

dr Karolina Mania

Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie

Elektroniczne metody rozwiązywania sporów

Zgodnie z treścią art. 175 Konstytucji RP, wymiar sprawiedliwości w Rzeczypospolitej Polskiej sprawują: Sąd Najwyższy, sądy powszechne, sądy administracyjne oraz sądy wojskowe¹. Konstytucja RP wskazuje na monopol sądów w zakresie sprawowania wymiaru sprawiedliwości, wiążąc go z aktywnością państwa polegającą na rozstrzyganiu sporów prawnych.

Jednocześnie, sądowy wymiar sprawiedliwości nie oznacza konieczności wyłącznego wyboru drogi sądowej w zakresie rozstrzygania wszelkich sporów prawnych. Wzmocnienie inicjatywy prywatnej pozwala na zaobserwowanie rosnącego znaczenia pozasądowych metod, ze szczególną rolą postępowania mediacyjnego i polubownego. Dodatkowo, możliwość stosowania komunikacji elektronicznej na szeroką skalę wzmacnia atrakcyjność alternatywnych trybów, co staje się szczególnie istotne w przypadku sporów prawnych mających swoje źródło w Internecie.

Elektroniczne metody rozwiązywania sporów (ang. Online Dispute Resolution) – zagadnienia wstępne

Online Dispute Resolution (ODR) są pozasądowymi metodami rozstrzygania sporów, wykorzystującymi komunikację elektroniczną². Klasyczne formuły alternatywnych trybów tj. mediacje i arbitraż zostają uzupełnione o procesy online, usprawniające wymianę dokumentów, implementację formularzy oraz proces porozumiewania, pozwalając na rozstrzygnięcie sporów bez konieczności fizycznego udziału w procedurze. Pojęcie ODR obejmuje zarówno tryb zakończenia konfliktu przy częściowej, jak i pełnej implementacji środków komunikacji elektronicznej³.

Procedura rozwiązywania sporu na drodze pozasądowej online została zainicjowana w Stanach Zjednoczonych Ameryki w 1996 r., gdzie skonfliktowane strony zdecydowały się na zakończenie zaistniałego konfliktu przy użyciu narzędzi elektronicznych⁴. Sprawa rozpatrywana była przez Rzecznika Praw Obywatelskich Online (ang. Online Ombuds Office), działającego przy Centrum Technologii Informatycznych i Rozstrzygania Sporów Uniwersytetu Massachusetts. Ethan Katsh i Janet Rifkin, założyciele jednostki uznawani za czołowych propagatorów tematyki ODR, rozpoczęli procedurę mediacyjną wyłącznie przy użyciu komunikatorów e-mail, która zakończyła się podpisaniem ugody⁵. Rzecznik Praw Obywatelskich Online oferował usługi mediacyjne dla portali aukcyjnych m.in. eBay, zaś w 1999 r. przekształcił się w serwis SquareTrade - jednego z pierwszych,

¹ Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 02 kwietnia 1997 r. (Dz. U. z 1997 r. Nr 78, poz. 483 ze zm.).

² Synonimem pojęcia „Online Dispute Resolution” są określenia używane w literaturze tematu: Electronic ADR (eADR), Online ADR (oADR), Internet Dispute Resolution (iDR).

³ G. Barth, B. Böhm, *Online-Mediation in Cross-Border Disputes: Basics of Online Dispute Resolution*, Steinbeis-Edition, 2013.

⁴ F. Wang, *Online Dispute Resolution: Technology, Management and Legal Practice from an International Perspective*, Chandos Publishing, 2008.

⁵ E. Katsh, J. Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, Wiley, 2001.

komercyjnych dostawców ODR w zakresie sporów konsumenckich na rynku amerykańskim⁶. Jego usługi w dominującej części opierały się na mediacji online, która inicjowana była przez wypełnienie formularza skargowego, w którym oznaczano warianty rozwiązania zaistniałego sporu⁷. Po dobrowolnym przystaniu na elektroniczną, pozasądową formę rozstrzygnięcia konfliktu, druga strona dokonywała wyboru odpowiedniego dla siebie rozwiązania⁸. Przy braku uzgodnienia, strony były kierowane do etapu negocjacyjnego, wspieranego przez mediatora kontaktującego się przez narzędzia komunikacji elektronicznej – pocztę e-mail⁹.

