. 25%) opłaty związanej z wniesieniem sprawy do sądu polubownego.

Koszty mediacji sądowej (w sprawach cywilnych) reguluje stosowne rozporządzenie ministra sprawiedliwości z dnia 30.11.2005 r.³³ W sprawach o prawa majątkowe wynagrodzenie mediatora wynosi 1% wartości przedmiotu sporu, ale nie mniej niż 30 zł i nie więcej niż 1000 zł. Gdy wartości przedmiotu sporu nie da się ustalić, wynagrodzenie za pierwsze posiedzenie mediacyjne w wyznaczonym przez sąd czasie wynosi 60 zł, a za każde następne 25 zł. Jeśli sąd upoważnił mediatora do zapoznania się z aktami sprawy, wynagrodzenie za całość postępowania podwyższa się o 10%. Mediatorowi przysługuje też zwrot udokumentowanych i niezbędnych wydatków, w tym zwrot kosztów wynajmu pomieszczenia niezbędnego do przeprowadzenia mediacji, ale w wysokości nie przekraczającej 50 zł za jedno posiedzenie.

³² Zob. K. Gajda, op. cit., s. 57; E. Murzyńska, *Etapy mediacji*, [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Murzyńska, R. Morek R., Oficyna a Wolters Kluwer Business, Warszawa 2009, s. 129 i n.

³³ *Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 30 listopada 2005r. w sprawie wysokości wynagrodzenia i podlegających zwrotowi wydatków mediatora w postępowaniu cywilnym*, DzU nr 239, poz. 2018.

Standardy jakościowe, jakimi powinni się kierować mediatorzy zajmujący się sporami między konsumentami a producentami, zostały sformułowane na gruncie powołanych powyżej *Zaleceń Komisji z dnia 4 kwietnia 2001 r. w sprawie zasad dotyczących organów pozasądowych uczestniczących w polubownym rozstrzygnięciu sporów konsumenckich*. W ich myśl mediator w swoich działaniach winien kierować się czterema kardynalnymi zasadami:

- bezstronności;
- przejrzystości;
- skuteczności;
- sprawiedliwości (uczciwości).

Bezstronność jest tu rozumiana jako gwarancja uczciwego procesowania w ramach mediacji, personalnej niezależności mediatora. Ta zaś występuje jedynie wówczas, gdy mediator zostaje wyznaczony na czas określony, a zwolnienie go z przyjętego obowiązku jest możliwe jedynie w obliczu istotnej, uzasadnionej przyczyny. Za niedopuszczalną należy uznać sytuację, w której mediatora z którąkolwiek ze stron, a szczególnie z przedsiębiorcą, łączy zależność ekonomiczna. Niezależność mediatora należy także odczytywać jako nakaz udostępniania stronom sporu, jeszcze przed rozpoczęciem mediacji, wszelkich informacji dokumentujących jego bezstronność. Jak słusznie zauważa K. Gajda, (...) *w kontekście art. 183³ KPC sąd, kierując sprawę konsumencką do mediacji, powinien uprzednio sprawdzić, czy mediator, którego wyznacza, spełnia niniejsze wymagania*³⁴.

Postępowanie mediacyjne winno być przejrzyste zarówno w aspekcie wewnętrznym, jak i zewnętrznym. W pierwszym wypadku postulat ten oznacza konieczność udostępnienia stronom wszelkich istotnych informacji. Przywołane powyżej *Zalecenie Komisji* wymienia między innymi: informacje dotyczące postępowania, rodzajów sporów rozstrzyganych w drodze mediacji, ograniczeń, zasad dotyczących kosztów. Przejrzystość w aspekcie zewnętrznym odnosi się zaś do publicznego informowania o działaniu procedury.

Efektywność mediacji mierzy się poprzez jej skuteczność, która jest wówczas, gdy mediacja ma nieskomplikowane mechanizmy, jest bezproblemowo dostępna dla stron (zwłaszcza konsumenta) – w tym również za pomocą narzędzi elektronicznych. Istotny jest także, o czym powyżej, ekonomiczny wymiar mediacji. Skuteczność postępowania mediacyjnego przejawia się również poprzez jego sprawność i szybkość, co obliguje do rozstrzygnięcia sporu w możliwie najkrótszym terminie.

