

*dr Mira Malczyńska-Biały*¹

Instytut Nauk o Polityce

Zakład Międzynarodowych Stosunków Politycznych i Gospodarczych

Uniwersytet Rzeszowski

Alternatywne sposoby pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich w Polsce wobec digitalizacji rynku

UWAGI WSTĘPNE

Dokonując próby zdefiniowania współczesnego polskiego konsumenta do pojęcia zawartego w artykule 22¹ kodeksu cywilnego (k.c.), zgodnie z którym „za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”, należy dodać kilka istotnych elementów [Ustawa Kodeks cywilny...]. Współczesny konsument to taki, który do codziennych zakupów wykorzystuje zarówno wszystkie tradycyjne możliwości zakupowe jak i cyfrowe rozwiązania technologiczne. Ma możliwość korzystania z wielu kanałów nabywczych w jednym czasie, w zależności od swoich aktualnych wymagań i potrzeb. Nabywca ten podczas procesu zakupowego może wykorzystywać powszechnie dostępne urządzenia cyfrowe i aplikacje mobilne [*ShoppingShow. Konsument digitalny*, ([http](http://))].

Jak wynika z badania przeprowadzonego na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, polski konsument coraz częściej kupuje za pośrednictwem Internetu. Polscy konsumenci nabywają produkty na aukcjach i w sklepach internetowych. Internauci najchętniej kupują w sieci obuwie, odzież i książki, sprzęt AGD, RTV i elektronikę oraz sprzęt komputerowy. Kobiety najczęściej wybierają odzież, obuwie i książki, a mężczyźni sprzęt komputerowy oraz sprzęt AGD i RTV [*Polacy na zakupach...*, s. 10].

Nowoczesna technologia oraz Internet upraszczają proces nabywania produktów, skracając czas ich dokonywania. Prowadzi to często do podejmowania pochopnych decyzji zakupowych oraz późniejszych problemów z rozwiązaniem zawartych umów konsumenckich. Zakupy na odległość sprzyjają stosowaniu

¹ Ul. Kopisto 2a, 35-959 Rzeszów, tel. 606246352, e-mail: mira19@interia.pl

przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych w postaci praktyk agresywnych i wprowadzających w błąd. Dlatego tak ważną kwestią jest odpowiedni dostęp konsumentów do łatwych, tanich i szybkich alternatywnych do sądownictwa powszechnego sposobów rozstrzygnięcia sporów w Polsce i Unii Europejskiej.

ALTERNATYWNE SPOSOBY POZASĄDOWEGO ROZSTRZYGANIA SPORÓW KONSUMENCKICH W POLSCE – WYBRANE REGULACJE PRAWNE

Alternatywne systemy pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, tzw. ADR (*Alternative Dispute Resolution*) działające w Europie pomagają konsumentom i przedsiębiorcom, którzy nie umieli samodzielnie dojść do porozumienia w sporze. Do podstawowych rodzajów systemów ADR występujących w Unii Europejskiej zalicza się mediacje i konsolidację, arbitraż, działalność komisji skargowej oraz działalność Ombudsmana. Między poszczególnymi systemami występują zasadnicze różnice, co do mocy wiążącej ich orzeczeń. W niektórych przypadkach mają one formę zaleceń (np. model mediatora, ombudsmana), w innych moc wiążącą dla przedsiębiorcy (np. komisja skargowa), a w jeszcze innych wiążą obie strony (np. arbitraż) [*Rodzaje systemów...*, ([http](#))].

Współcześnie kwestię alternatywnych pozasądowych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich w procesie digitalizacji rynku w UE regulują dwa akty prawne: Rozporządzenie nr 524/2013 w sprawie internetowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich online [Rozporządzenie w sprawie internetowego rozstrzygnięcia...] i Dyrektywa nr 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich (ADR) [Dyrektywa w sprawie alternatywnych metod...].

Niniejsze rozporządzenie wskazuje, że konsumenci coraz częściej dokonują zakupów przez Internet, a coraz więcej przedsiębiorców prowadzi w ten sposób sprzedaż. Dlatego oba podmioty rynkowe powinny czuć się bezpiecznie, dokonując transakcji w Internecie. Do osiągnięcia tego celu w znacznym stopniu mogłaby przyczynić się dostępność sprawnego i skutecznego internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów (ODR) na poziomie Unii Europejskiej. Platforma ODR powinna mieć formę interaktywnej strony internetowej stanowiącej jeden punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygnięcia sporów powstałych w związku z transakcjami internetowymi. Platforma ODR ma umożliwiać konsumentom składanie skarg poprzez wypełnienie elektronicznego formularza dostępnego we wszystkich językach urzędowych i instytucji Unii oraz dołączanie odpowiednich dokumentów. Gwarantowałyby przekazywanie skargi podmiotowi ADR właściwemu w kwestiach dotyczących danego sporu (pkt 18).