Innym przykładem portalu oferującego zautomatyzowane mediacje elektroniczne był CyberSettle założony w 1998 r., również w Stanach Zjednoczonych Ameryki. Jego przewaga konkurencyjna opierała się na implementacji specjalistycznych aplikacji internetowych, pozwalających na wiele form komunikacji, m.in. przez całodobowe rozmowy telefoniczne. System pozwalał na prowadzenie negocjacji przy użyciu platformy internetowej, które rozpoczynały się od zalogowania, poprzez podanie podstawowych informacji, tj. imię, nazwisko, e-mail, data zdarzenia, rodzaj sprawy. Następnie strona występowała z zaproszeniem do uczestnictwa w pozasądowym procesie tzw. „ślepej licytacji” (ang. blind-bidding process), określając maksymalną kwotę przy podpisaniu ewentualnej ugody. Przy zgodzie drugiej strony, rozpoczynał się etap składania ofert, których treść znana była wyłącznie zainteresowanym. Liczba propozycji nie mogła przekroczyć trzech, jednak do momentu przedstawienia przez stronę przeciwną tożsamej lub niższej kwoty, nie były one ujawniane. Przyjęte rozwiązanie pozwalało na rozstrzygnięcie konfliktów dotyczących określonych wartości przedmiotu sporów, z wyłączeniem rozpatrywania kwestii odpowiedzialności prawnej. Finalnie, gdy strony doszły do porozumienia, wybrana oferta była im wzajemnie prezentowana. Niejawność procedury stanowiła wartość, szczególnie przy ewentualnym niepowodzeniu i późniejszym wyborze drogi sądowej. Serwis oferował dodatkowe usługi w postaci wsparcia osoby mediatora, który komunikował się z każdą ze stron osobno, nie ujawniając ich propozycji ofertowych.

Aspekty technologiczne ODR

Podstawowe założenie alternatywnych metod rozwiązywania sporów, czyli występowanie osoby trzeciej podczas procesu dochodzenia do rozstrzygnięcia, nie uległo zmianie w przypadku technik ODR, jednak przybrało odmienny charakter, przez wzgląd na korzystanie z nowoczesnych form komunikacji¹⁰. W konsekwencji, istnieją systemy wykorzystujące częściowo tryb elektronicznego zgłaszania wniosków, czy środków dowodowych (SettleToday), np. platformy internetowe oferujące pełen proces rozstrzygnięcia sporu online wraz z wydaniem rozstrzygnięcia kończącego sprawę (WIPO).

⁶ A. R. Lodder, J. Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, s. 76.

⁷ Współpraca SquareTrade i eBay zakończyła się w 2008 r., kiedy serwis aukcyjny implementował autonomiczny system pozasądowego rozwiązywania sporów.

⁸ Net Neutrals EU, *Online Dispute Resolution: An International Business Approach to Solving Consumer Complaints*, AuthorHouse, 2015.

⁹ Serwis internetowy SquareTrade nie oferuje omówionych usług (stan na styczeń 2016 r.).

¹⁰ M. S. Abdel Wahab, M. Ethan Katsh, D. Rainey, *Online Dispute Resolution: Theory and Practice : a Treatise on Technology and Dispute Resolution*, Eleven International Pub., 2012.

Aspekt technologiczny w przypadku ODR ma kluczowe znaczenie dla efektywności procesu. Nawiązując do wyników badań opublikowanych przez A. Lodder oraz J. Zeleznikow w 2010 r., systemy ODR można podzielić ze względu na formę komunikacji synchronicznej i asynchronicznej. W przypadku pierwszej, podmioty mogą kontaktować się ze sobą w czasie rzeczywistym, bazując na komunikatorach tekstowych (np. Messenger) lub wideo (np. Skype). W przypadku formy asynchronicznej, komunikacja przebiega w trybie niejednoczesnym, np. przez pocztę elektroniczną (National Arbitration Forum).

Każda z form ODR może posiadać odmienny system technologiczny, indywidualizujący przebieg danego procesu¹¹. Mediacje online przybierają różne formy: od w pełni zautomatyzowanej platformy internetowej, przez serwis bazujący na narzędziach elektronicznych typu chat lub wideokonferencja (Themeditationroom.com), aż po wyłączone użycie asynchronicznych form komunikacji, tj. poczta e-mail (Risolvionline.com). Analogicznie w zakresie arbitrażu elektronicznego, który może przybrać formę synchroniczną (SmartSettle) lub asynchroniczną (SettleToday).

Techniki ODR występują w wielu odmianach, o różnym stopniu ingerencji w przebieg procesu. Systemy intensywnie oddziałujące na jego przebieg mogą „wspierać” strony poprzez sugerowanie argumentów lub ocenę stopnia ich zadowolenia na każdym etapie. Posługiwanie się zaawansowanymi technologiami pozwala na tworzenie algorytmów informatycznych badających wszystkie wprowadzane do systemu dane, analizując zmienne, a nawet poziom satysfakcji stron (Family Winner).