Uczciwość (sprawiedliwość) postępowania odnosi się w swej warstwie postulatywnej tak do obu stron sporu, jak i tylko w odniesieniu do konsumenta. Strony winny być poinformowane o prawie do odmowy uczestnictwa w mediacji lub wycofania się z postępowania mediacyjnego na każdym jego etapie. Realizacja tego wymogu implikuje konieczność zagwarantowania stronom realnej możliwości łą-

³⁴ K. Gajda, op. cit.

twej prezentacji wszelkich argumentów czy dowodów z zachowaniem trybu poufności. Zasada ta obejmuje także możliwość polemiki ze stanowiskiem i argumentami strony przeciwnej. Strony winny też mieć dostatecznie dużo czasu na refleksję nad wypracowanym rozwiązaniem kończącym spór.

Konsument, będący *ex definitione* słabszą stroną w relacjach z producentem (sprzedawcą) musi być – i w tym przejawia się drugi aspekt zasady uczciwości – poinformowany przez mediatora, przed wyrażeniem zgody na zaproponowane rozwiązanie sporu, o tym, że:

- może, ale nie musi, proponowane rozwiązanie zaakceptować;
- sugerowane rozwiązanie może być dla niego mniej korzystne niż ewentualne rozstrzygnięcie w procesie sądowym;
- ma prawo, przed podjęciem decyzji, do uzyskania niezależnej porady;
- skorzystanie z procedury nie wpływa na możliwość skorzystania z innych, pozasądowych mechanizmów.

Ugoda w postępowaniu mediacyjnym wywrze pożądaną skuteczną moc prawną, o ile zostanie zatwierdzona przez sąd. Wówczas zyskuje ona moc ugody sądowej i stanowi tytuł egzekucyjny³⁵. Warunkiem zatwierdzenia jej przez sąd jest poszanowanie norm sformułowanych w art. 58. *Kodeksu cywilnego*. Powinna zatem być całkowicie zgodna z obowiązującym porządkiem prawnym i zasadami współżycia społecznego. Nie może też ona zmierzać do „obejścia” prawa, być niezrozumiała czy też zawierać sprzeczności. Sąd, rozważając dopuszczalność zatwierdzenia ugody, nie powinien ograniczać się tylko do zbadania jej treści, ale też przeanalizować wszystkie istotne okoliczności sprawy i te elementy stosunku prawnego, którego ugoda dotyczy, na co zwraca uwagę m.in. T. Erciński³⁶. Staranność, z jaką sąd bada jej treść, obejmuje także – w wypadku sporu między konsumentem a producentem (sprzedawcą) – badanie, czy ugoda w swej treści nie narusza zasady równowagi między stronami, a zwłaszcza, czy przedsiębiorca nie doprowadził do zamieszczenia w niej warunków rażąco go uprzywilejowujących.

Rodzaje mediacji w sporach konsument – przedsiębiorca

Mediacje klasyfikuje się przy zastosowaniu różnych kryteriów. Uwzględniając kryterium stałości, dzieli się je na instytucjonalne (prowadzone przez stałe ośrodki mediacji) i *ad hoc*, w których mamy do czynienia z mediatorem wyznaczonym do konkretnej sprawy. Przy analizie podstaw mediacji wyróżnia się mediację sądową (prowadzoną z inicjatywy sądu) i umowną (realizowaną na mocy woli stron). Bio-

³⁵ Art. 777 §1 p. 2¹ k.p.c.

³⁶ T. Erciński, *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Część pierwsza. Postępowanie rozpoznawcze*, t. 1, LexisNexis, Warszawa 2006, s. 432

rać pod uwagę praktykę, także polską, wskazać należy jeszcze jeden podział mediacji w sprawach konsumenckich, a mianowicie na publiczną i prywatną³⁷. Mediacja publiczna (w wypadku Polski powołany tu raport wymienia Inspekcję Handlową i Rzecznika Praw Ubezpieczonych) jest działaniem zinstytucjonalizowanym, realizowanym w ramach mechanizmów ochrony konsumenta, za stworzenie i działanie których odpowiedzialne jest państwo. Mediacja prywatna zaś realizowana jest poprzez różnorodne podmioty w ramach rozlicznych inicjatyw prywatnych.