Zadaniem dyrektywy jest zapewnienie dostępu do prostych, skutecznych, szybkich i tanich sposobów rozstrzygnięcia sporów krajowych i transgranicznych wynikających z umów sprzedaży lub umów świadczenia usług. Procedura polu-

bownego rozstrzygania sporów w przypadku transakcji dokonywanych przy wykorzystaniu sieci Internet, jak również innych transakcji powinna być dla konsumentów korzystna oraz zwiększyć ich zaufanie do rynku (pkt 4). W akcie wskazano, że ADR powinny spełniać jednolite wymogi jakościowe stosowane w całej Unii. Dyrektywa obejmuje swoim zasięgiem wszystkie podmioty utworzone na stałe, które zajmują się rozstrzyganiem sporów między konsumentami a przedsiębiorcami w ramach postępowania ADR i umieszczone są w odpowiednim wykazie. W związku ze wzrostem handlu międzypaństwowego i przepływu osób dyrektywa wprowadza regulacje dotyczące rozstrzygania sporów transgranicznych, w których przedsiębiorca i konsument w momencie zawierania umowy mieli miejsce zamieszkania lub siedziby w różnych państwach członkowskich [Raport *Polubowne rozstrzyganie...*, s. 79].

PODMIOTY DZIAŁAJĄCE W ZAKRESIE ALTERNATYWNYCH SPOSOBÓW POZASĄDOWEGO ROZSTRZYGANIA SPORÓW KONSUMENCKICH W POLSCE

W Polsce idea alternatywnych sposobów rozstrzygania sporów konsumenckich realizowana jest przede wszystkim przez konsumenckie sądownictwo polubowne. Podstawą jego funkcjonowania są przepisy części piątej ustawy Kodeks postępowania cywilnego. Zgodnie z art. 1157 strony mogą poddać pod rozstrzygnięcie sądu polubownego spory o prawa majątkowe lub spory o prawa niemajątkowe – mogące być przedmiotem ugody sądowej, z wyjątkiem spraw o alimenty. Poddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego wymaga umowy stron, w której należy wskazać przedmiot sporu lub stosunek prawny, z którego spór wyniknął lub może wyniknąć (art. 1161 § 1) [Kodeks postępowania cywilnego...].

Kwestia pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich realizowana jest w Polsce przez różne podmioty. Należą do nich przede wszystkim Inspekcja Handlowa (IH), a ponadto 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, Creutzfeldt-Banda, Hodges, 2012, s. 178].

Polski system działający w oparciu o struktury IH składa się z dwóch dużych konsumenckich mechanizmów pozasądowych. Jeden związany jest z wydziałami Ochrony Konsumentów w Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej prowadzącymi mediacje, drugi z działaniem Stałych Polubownych Sądów Konsumentów przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej.

Pierwsza umowa o powołaniu Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego w Warszawie zawarta została 12 grudnia 1991 r. pomiędzy Radą Krajową Federacji Konsumentów w Warszawie a Głównym Inspektoratem Państwowej Inspekcji Handlowej w Warszawie oraz Izbą Kupców i Przemysłowców w War-

szawie oraz Stowarzyszeniem Handlowców Mokotowskich w Warszawie. Zgodnie z porozumieniami umowy strony powołały sądy konsumenckie, które funkcjonowały przy okręgowych Inspektoratach i delegaturach Państwowej Inspekcji Handlowej. Jednostki te zapewnić miały lokale oraz obsługę biurową sądów oraz ponosić jej koszty. Oddelegować miały ponadto do dyspozycji sądów osoby o odpowiednich kwalifikacjach do wykonywania funkcji sekretarzy sądowych (§ 1). Sądy rozpatrywać miały sprawy wynikłe ze stosunków cywilnoprawnych pomiędzy konsumentami a podmiotami gospodarczymi zrzeszonymi w organizacjach będących stronami umowy [Umowa o powołaniu Sądu konsumenckiego...].