Pola zastosowania ODR

ODR stanowią odmianę alternatywnych metod rozwiązywania sporów, które w odróżnieniu od klasycznych formuł, wykorzystują komunikację elektroniczną i narzędzia online. W konsekwencji, analizując obszary ich implementacji należy wyłączyć poza nawias sądownictwo powszechne, skupiając się jedynie na sferach wykorzystujących techniki pozasądowe. Jednocześnie, wśród pól stosowania ADR można wyodrębnić obszary, które zaadoptowały nowoczesne rozwiązania komunikacyjne, stając się polami zastosowania elektronicznych trybów rozstrzygnięcia sporów.

Począwszy od lat 90. XX wieku, systemy ODR tworzone były w Stanach Zjednoczonych Ameryki, gdzie powstały i najszybciej zyskały swoich zwolenników¹². Jednym z najistotniejszych obszarów zastosowania polubownych form rozstrzygnięcia sporów, głównie w oparciu o arbitraż elektroniczny, stały się spory o domeny internetowe. Pozasądowe metody pozwoliły wyeliminować problem jurysdykcji i prawa właściwego, opierając się na treści umów pierwotnych zawieranych między rejestrującym a rejestratorem, przy określeniu postanowień regulaminów jako prawa właściwego.

¹¹ M. Gramatikov, *Costs and Quality of Online Dispute Resolution: A Handbook for Measuring the Costs and Quality of ODR*, Maklu, 2012, s. 71-110.

¹² J. D. Ph. D Allen T. Craddock, J. D. Craddock, Ph. D Allen T., *Analysis of Online Dispute Resolution*, Lambert Academic Publishing, 2011.

Spory domenowe

Spory domenowe stanowią jedno z najefektywniejszych pól zastosowania polubownych procedur rozstrzygania sporów, wynikających z rejestracji i używania nazw domen rejestrowanych w wybranych domenach ogólnych.

24 października 1999 r. Internetowa Korporacja ds. Nadawania Nazw i Numerów (ang. The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers – ICANN) - instytucja odpowiedzialna za przyznawanie nazw domen internetowych, przyjęła Jednolite Zasady Rozstrzygania Sporów Domenowych (ang. Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy – UDRP), spisane w dwóch dokumentach: „The Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy” - stanowiący materialno-prawny zbiór zasad rozstrzygania sporów domenowych oraz „The Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy” – reguły postępowania przed sądami arbitrażowymi¹³. Wprowadzone zasady mają zastosowanie do wybranych adresów domenowych m.in. .com, .org, .net w sytuacji bezprawnego zarejestrowania domeny internetowej zagrażającej lub naruszającej prawa ochronne na znak towarowy osób trzecich. UDRP wskazują zasady zawierania umów o rejestrację i utrzymanie domen, w których znajdują się zapisy zobowiązujące do poddania sporu pod rozstrzygnięcie na drodze polubownej, co pozwala na uniknięcie problemów z jurysdykcją sądów.

Spory domenowe są rozstrzygane przez akredytowane jednostki, z których dla Europy najważniejsze jest powstałe w 1994 r. Centrum Arbitrażu i Mediacji przy Światowej Organizacji Własności Intelektualnej (ang. World Intellectual Property Organization Arbitration and Mediation Center), posiadające od 2010 r. w pełni elektroniczne postępowanie arbitrażowe¹⁴.

Asynchroniczny proces rozpoczyna się od wniesienia skargi drogą elektroniczną (ang. Complaint), co potwierdzone jest zwrotną informacją przesyłaną przez WIPO¹⁵. Następnie przeprowadzana jest weryfikacja skargi pod kątem zgodności z wymogami formalnymi, w tym wniesienia opłaty (ang. Complaint Compliance Review) trwająca maksymalnie trzy dni. W przypadku wystąpienia braków, skarżący (ang. Complainant) może je uzupełnić w terminie pięciu dni. Po potwierdzeniu poprawności skargi rozpoczyna się polubowna procedura (ang. Formal Commencement Administrative Proceeding), o czym drogą elektroniczną informowana jest strona przeciwna, która w terminie dwudziestu dni winna wystosować odpowiedź (ang. Response). Jeśli nie zostanie ona wniesiona, panel rozstrzygający sprawę rozstrzyga na podstawie posiadanych od skarżącego dowodów w sprawie. Po upływie wskazanego terminu Centrum wyznacza skład Panelu (ang. Administrative Panel), składającego się z jednej lub trzech osób. Jeśli strony na to przystaną, obowiązuje skład jednoosobowy. W przypadku sprzeciwu jednej z nich skarżący i pozwany, fakultatywnie wyznaczają po trzy osoby spośród panelistów. Z nich Centrum wybiera po jednym, zaś trzeci, będący Przewodniczącym, wskazywany jest indywidualnie dla każdej ze spraw. Panel sporządza werdykt w terminie czternastu dni, wysyłając go do Centrum, które z kolei do trzech dni przekazuje decyzje stronom, rejestratorowi i ICANN. Rejestrator w terminie dziesięciu dni od uzyskania decyzji ma obowiązek transferu domeny, zgodnie z art. 4(k) UDPR.