W przedmiotowym zakresie zwrócić trzeba uwagę na uprawnienia Inspekcji Handlowej, a konkretnie inspektora wojewódzkiego, funkcjonującego w roli mediatora, na podstawie art. 36. ustawy o Inspekcji Handlowej³⁸. Mediacja ta bowiem ma charakter publiczny. Jest ona bezpłatna dla konsumenta. Mediator nie ma w tym wypadku żadnych uprawnień władczych, co oznacza, że nie może zobowiązać przedsiębiorcy (sprzedawcy) do tego, by ten uznał roszczenia konsumenta i zawarł ugodę. Może, co najwyżej, uznając ugodę za zasadną, sugerować jej zawarcie. Rola tego mediatora polega na zaprezentowaniu przedsiębiorcy (sprzedawcy) roszczeń konsumenta, wskazaniu stronom sporu norm prawnych, jakie mogą mieć zastosowanie w tej konkretnej sytuacji i sformułowaniu propozycji ewentualnej ugody. Brak akceptacji proponowanego rozwiązania którejkolwiek ze stron sporu, lub sytuacja, gdy polubowne rozstrzygnięcie nie zostanie osiągnięte w wyznaczonym terminie, skutkuje odstąpieniem inspektora od mediacji. Konsument, w myśl zasady dobrowolności, nie jest zobligowany do przyjęcia proponowanego mu przez przedsiębiorcę rozwiązania problemu. W tej sytuacji, a także wówczas gdy zdaniem konsumenta mediacja nie przyniosła oczekiwanych przez niego skutków, czy też wtedy gdy przedsiębiorca nie przystąpił do mediacji, bądź podtrzymuje swoje negatywne stanowisko co do proponowanej ugody – konsument ma prawo dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej. Może on też, ale za zgodą producenta, skorzystać z postępowania przed stałym polubownym sądem konsumenckim. Liczbę mediacji prowadzonych przez inspektorów wojewódzkich inspekcji handlowych dokumentuje tabela 1., zaś rozkład tychże mediacji w podziale na branże tabela 2.

Mediacje w sporach konsumenckich, które mogą być kwalifikowane jako prywatne, prowadzone są z reguły przez Federację Konsumentów. Podejmuje ona próby mediacyjne po wstępnym zapoznaniu się ze zgłoszoną przez konsumenta sprawą i posługuje się wówczas posiłkowo normami *Kodeksu postępowania cywilnego*. Mediacje te nie mają jednak sformalizowanego charakteru. Kończy je protokół uzgodnień, który podpisują obie strony sporu.

³⁷ Zob. *An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceeding. Final report. A study for the European Commission Health and Consumer Protection Directorate – General Directorate B – Consumer Affairs*, Katholieke Universiteit Leuven, Leuven 2007, s. 96–97, <http://ec.europa.eu/consumer/redresse/reports-studies/comparative-report-eu.pdf> (dostęp: 9.06.2013).

³⁸ *Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej* (DzU 2009 r. nr 151, poz. 1219).

Tabela 2. Mediacje prowadzone przez Inspekcję Handlową w roku 2011, według podziału na branże

Województwo	Suma	Pozytywny wynik mediacji	Negatywny wynik mediacji	Udział mediacji pozytywnych [%]
dolnośląskie	1584	989	595	62,43
kujawsko-pomorskie	187	107	90	57,21
lubelskie	391	229	162	58,56
lubuskie	329	314	15	95,44
łódzkie	877	714	163	81,41
małopolskie	714	460	254	64,42
mazowieckie	2087	1047	1040	50,16
opolskie	469	380	89	81,02
podkarpackie	294	215	79	73,12
podlaskie	706	559	147	79,17
pomorskie	1054	710	344	67,36
śląskie	926	617	308	66,63
świętokrzyskie	389	305	84	78,40
warmińsko-mazurskie	490	332	168	67,75
wielkopolskie	897	638	259	71,12
zachodniopomorskie	837	588	248	70,25
Razem	12239	8204	4035	