Wydziały Ochrony Konsumentów należą do wewnętrznej struktury Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej. Powstanie ich zostało unormowane w 2001 r. na podstawie rozporządzenia do ustawy o Inspekcji Handlowej w sprawie organizacji Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej [Rozporządzenie w sprawie zasad organizacji...]. Rozporządzenie to nakładało na Inspektoraty w całej Polsce obowiązek stworzenia w ramach swojej struktury Wydziału Ochrony Konsumenta. Do ich podstawowych zadań należy załatwianie skarg konsumenckich i wniosków poprzez prowadzenie mediacji, arbitrażu oraz innych czynności wyjaśniających i interwencyjnych w tym współdziałaniu w kontroli. Zajmują się również przyjmowaniem skarg konsumenckich i wniosków oraz informacji dotyczących nieprawidłowości w funkcjonowaniu rynku. Dokonują permanentnej kontroli pod względem formalnym Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego. Prowadzą również szeroko rozumiane poradnictwo konsumenckie [Regulamin organizacyjny...].

Institucja Arbitra Bankowego powołana została na podstawie uchwały Zarządu Związku Banków Polskich – ZBP z 9 maja 2001 roku. Wtedy to podczas walnego zgromadzenia banki, reprezentowane przez swoją organizację samorządową ZBP, podjęły trzy uchwały dotyczące ochrony konsumentów: uchwałę w sprawie ochrony konsumenta usług bankowych, uchwałę w sprawie przyjęcia regulaminu bankowego arbitrażu konsumenckiego oraz w sprawie poddania przez banki członków ZBP rozstrzygnięciom arbitra bankowego i wykonaniu jego orzeczeń. Powołanie arbitrażu bankowego związane było z koniecznością zagwarantowania klientom banków dodatkowej, pozasądowej, szybkiej i taniej ochrony prawnej. Arbitrer Bankowy rozpoczął swoją działalność 1 marca 2002 r. [Marczyńska, 2002, s. 7–8].

Szczegółowy zakres działania Arbitra Bankowego został uregulowany w regulaminie bankowego arbitrażu konsumenckiego [Regulamin bankowego arbitrażu... (http)]. Zgodnie z § 2 regulaminu przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym mogą być wyłącznie spory pomiędzy konsumentami i bankami będącymi członkami Związku Banków Polskich powstałe po dniu 1 lipca 2001 r., a których wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota 8 tys. zł. Arbitrer Bankowy może również podjąć mediację w sporach pomiędzy konsumentami a bankami niebędącymi członkami ZBP, jeżeli złożyły oświadczenie, że poddają się jego rozstrzygnięciom [Usługi bankowe..., s. 18].

Do podmiotów ADR w Polsce zaliczano również Sąd przy Rzeczniku Ubezpieczonych. Został on powołany na podstawie art. 20, pkt 5 ustawy z 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych. Zgodnie z nim Rzecznik Ubezpieczonych podejmuje zadania w zakresie organizowania sądów polubownych przeznaczonych do pojednawczego rozstrzygnięcia sporów między ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a zakładami ubezpieczeń, jak również między towarzystwami emerytalnymi a członkami tych towarzystw oraz umów wynikłych z uczestnictwa w pracowniczych programach emerytalnych [Ustawa o nadzorze...].

Do sądu polubownego mogą być kierowane sprawy, których wartość przedmiotu sporu wynosiła co najmniej 1 tys. zł. Zgodnie z § 30 regulaminu strony postępowania mają prawo do zawarcia ugody w każdym stadium postępowania, aczkolwiek sąd polubowny może uznać za niedopuszczalne zawarcie ugody, gdy okoliczności sprawy wskazywały, że jej treść jest sprzeczna z prawem, zasadami współżycia społecznego lub rażąco naruszała uzasadniony interes ubezpieczającego. Wyrok sądu polubownego oraz ugoda przed nim zawarta mają moc prawną na równi z wyrokiem sądu państwowego (§ 42) [Regulamin sądu polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych... (http)].