¹³ Dokumenty: *The Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy* oraz *The Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy* są dostępne na oficjalnej stronie internetowej ICANN.

¹⁴ Oficjalna strona internetowa Centrum Arbitrażu i Mediacji przy WIPO: www.wipo.int/amc/en/index.html. W dalszej części artykułu, Centrum Arbitrażu i Mediacji przy WIPO określane jest skrótem Centrum lub Centrum WIPO.

¹⁵ Skarga wysyłana jest na oficjalny adres poczty elektronicznej Centrum WIPO: domain.disputes@wipo.inf.

Praktyka rozstrzygania sporów domenowych w tożsamym środowisku ich powstania stanowi pozytywny przykład implementacji technik ODR. System tworzenia rozbudowanych sieci sądów polubownych, które coraz liczniej korzystają z elektronicznych trybów nie tylko w celu komunikacji, ale również rozstrzygnięcia sporu, stanowi wzorzec wyspecjalizowanych instytucji prawnych, wykorzystujących nowoczesne narzędzia internetowe.

Spory konsumenckie

Art. 169 ust. 1 i art. 169 ust. 2a Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, art. 2c Traktatu z Lizbony, zmieniający Traktat o Unii Europejskiej i Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską oraz art. 38 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej, wskazują na kompetencje Unii Europejskiej oraz poszczególnych krajów członkowskich w zakresie ochrony praw konsumenckich¹⁶. Każde z państw posiada samodzielność w kierowaniu polityką ochrony konkurencji i konsumentów, stąd na europejskim rynku wewnętrznym poziom ochrony nie jest jednolity. Emanacją przedmiotowej ochrony konsumentów są systemy alternatywnych trybów rozstrzygania sporów, pozwalające na zakończenie konfliktu między konsumentem a przedsiębiorcą poza salą sądową. Wśród nich dominującą rolę zaczynają odgrywać spory powstałe na bazie transakcji finansowych zawieranych przy użyciu urządzeń elektronicznych¹⁷. W związku z tym, że ich podstawą prawną są umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług zawierane online, koniecznym stało się stworzenie narzędzi pozwalających na rozwiązywanie sporów przy użyciu tego samego medium – internetu¹⁸.

Wychodząc naprzeciw problemom konsumentów w obszarze nabywania towarów i usług na terenie rynku wewnętrznego Unii Europejskiej dnia 18 czerwca 2013 r., opublikowano Dyrektywę 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) oraz 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)¹⁹. Państwa członkowskie zostały zobowiązane do implementacji dyrektywy do dnia 09 lipca 2015 roku, zaś termin uruchomienia platformy określono na styczeń 2016 r.²⁰

Celem dyrektywy w sprawie ADR i rozporządzenia w sprawie ODR w sporach konsumenckich jest usprawnienie rynku sprzedaży detalicznej poprzez wprowadzenie złożonego systemu alterna-

¹⁶ Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (Dz. Urz. UE 09.05.2008 C115). Traktat z Lizbony zmieniający Traktat o Unii Europejskiej i Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską, sporządzony w Lizbonie dnia 13 grudnia 2007 r. (Dz. U. z 2009 r. nr 203 poz. 1569). Karta Praw Podstawowych Unii Europejskiej (Dz. Urz. UE 2012 C 326).

¹⁷ K. Mania, *ODR w sporach konsumenckich*, w: ADR – Mediacja i Arbitraż Nr 2(10)/2010, CH Beck, Warszawa 2010.

¹⁸ P. Cortes, *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*, Routledge, 2010, s.75-84.

¹⁹ 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, zwana dalej dyrektywą lub dyrektywą ADR) (L 165/63, 18.06.2013) oraz 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, zwane dalej rozporządzeniem lub rozporządzeniem ODR) (L 165/1, 18.06.2013).