Źródło: opracowanie własne na podstawie www.wiih.ibip.wroc.pl/public/?id=92035# (dostęp: 13.06.2013)

Arbitraż

Arbitraż zazwyczaj pojmuje się jako metodę rozstrzygnięcia sporu, w której tenże spór przedstawiony jest na zasadzie prywatnej umowy jednemu lub kilku arbitrom w celu autorytarnego rozstrzygnięcia³⁹. Tak rozumiany arbitraż będzie się charakteryzował następującymi cechami:

- wyłączeniem właściwości sądów państwowych na rzecz składu orzekającego powołanego wolą stron;
- niezależnością i bezstronnością arbitrów;

³⁹ Arbitraż to procedura polegająca na poddaniu sporu pod rozstrzygnięcie arbitra (arbitrów) na podstawie umowy stron. Arbitr wydaje wiążące dla stron orzeczenie, które jest wykonalne po zatwierdzeniu przez sąd. Za: Sądy polubowne i mediacja, red. J. Olszewski, C. H. Beck, Warszawa 2008, s. 108.

- kompetencjami arbitrów pozwalającymi im na rozstrzygnięcie istoty sporu w ostateczny sposób.

Uczestnikom postępowania służy prawo uzgodnienia zastosowania regulaminu postępowania wydanego i zatwierdzonego przez stały trybunał arbitrażowy. Możliwe jest także procesowanie (arbitraż *ad hoc*), które nie będzie podlegać regulaminowi konkretnej instytucji. Dla takich sytuacji Komisja Narodów Zjednoczonych ds. Międzynarodowego Prawa Handlowego (UNCITRAL – United Nations Commission on International Law) opracowała regulamin wzorcowy.

Postępowanie arbitrażowe nie nadaje się, co oczywiste, do rozstrzygania wszelkiego rodzaju sporów, jakie mogą się pojawić na linii konsument – producent (sprzedawca). Nie jest możliwe jednoznaczne przesądzenie *a priori* o tym, czy pewne spory zdecydowanie bardziej nadają się do rozstrzygania w postępowaniu arbitrażowym, a inne powinny być poddane procedurze sporu toczzonego przed sądem powszechnym. Oprócz sformułowanej na gruncie prawa konsumenckiego sprawiedliwej ochrony słabszej strony stosunku umownego, należy także wskazać, że w interesie publicznym są takie konstrukcje, które sprawią, że ochrona ta będzie szybka, skuteczna i efektywna. Powodów, dla których strony wybierają drogę arbitrażu jest mnóstwo, a sam arbitraż jako metoda rozstrzygania sporów konsumenckich ma zarówno swoich zwolenników, jak i przeciwników. Tym niemniej uznać trzeba, iż w wielu państwach coraz częściej na plan pierwszy wysuwa się świadomość, że w odniesieniu do sporów konsumenckich klasyczne postępowanie sądowe często nie jest w stanie zapewnić skutecznej ochrony prawnej. Roszczenia konsumenckie zazwyczaj dotyczą stosunkowo niewielkiej wartości, a ich zakres nie do końca jest znany. Z reguły konsument nie może pozwolić sobie na skorzystanie ze skomplikowanego i kosztownego doradztwa prawnego czy ponoszenie wysokich opłat sądowych, nawet jeśli te mają jedynie zaliczkowy charakter, a finalne koszty postępowania obciążą stronę przegrywającą spór. W odniesieniu do sporów konsumenckich także i postępowanie przed sądem arbitrażowym może się okazać zbyt kosztowne, na co wskazują wartości zamieszczone w tabeli 3.