UWAGI KOŃCOWE

Analizując problem alternatywnych pozasądowych sposobów rozstrzygnięcia sporów konsumenckich należy zdecydowanie zaznaczyć, że mają szczególne znaczenie w dobie digitalizacji rynku. Pozasądowe sposoby rozstrzygnięcia sporów konsumenckich w Polsce podlegają procesowi ciągłego rozwoju i udoskonalenia. Wymagają tego standardy unijne, jak również potrzeby rynku. Efektywność stosowania tych sposobów jest coraz większa. Dowodzą tego m.in. badania przeprowadzone przez UOKiK w 2013 r. Zgodnie z nimi w latach 2009–2013 do stałych polubownych sądów konsumenckich wystąpiono z ponad 13 tys. wniosków. W badanym okresie wydano łącznie ponad 5500 rozstrzygnięć (1249 wyroków i 4341 ugód). W analizowanym okresie inspektorzy Inspekcji Handlowej przeprowadzili również ponad 58 tys. mediacji, z których ponad dwie trzecie zakończyły się pozytywnie dla konsumentów [Raport *Polubowne rozstrzygnięcie...* (http)].

Nie ulega wątpliwości, że zmiana przyzwyczajeń zakupowych młodego pokolenia Polaków jest nieuchronna. Dlatego standardowy model zakupowy polegający na nabywaniu dóbr osobiście przez konsumenta w lokalu przedsiębiorstwa może być stosunkowo zamieniany przez zakupy na odległość za pomocą środków cyfrowych. Sklep wyposażony w narzędzia mobilne, digitalne pozwala konsumentom na większe zadowolenie z zakupów. Współczesny konsument

chce, aby proces zakupowy był prosty, szybki, ale także atrakcyjny. Ta tendencja nie jest niebezpieczna, o ile państwo zapewni konsumentom właściwą ochronę w tym zakresie. Prawodawca powinien wychodzić naprzeciw potrzebom rynku i wprowadzać odpowiednie regulacje w tym zakresie. Funkcjonujące podmioty ADR powinny zachęcać konsumentów do korzystania z ich pomocy również w sposób mobilny poprzez przyjazne strony internetowe.

Idealnym stanem, do którego dążymy, jest – zgodnie z rozporządzeniem ODR – sprawne funkcjonowanie platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich online. Konsument nie wychodząc z domu mógłby zgłosić skargę konsumencką, która zostanie przekazana właściwemu podmiotowi. Dodatkowo od chwili, kiedy rozporządzenie zacznie obowiązywać, przedsiębiorcy zawierający internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług, będą zobowiązani podawać na swoich stronach internetowych łącze elektroniczne (link) do platformy ODR.

Podsumowując rozwój digitalnego rynku, w którym konsument będzie czuł się pewnie, uzależniony jest między innymi od sprawnie funkcjonujących podmiotów świadczących pomoc nabywcom w przypadku naruszania ich praw. Dlatego rozwój alternatywnych sposobów pozasądowego dochodzenia roszczeń jest ważną i jak najbardziej aktualną kwestią.

BIBLIOGRAFIA

- Benöhr, Creutzfeldt-Banda, Hodges, 2012, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Portland, Oregon.
- Marczyńska K., 2002, *Zasady działania arbitrażu bankowego*, „Biuletyn Stowarzyszenia Konsumentów Polskich”, nr 1.
- Polacy na zakupach w Internecie*, 2008, UOKiK, Warszawa.
- Raport Polubowne rozstrzygnięcie sporów konsumenckich w Polsce*, 2014, UOKiK, Warszawa.
- Sprawozdanie z działalności Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za 2005 rok*, 2006, UOKiK, Warszawa.
- Usługi bankowe w aspekcie ochrony praw konsumentów*. Raport z kontroli wzorców umownych uznanych za niedozwolone, 2003, UOKiK, Warszawa
- ShoppingShow. Konsument digitalny a wirtualna rzeczywistość. Przewodnik po raportach o digitalizacji rynku*, <http://www.shoppingshow.pl/raporty.php> (stan na dzień 13.03.2013 r.).
- Rodzaje systemów ADR*, <http://www.konsument.gov.pl/pl/porady/rozwiazywanie-sporow/rodzaje-systemow-adr.html> (stan na dzień 13.03.2013 r.).
- Regulamin bankowego arbitrażu konsumenckiego, <http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/regulamin> (stan na dzień 15.03.2013 r.).
- Regulamin sądu polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych z 5 kwietnia 2004 roku, http://www.rzu.gov.pl/sadpolubowny/Regulamin_Sadu_Polubownego_przy_Rzeczniku_Ubezpieczonych__181 (stan na dzień 8.04.2010 r.).