²⁰ Państwa członkowskie mają 24 miesiące od daty wejścia w życie dyrektywy na transpozycję jej przepisów do krajowego prawodawstwa. Termin ten upływa z dniem 09 lipca 2015 r. Odnośnie rozporządzenia, przepisy stosuje się od dnia 09 stycznia 2016 r., z pewnymi wyjątkami. W związku z trudnościami technicznymi w uruchomieniu platformy ODR, termin ten określono na dzień 15 lutego 2016 r.

tywnych metod rozwiązywania sporów oraz rozwiązań internetowych, służących pozasądowym formułom. Zmiany legislacyjne pozwolą na zachowanie stabilizacji rynku wewnętrznego Unii Europejskiej poprzez zapewnienie konsumentom alternatywy względem sądownictwa powszechnego, zaś przedsiębiorcom – narzędzia pozwalające unikać procesów sądowych²¹.

Dyrektywa w sprawie ADR ma zastosowanie w sporach krajowych i transgranicznych rozstrzyganych na drodze pozasądowej, w odniesieniu do zobowiązań umownych wynikających z umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług między przedsiębiorcą mającym siedzibę w Unii Europejskiej, a konsumentem zamieszkałym na terenie Unii, wpływając na zakres przedmiotowy rozporządzenia w sprawie ODR²².

Zaletą systemu ADR jest wyłączenie problematycznego aspektu wyboru prawa. Zgodnie z art. 6 ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 593/2008 z dnia 17 czerwca 2008 r. w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych (Rozporządzenie Rzym I), w umowach konsumenckich, możliwy jest wybór prawa właściwego, jednak nie może on pozbawiać konsumenta ochrony, przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa, jakie byłoby właściwe w sytuacji braku wyboru²³. Zgodnie z art. 44 preambuły dyrektywy, w sytuacji kolizji praw między przepisami umów sprzedaży lub świadczenia usług określonych w przytoczonym art. 6 ust. 1 i 2 rozporządzenia Rzym I: „rozwiązanie narzucone przez podmiot ADR nie powinno prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony przyznawanej mu przez przepisy, których zgodnie z prawem państwa członkowskiego zwykłego pobytu konsumenta i przedsiębiorcy - nie można wyłączyć w drodze umowy. W sytuacji gdy zachodzi kolizja praw, jeżeli prawo dotyczące umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług jest określone zgodnie z art. 5 ust. 1 i 3 Konwencji rzymskiej z dnia 19 czerwca 1980 r. o prawie właściwym dla zobowiązań umownych, rozwiązanie narzucone przez podmiot ADR nie powinno prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony przyznawanej mu przez bezwzględnie obowiązujące przepisy państwa członkowskiego, które jest państwem zwykłego pobytu danego konsumenta”. Wyłączenie stosowania art. 6 ust. 2 rozporządzenia Rzym I powinno opierać się na precyzyjnie określonych zasadach, zapewniających konsumentom ochronę na poziomie równym prawodawstwu krajowemu. Przyjęte w dyrektywie założenia służą usunięciu problemu kolizji między regulacjami prawnymi poszczególnych państw członkowskich, usprawniając i przyspieszając całość procesów ADR.

Zakres podmiotowy i przedmiotowy rozporządzenia ODR wskazuje w treści art. 2 ust. 1 nawiązanie do dyrektywy ADR, z wyłączeniem względem sporów między konsumentami i przedsiębiorcami powstałymi w związku z umowami sprzedaży lub umowami o świadczenie usług zawartymi nieinternetowo oraz do sporów między przedsiębiorcami²⁴.

²¹ L. Del Duca, C. Rule, Z. Loeb, *Facilitating Expansion of Cross-Border Ecommerce - Developing a Global Online Dispute Resolution System (Lessons Derived from Existing ODR Systems – Work of the United Nations Commission on International Trade Law)*, The Penn State Journal of Law & International Affairs, Vol. 1, No. 1, 2012, s. 59-85.

²² Zakres wyłączeń przedmiotowych został ujęty art. 2 ust. 2 dyrektywy.

²³ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 593/2008 z dnia 17 czerwca 2008 r. w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych (Dz.U.UE.L.2008.177.6), zwane dalej Rzym I.

²⁴ W art. 14 preambuły dyrektywy zawarto definicję „internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług”, rozumianej jako obejmująca umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług, w przypadku której przedsiębiorca lub jego pośrednik oferują towary lub usługi za pośrednictwem strony internetowej lub za pomocą innych środków elektronicznych, a konsument zamawia te towary lub usługi, korzystając z tej strony internetowej lub innych środków elektronicznych. Definicja ta powinna również obejmować przypadki, w których konsument uzyskał dostęp do strony internetowej lub innych usług społeczeństwa informacyjnego za pomocą bezprzewodowego urządzenia elektronicznego, takiego jak telefon komórkowy.