Tabela 3. Koszty wpisu stosunkowego w sądzie państwowym (jedna instancja) i koszty pełnego wpisu w sądzie arbitrażowym

Grupa towarowa	Pozytywny wynik mediacji	Negatywny wynik
1	2	3
obuwie	5515	2359
odzież	466	264
meble	250	107
artykuły motoryzacyjne	79	73

Tabela 2. (ciąg dalszy)

sprzęt komputerowy	85	84
sprzęt RTV i AGD	284	213
zabawki	29	7
inne artykuły przemysłowe	1080	638
mięso i jego przetwory	4	2
przetwory rybne	1	0
przetwory z warzyw i owoców, napoje	0	0
wyroby alkoholowe	1	0
wyroby i przetwory mleczne	0	1
inne produkty spożywcze	16	3
usługi motoryzacyjne	27	31
usługi fryzjerskie i kosmetyczne	9	6
usługi pralnicze	44	30
usługi remontowo.-bud.	115	73
usługi gastronomiczne	4	1
inne usługi	196	143
Ogółem	8204	4035

Źródło: A. W. Król-Pyzdrowska, *Arbitraż i mediacje jako alternatywne metody rozstrzygnięcia sporów* (maszynopis pracy magisterskiej), GWSH, Gdańsk 2011, s. 59.

Europejski Trybunał Praw Człowieka wielokrotnie stwierdzał, że z powodu opieszałości postępowania i złożoności procedur sądowych w wielu krajach dochodzi do naruszenia prawa do sprawiedliwego procesu. Widać to wyraźnie w orzeczeniu wydanym przez Wielką Izbę Europejskiego Trybunału Praw Człowieka w sprawie *Sümerli vs. Niemcy*⁴⁰. Stan faktyczny i prawny tej sprawy (...) stanowi modelowy i nagminny przykład wielu innych, podobnych skarg wnoszonych przeciwko różnym państwom i rozpatrywanych przez ETPC w licznych krajach (komplikacje procesowe, opieszałość, wielokrotne zwracanie spraw w celu ich ponownego rozpatrzenia przez sądy niższej instancji, opieszałość przy sporządzaniu opinii biegłych i ich rozpatrywaniu – wszystko to razem prowadziło do wielokrotnego przeciągania prostych w zasadzie sporów)⁴¹.

Decyzję o poddaniu sporu rozstrzygnięciu arbitrażowemu należy oczywiście odnosić do stanu faktycznego każdej sprawy, realiów konkretnego przypadku. Krajowy konsument nie zawsze uzna za atrakcyjne dla niego takie rozwiązanie, które przedsiębiorcy może wydawać się interesujące, zwłaszcza jeśli ten ma status mię-

⁴⁰ Sprawa 75.529/01 z 8.06.2006 r.

⁴¹ A. J. Bělohávek, op. cit., s. 5

dzynarodowej korporacji. Nie należy także zapominać, że postępowanie arbitrażowe wiąże się z określonym ryzykiem, które niekoniecznie musi być dla konsumenta akceptowalne. Rola sądów powszechnych, którą konsumenci funkcjonujący w określonej kulturze prawnej, niejako *ex definitione* uznają za emanację państwa i przejaw jego imperialności, jest tu ograniczona. W stosunku do postępowania arbitrażowego sądy powszechne pełnią bowiem jedynie funkcję pomocniczą i kontrolną. Sam spór zaś rozstrzygany jest przez podmioty prawa prywatnego, a więc takie, które nie w pełni podlegają kontroli państwa, a to może rodzić rozmaite obawy po stronie konsumentów. Kompetencje sądów arbitrażowych postrzegane są jako ograniczone. Wskazuje się też na brak jednolitości w orzecznictwie i problemy, jakie pojawiają się w chwili, gdy do postępowania powinny być dopuszczone podmioty, które nie są objęte zapisem na sąd polubowny.

Zwolennicy postępowania arbitrażowego w rozpatrywaniu sporów konsumencjki wskazują, że zapewnia ono, w nieporównanie większym stopniu niż sądy państwowe, wydanie werdyktu zgodnie ze specyfiką rozstrzyganej sprawy. Postępowanie arbitrażowe toczy się zdecydowanie szybciej niż przed sądem powszechnym. Jest ono także mniej sformalizowane, a sam arbitraż stwarza szansę rozstrzygnięcia sporu według zasad ustalonych przez strony. Do zalet arbitrażu powszechnie zalicza się także poufność i fachowość arbitrów.