AKTY PRAWNE

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z 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.).
- 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, 18.06.2013 r.).
- Ustawa z 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964 r., nr 16, poz. 93 z późn. zm.).
- Ustawa z 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 1964 r., nr 43, poz. 296 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 maja 2003 roku o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz.U. z 2003 r., nr 124, poz. 1153 z późn. zm.).
- Ustawa z 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz.U. z 2003 r., nr 124, poz. 1153).
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z 26 lipca 2001 r. w sprawie zasad organizacji wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2001 r., nr 81, poz. 879).
- Regulamin organizacyjny Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Rzeszowie stanowiący załącznik do zarządzenia nr 7/04 Podkarpackiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Rzeszowie z 25 czerwca 2004 r.
- Umowa o powołaniu Sądu konsumenckiego w Warszawie z 12 grudnia 1991 r., archiwum Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Rzeszowie.

Streszczenie

Artykuł oparty na analizie aktów prawnych oraz literatury przedmiotu ma na celu przedstawienie alternatywnych sposobów pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich w Polsce w kontekście digitalizacji rynku. Omówione zostały wybrane aspekty prawne w dziedzinie alternatywnych sposobów rozstrzygania sporów konsumenckich w Unii Europejskiej i Polsce. Zdefiniowano ponadto pojęcie współczesnego konsumenta w kontekście digitalizacji rynku. Zgodnie z nią współczesny konsument to taki, który do codziennych zakupów wykorzystuje zarówno wszystkie tradycyjne możliwości zakupowe, jak i cyfrowe rozwiązania technologiczne. Ma możliwość korzystania z wielu kanałów nabywczych w jednym czasie, w zależności od swoich aktualnych wymagań i potrzeb.

W kolejnej części artykułu dokonano rodzajowego podziału podmiotów ADR działających w Unii Europejskiej. Wskazano i scharakteryzowano podmioty ADR funkcjonujące w Polsce. Należą do nich: Stały Polubowny Sąd Konsumencki działający przy Wojewódzkiej Inspektoracie Inspekcji Handlowej, Wydział Ochrony konsumentów Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej, Rzecznik Ubezpieczonych oraz Arbiter Bankowy.

Ostatnia część artykułu pełni rolę konkluzji, zawiera rozważania na temat faktycznych problemów alternatywnych sposobów rozstrzygania sporów konsumenckich w dobie digitalizacji rynku w Polsce. Wskazano w niej, iż rozwój digitalnego rynku, w którym konsument będzie czuł

się pewnie, uzależniony jest między innymi od sprawnie funkcjonujących podmiotów świadczących pomoc nabywcom w przypadku naruszania ich praw. Dlatego rozwój alternatywnych sposobów pozasądowego dochodzenia roszczeń jest ważną i jak najbardziej aktualną kwestią.

Słowa kluczowe: digitalizacja rynku, alternatywne sposoby rozstrzygania sporów konsumenckich, Stały Polubowny Sąd Konsumencki, Inspekcja Handlowa, Wydział Ochrony Konsumentów

Alternative Manners of the Arbitration of Extrajudicial Disputes in Poland Towards Consumer Market Digitization

Summary

The article is based on the analysis of the legal acts and the literature of the objects which main purpose is to present the alternative manners of extrajudicial arbitration of consumer disputes in Poland in the context of market digitization. Particular legal -organizational issues of the conception of alternative dispute resolution in the European Union and Poland are also shown. The notion of modern consumer in the context of market digitization is defined. The Modern consumer is the person who takes advantage of all traditional shopping capabilities as well as digital technological solutions for daily shopping. They have the capability of the use of many purchasing channels simultaneously depending on current claims and requirements. In addition, the generic division of the ADR organizations functioning in the European Union is analyzed. The ADR organizations in Poland were indicated and characterized. They include Constant Consumer Arbitral Tribunal, Trade Inspection, Consumer Protection Department, Insurance Ombudsman and Self-government organization of banks. Last part of the article is the conclusion of real alternative dispute resolution problems in market digitization era in Poland. It states that the development of digitization market, in which the consumer is secure, is subordinated to proficiently functioning subjects showing assistance to the consumers in the case of violating their rights. That is why the development of alternative ways of investigation of extrajudicial pretensions seems to be the current and important issue.

Keywords: market digitization, Constant Consumer Arbitral Tribunal, Trade Inspection, Consumer Protection Department, alternative manners of the arbitration

JEL: D18