Proces składania skarg będzie miał miejsce wyłącznie w internecie, w ramach dedykowanej platformy elektronicznej dostępnej bezpłatnie w językach urzędowych Unii Europejskiej²⁵. Po wypełnieniu formularza skargi, sprzedawca zostanie poinformowany o jej treści, by w terminie dziesięciu dni kalendarzowych wybrać podmiot oferujący usługi ADR, na co konsument może wyrazić zgodę w terminie kolejnych dziesięciu dni. Platforma ODR automatycznie przekaże skargę podmiotowi lub podmiotom ADR, z którego skorzystają strony zgodnie z wcześniejszymi uzgodnieniami. Podmiot ADR, któremu przekazano skargę niezwłocznie poinformuje strony o jej przyjęciu bądź odmowie, zgodnie z art. 5 ust. 4 dyrektywy. Jeśli w ciągu trzydziestu dni kalendarzowych od wniesienia skargi, strony nie osiągną porozumienia w sprawie wyboru podmiotu ADR lub gdy wskazany podmiot odmówi rozpatrywania danego sporu, skarga nie będzie rozpatrywana na tej drodze.

W zakresie gwarancji poufności i ochrony danych osobowych podmiotów działających w ramach platformy ODR rozporządzenie wskazuje na postanowienia dyrektywy 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych oraz w rozporządzenie (WE) nr 45/2001 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2000 r. o ochronie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje i organy wspólnotowe i o swobodnym przepływie takich danych²⁶.

Wprowadzane rozwiązania będą miały znaczący wpływ na konsumentów, którzy zyskają narzędzia szybkiego i niedrogiego rozstrzygnięcia sporów z przedsiębiorcami, zaś ci, mimo konieczności poniesienia na wstępie dodatkowych kosztów, będą zmuszeni do ulepszenia istniejących, wewnętrznych systemów rozpatrywania skarg, dążąc do ich wysokiej funkcjonalności i efektywności²⁷.

Nowe regulacje prawne będą wiązały się z szeregiem zmian w zakresie prawa krajów członkowskich na poziomie ustawowym. Elementem koniecznym będzie wprowadzenie przepisów materialnych, regulujących przedmiot pozasądowych sporów konsumenckich, proceduralnych, pozwalających na zmianę istniejących ustaw ustanawiających odmienne kompetencje organów posiadających w swoich strukturach pozasądowe systemy rozwiązywania sporów oraz instytucjonalnych, które wynikają wprost z wymogów ujętych w treści art. 5 dyrektywy.

²⁵ Zgodnie z art. 18 zd. 3 rozporządzenia: „Powinna ona [platforma ODR] umożliwiać konsumentom składanie skarg poprzez wypełnienie elektronicznego formularza skargi dostępnego we wszystkich językach urzędowych i instytucji Unii oraz dołączanie odpowiednich dokumentów. Powinna ona umożliwiać przekazywanie skargi podmiotowi ADR właściwemu w kwestiach dotyczących danego sporu. Platforma ODR powinna nieodpłatnie udostępniać elektroniczne narzędzie rozpatrywania spraw, które umożliwi podmiotom ADR prowadzenie z udziałem stron postępowań dotyczących rozstrzygnięcia sporu za pośrednictwem platformy ODR. Podmioty ADR nie powinny być zobligowane do korzystania z narzędzia rozpatrywania spraw”.

²⁶ Dyrektywa 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych (Dz.U. L 281 z 23.11.1995) oraz rozporządzenie (WE) nr 45/2001 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2000 r. o ochronie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje i organy wspólnotowe i o swobodnym przepływie takich danych (Dz.U. L 8 z 12.1.2001).

²⁷ Powyższa dyrektywa i rozporządzenie nakładają na sprzedawców szereg obowiązków, mających na celu zmianę treści umów i dokumentów handlowych, dostosowujących je do standardów nowych regulacji prawnych (np. publikacji odpowiednich informacji na paragonach).

Spory z zakresu prawa rodzinnego

Materia sporów w sprawach rodzinnych stanowi kolejny pozytywny przykład wprowadzonej techniki ODR, choć stosowany jest głównie w systemie precedensowym – w Stanach Zjednoczonych Ameryki, w Wielkiej Brytanii oraz w Australii.