Spory na linii konsument – producent mają, jako się rzekło, z reguły stosunkowo niewielką wartość i łatwo – z uwagi na powtarzalność sytuacji mogących rodzić spór i mimo wszystko ograniczony ich katalog – określić typ ich przedmiotu. Z tego właśnie powodu spory te w praktyce nie trafiają przed sądy arbitrażowe, lecz są rozstrzygane przez wyspecjalizowane podmioty, takie jak arbiter bankowy czy rzecznik ubezpieczonych. Według stanu na dzień dzisiejszy w Polsce funkcjonują trzy systemy ADR notyfikowane w bazie ADR Komisji Europejskiej: arbiter bankowy i rzecznik ubezpieczonych oraz mediacja prowadzona przez Inspekcję Handlową. Procedury tu stosowane są maksymalnie uproszczone, a koszty postępowania niezwykle niskie, co zilustrowane zostanie przykładem arbitra bankowego. Jego celem jest, co oczywiste, rozpatrywanie sporów między konsumentami – klientami banków a samymi bankami. Usprawiedliwieniem dla powołania tej instytucji jest chociażby masowa skala usług bankowych wymuszająca zagwarantowanie konsumentom usług świadczonych przez banki ochrony prawnej realizowanej poza sądami powszechnymi i charakteryzującej się szybkością działania oraz niskimi kosztami, a uwzględniającej specyfikę sporów. Do kompetencji arbitra bankowego należy rozpatrywanie sporów spełniających łącznie następujące warunki:

- spór powstał między konsumentem a bankiem – członkiem Związku Banków Polskich lub bankiem, który nie należy do ZBP, ale poddaje się orzecznictwu arbitra;
- spór dotyczy roszczenia pieniężnego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz

konsumenta; podstawę roszczenia stanowi art. 471. *Kodeksu cywilnego*, który nie obejmuje zadośćuczynienia za doznaną krzywdę;

- wartość przedmiotu sporu nie przekracza kwoty 8000 zł, przy czym do wartości tej nie wlicza się odsetek i kosztów żądanych oprócz roszczenia głównego;
- spór nie był wcześniej przedmiotem postępowania przed sądem powszechnym lub polubownym;
- strony nie poddały w umowie rozstrzygnięcia ewentualnych sporów orzecznictwu sądów polubownych.

Arbiter bankowy nie jest powołany do rozpatrywania sporów związanych ze świadczeniami Skarbu Państwa, w szczególności zaś dotyczących kredytów z dopłatami ze środków budżetowych.

Wszczęcie postępowania następuje na pisemny wniosek konsumenta lub jego pełnomocnika zawierający, oprócz danych identyfikacyjnych inicjującego postępowanie, wskazanie banku, dokładne określenie żądania i jego związku uzasadnienie wraz ze wskazaniem środków dowodowych, określenie wartości przedmiotu sporu oraz dowód, że uprzednie postępowanie reklamacyjne zostało przez bank zakończone negatywnym dla konsumenta rozstrzygnięciem.

Opłata za rozpatrzenie wniosku przez arbitra bankowego jest symboliczna i wynosi 50 zł, a gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa od tej kwoty, wówczas należy wnieść opłatę w wysokości 20 zł. Konsumentowi, który wygra spór, wniesione opłaty są zwracane, a jeśli rozstrzygnięcie ma charakter ugody, zwrotowi podlega połowa wniesionej kwoty. Spór przegrany przez konsumenta oznacza, że musi ponieść on koszty, ale ograniczają się one do wniesionej opłaty. Postępowanie ma charakter gabinetowy. Orzeczenie arbitra jest ostateczne dla banku. Rozstrzygnięcie niekorzystne dla konsumenta nie zamyka mu możliwości dochodzenia swoich praw na drodze postępowania sądowego.

Mimo iż Bankowy Arbitraż Konsumencki działa już stosunkowo długo, bo od 1.03.2002 r., skalę jego działania trudno uznać za imponującą. W 2011 r. wpłynęło do niego 1066 wniosków⁴². Na koniec tegoż roku wydano orzeczenia w 1131 sprawach, z czego:

- na korzyść konsumenta – 151;
- zakończonych ugodą – 40;
- na korzyść banków – 422;

⁴² *Informacja o działalności Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego w 2011 roku*, zbp.pl/.../arbiter_bankowy/sprawozdania/sprawozdanie__BAK_2011.pdf (dostęp: 18.09.2012).