Wskazując przykłady systemów elektronicznych mających subsydiarny charakter w procesie negocjacji w sprawach rodzinnych, należy wymienić platformę Family Winner, stanowiącą zaawansowany algorytm informatyczny, pozwalający na analizę każdego konfliktu, poprzez ocenę wszystkich danych implementowanych do systemu²⁸. Rozwiązanie, opracowane przez Johna Zeleznikowa oraz Emily Belucci w oparciu o teorię gier Johna Nasha, pozwala na dochodzenie do zakończenia sporu poprzez rozwiązywanie jego składowych elementów po kolei umożliwia uzyskanie wysokiego poziomu satysfakcji skonfliktowanych stron²⁹.

Systemy pomocy prawnej

Technologie informatyczne mogą wspierać polubowne tryby rozwiązywania sporów oraz zapobiegać ich powstaniu lub eskalacji, poprzez wzmocnienie dostępu do informacji prawnej i zwiększenie poziomu wiedzy. W tym celu tworzone są platformy internetowe pozwalające na uzyskanie zindywidualizowanej porady, wsparcie przy wypełnieniu pism urzędowych i procesowych.

Systemy doradztwa prawnego coraz częściej wykorzystują technologie informatyczne jako łatwo dostępne źródło wiedzy jego użytkowników. Jako jeden z najefektywniejszych europejskich przykładów platform ułatwiających odnalezienie się w gąszczu przepisów prawnych i procedur sądowych należy wskazać holenderski system Rechtwijzer. Nieodpłatna pomoc prawna jest świadczona przez serwis internetowy o charakterze informacyjnym, pozwalający na kontakt z podmiotami pomocnymi w rozwiązaniu sporu na drodze sądowej (np. adwokaci) oraz pozasądowej (np. mediatorzy). W praktyce, system stanowi swoistą mapę ścieżek (ang. dispute roadmap), jakie może obrać obywatel w przedstawionej przez niego sprawie obejmującej prawo konsumenckie, rodzinne i administracyjne.

Ocena systemów ODR

Dokonując analizy mocnych i słabych stron elektronicznych, pozasądowych trybów rozwiązywania sporów, należy uprzednio zastanowić się nad wpływem komunikacji elektronicznej na przebieg procesu rozstrzygnięcia sporów prawnych³⁰. Dodatkowy element w postaci narzędzia elektronicznego zmienia tradycyjny model ADR i może uzyskać decydujący wpływ na kształt procesu. Automatyczne blokowanie danych, weryfikacja użytkowników, zarządzanie kalendarzem spotkań, czy rozpraw może usprawnić toczący się proces dochodzenia do rozstrzygnięcia, jak i wpłynąć na znaczące zminimalizowanie pomocniczej roli osoby trzeciej. Implementacja technik ODR powinna mieć miejsce wyłącznie w obszarach, w których nie pozbawiają, ani nie ograniczają one praw stron postępowania, tj. zasada równości stron postępowania, czy prawo do wysłuchania i przed-

²⁸ M. Poblet, *Mobile Technologies for Conflict Management: Online Dispute Resolution, Governance, Participation*, Springer Science & Business Media, 2011, s. 129-130.

²⁹ J. Zeleznikow, E. Belucci, *Developing negotiation decision support systems that support mediators: A case study of the Family Winner system*, *Artificial Intelligence and Law* 13, 2005, s. 233-271.

³⁰ W. F. Fox, *International Commercial Agreements: A Primer on Drafting, Negotiating, and Resolving Disputes*, Kluwer Law International, 2009.

stawienia swoich twierdzeń. Ich efektywność wydaje się najwyższa w przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu jest niewspółmiernie niższa niż ewentualne koszty przeprowadzenia procesu sądowego.

Bariery spowalniające proces powszechnej implementacji technik ODR opierają się nie tylko na czynnikach technologicznych. Nastawienie psychiczne skonfliktowanych stron ma kluczowe znaczenie w przypadku alternatywnych metod rozwiązywania sporów, co dotyczy również ich elektronicznej odmiany. Dobrowolność procesów musi opierać się na wysokim poziomie zaufania względem osoby wspierającej (mediatora), bądź rozstrzygającej (arbitra) sporne kwestie. Programy komputerowe mogą usprawnić komunikację, co stanowi szczególnie ważny element dla podmiotów, które dzieli znaczna odległość, jednak mogą również okazać się barierą nie do zaakceptowania, szczególnie w materii sporów emocjonalnie angażujących³¹.