- zakończonych zwrotem wniosku – 518.
- Zakres merytoryczny przyjętych wniosków przedstawiał się następująco:
- rachunki i lokaty bankowe – 228;
 - kredyty bankowe – 677;
 - obrót płatniczy, w tym karty – 102;
 - papiery wartościowe – 1;
 - inne – 58⁴³.

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2011 wynosiła 5664,12 zł, a średni czas rozpatrywania wniosku – 57 dni.

Posumowanie

Reasumując stwierdzić można, iż w polskim systemie rozstrzygania sporów konsumenckich funkcjonują dwa pozasądowe mechanizmy. Tworzą je wojewódzcy inspektorzy Inspekcji Handlowej prowadzący działania mediacyjne oraz sieć 31 sądów konsumenckich przy Inspekcji Handlowej. Obok tego występuje wiele organów o charakterze sektorowym, mających za zadanie rozstrzygnięcie sporów konsumenckich. Należą do nich: Bankowy Arbitraż Konsumencki, Spółdzielczy Arbitraż Konsumencki (dedykowany członkom Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych), Komisja Nadzoru Finansowego i Rzecznik Ubezpieczonych. Metodą rozstrzygania sporów, jaką się one posługują jest arbitraż. Mediacja i arbitraż są zaś narzędziami stosowanymi w wypadku rozstrzygnięcia sporów przed Urzędem Komunikacji Elektronicznej. W polskiej rzeczywistości znajdziemy także komisje skargowe funkcjonujące w Związku Stowarzyszeń Rady Reklamy oraz przy Instytucie Logistyki i Magazynowania jako krajowej jednostce certyfikującej systemu Euro-Label.

Narzędzia mające służyć rozstrzygnięciu sporów konsumenckich przewidziane prawem polskim są stosunkowo ubogie i nie najlepiej rozpropagowane. Ciężar popularyzacji mediacji, także samej jej procedury, spoczywa w głównej mierze na podmiotach, w ramach których działają mediatorzy, co stawia przed tymi mediatorami szczególnie trudne wyzwania. Nieprofesjonalny mediator, naruszający swoimi działaniami obowiązujące i wypracowane w praktyce standardy, może spowodować znaczne szkody, nie tylko w wymiarze czysto materialnym. Z tego choćby powodu warunek sądowego zatwierdzenia treści ugody należy uznać za konieczny. Nie jest natomiast wskazane uczynienie mediacji czy też arbitrażu konsumenckiego narzędziem obowiązkowym.

⁴³ Ibidem.

Bibliografia

- An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceeding. Final report. A study for the European Commission Health and Consumer Protection Directorate – General Directorate B – Consumer Affairs*, Katholieke Universiteit Leuven, Leuven 2007.
- Bělohlávek A. J., *Ochrona konsumentów w postępowaniu arbitrażowym*, C. H. Beck, Warszawa 2012.
- Business attitudes towards cross-border sales and consumer protection*, European Commission, August 2008.
- Ereciński T., *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Część pierwsza. Postępowanie rozpoznawcze*, t. 1, LexisNexis, Warszawa 2006.
- Gajda K., *Alternatywne metody rozwiązywania sporów w sprawach konsumenckich – mediacja (cz. II)*, „Arbitraż i Mediacja 2008, nr 3.
- Gołąb S., Wustanowski Z., *Kodeks sądów polubownych*, Kraków 1933.
- Król-Pyzdrowska A.W., *Arbitraż i mediacje jako metody rozstrzygania sporów (maszynopis pracy magisterskiej)*, GWSH, Gdańsk 2012.
- Łabenda K. P., *Arbitraż*, Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej, Gdynia 2003.
- Łabenda K. P., *Arbitraż konsumencki na przykładzie unii kredytowych funkcjonujących w systemie prawa common law*, „Pieniądze i Więź” 2003, nr 4 (21).
- Łabenda K. P.: *Ochrona praw konsumenckich w prawie polskim na tle uregulowań europejskich (na przykładzie wybranych umów)*, „Studia Gdańskie. Wizje i rzeczywistość” 2010, t. 7.
- Łętowska E., *Europejskie prawo umów konsumenckich*, C. H. Beck, Warszawa 2004.
- Morek R.: *Mediacje i arbitraż*, C. H. Beck, Warszawa 2006.
- Mediacje. Teoria i praktyka*, E. Murzyńska, R. Morek R., Oficyna a Wolters Kluwer Business, Warszawa 2009.
- Romanowska M., *Miejsce mediacji wśród ADR w Wielkiej Brytanii i Polsce*, „Kwartalnik ADR” 2010, nr 1 (9).
- Sądy polubowne i mediacja*, red. J. Olszewski, C. H. Beck, Warszawa 2008.
- Stańczak P., *Alternatywne metody rozstrzygania sporów w unii europejskiej i ich zastosowanie w Polsce; stan obecny i perspektywy*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2007, nr 3 (2).

Akty prawne

- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny* (DzU nr 16, poz. 93 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. kodeks postępowania cywilnego* (DzU nr 43, poz. 296 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 28 lipca 2005 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw* (DzU nr 72, poz. 1483).
- Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej* (DzU 2009 r. nr 151, poz. 1219).
- Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej* (DzU 2004 nr 173 poz. 1807).
- Ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* (DzU nr 47, poz. 211 z późn. zm.)

- Ustawa z dnia 16 lipca 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (DzU 2007 nr 50, poz. 331).
- Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 30 listopada 2005 r. w sprawie wysokości wynagrodzenia i podlegających zwrotowi wydatków mediatora w postępowaniu cywilnym* (DzU nr 239, poz. 2018).
- Konwencja o prawie właściwym dla zobowiązań umownych otwarta do podpisu w Rzymie dnia 19 czerwca 1980 r.* (Dz. Urz. UE C 169/10 z 8.07.2005).
- Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r.* (Dz. Urz. UE L 149/22 z 11.6.2005).
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/52/WE z dnia 21 maja 2008 r.* (Dz. Urz. UE L 136/3 z 24.05.2008).
- Zalecenie Komisji 98/257/EC z dnia 30 marca 1998 r. w sprawie zasad stosowanych przez instytucje odpowiedzialne za rozstrzygnięcie sporów konsumenckich* (Dz. Urz. UE L 115 z 17.05.1998).
- Zalecenie Komisji 2001/310/EC w sprawie zasad stosowanych przez instytucje odpowiedzialne za rozstrzygnięcie sporów konsumenckich* (Dz. Urz. UE L 109 z 19.04.2001).
- Zielona Księga z 19.04.2002 r. o alternatywnym rozwiązywaniu sporów w zakresie prawa cywilnego i handlowego*, COM (2002) 196 final.

Netografia

- <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal> (dostęp: 13.06.2013).
- www.uokik.gov.pl (dostęp: 13.06.2013).
- www.wiih.ibip.wroc.pl (dostęp: 13.06.2013).
- www.zbp.pl (dostęp: 18.09.2012).
- Zagaj P., *Domniemana zgoda przedsiębiorcy na sąd polubowny w sporach z konsumentami – prezentacja wyników konsultacji*, www.uokik.gov.pl (dostęp: 18.06.2013).

Summary

Consumer disputes solving in non judicial proceedings.

Problem outline

The special legal norms designed to protect the interest of consumers are, and this is most common canon, necessity regardless of ones view upon such protection.

Consumer dispute solving is made either by settlement of consumer disputes is made either through the courts as a civil dispute, or the use of alternative methods ADR (alternative dispute resolution). Among those last ones well popularized and used certainly to seldom. However, it is a tool to give the opportunity to settle the dispute in a short time and low cost. As mediator could be by any person (there are no official state designated qualification standards) the legislator protects both parties interests by obligatory court the settlement. As arbitration settlements in described institution (Banking Ombudsman) are free of such obligation, in case of „business” mediation court approval is still binding. Mediation as well as consumer arbitration should not be mandatory, although there are voices to do so, as the fundamental feature is widely understood voluntary and freedom of will of the parties.