Zakres podmiotowy i przedmiotowy stosowania metod ODR nie jest nieograniczony³². Mediacja i arbitraż online mają szerokie spektrum implementacji, o czym świadczą najszybciej rozwijające się jej gałęzie prawa konsumenckiego oraz rodzinnego. Jednocześnie, wiele zagadnień prawnych, tj. kwalifikacja naruszeń, czy odpowiedzialność prawna mogą nie być możliwe do rozstrzygnięcia na drodze pozasądowej. Brak bezpośredniego kontaktu z osobą mediatora nie sprzyja nawiązaniu zaufania, tworząc psychologiczne bariery utrudniające prowadzenie skutecznej procedury.

Badania empiryczne technik ODR wskazują, iż największa efektywność tych metod, występuje w przypadku sporów o niewielkim stopniu skomplikowania³³. Stosunki prawne zachodzące między skonfliktowanymi podmiotami o stypizowanym charakterze, konkretnym przedmiocie sporu oraz bazujące na przejrzystych przepisach prawa mogą zostać poddane technikom ODR. Elementem koniecznym jest stworzenie ram prawnych, wzbogaconych o narzędzia elektroniczne, tj. platformy, czy serwisy internetowe, pozwalające automatycznie rozwiązać zaistniałe spory, bez konieczności kwalifikacji prawnej, czasochłonnego „wysłuchiwania” racji stron, czy analizy licznych środków dowodowych.

Niestety ustawodawstwo wielu krajów członkowskich nie dopuszcza implementacji elektronicznych postępowań pozasądowych. W przypadku polskiego systemu prawnego, postępowanie mediacyjne nie może być w pełni przeprowadzone online. Postanowienia sądu kierujące strony do mediacji, będące jedną z jej podstaw prawnych, zgodnie z art. 183¹ § 2 K.p.c., w związku z art. 131 K.p.c., musi odbywać się we wskazanej w przepisie formie, wykluczającej komunikację elektroniczną³⁴. Podobnie w zakresie ugody zatwierdzanej przez sąd, na podstawie art. 183¹² § 2 K.p.c, w związku z wymogiem złożenia podpisów przez strony wraz z protokołem zawierającym podpis mediatora, niemożliwa jest forma elektroniczna. W przypadku postępowania arbitrażowego, polski ustawodawca również nie przewidział przeprowadzenia pełnego, elektronicznego postępowania arbitrażowego wskazując na obligatoryjną, pisemną formę orzeczenia sądu polubownego, zgodnie z treścią art. 1197 k.p.c.

³¹ C. Rule, *Online Dispute Resolution For Business: B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and other Commercial Conflicts*, John Wiley & Sons, 2003, s. 61-86.

³² J. W. Goodman, *The pros and cons of Online Dispute Resolution: an assessment of cyber-mediation websites*, The Law School's Faculty Scholarship Repository.

³³ Autorka prowadziła badania empiryczne dot. ODR na terenie Unii Europejskiej.

³⁴ Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2015 poz. 1587).

Zakończenie

Mimo przewidywanego wzrostu użycia poziomu elektronicznych, pozasądowych formuł rozstrzygnięcia sporów w Unii Europejskiej, w związku z wprowadzeniem przepisów dyrektywy w sprawie ADR i rozporządzenia w sprawie ODR w sporach konsumenckich, techniki te nie staną się powszechne, będąc właściwe tylko dla określonych materii sporów. Wydaje się, iż coraz częściej postępowania mediacyjne oraz arbitrażowe będą wspierane środkami komunikacji elektronicznej, co nie znaczy, że całość procesów zostanie przeniesiona do sieci, zaś osoby mediatorów, czy arbitrów zostaną zastąpione programami komputerowymi.

Niewerbalny charakter oraz brak bezpośredniego kontaktu, występujący w przypadku form elektronicznych, może dla wielu uczestników stanowić ich najistotniejszą zaletę, jak i wadę. Psychologiczna koncepcja bazująca na budowaniu zaufania stron może nie znaleźć zastosowania w przypadku sięgania do środków porozumiewania się na odległość. Jej zwolennicy podkreślają wagę bezpośrednich procedur, służących poznawaniu interesów stron, co jednak nie zawsze musi być elementem koniecznym w pozasądowej procedurze dochodzenia do rozstrzygnięcia sporu, która przy odformalizowanym charakterze, wytwarza duży poziom swobody prowadzonego postępowania³⁵.

Bibliografia

- pozycje książkowe
 1. Abdel Wahab M. S., Ethan Katsh M., Rainey D., *Online Dispute Resolution: Theory and Practice : a Treatise on Technology and Dispute Resolution*, Eleven International Pub., 2012.
 2. J. D. Ph. D Allen T. Craddock, J. D. Craddock, Ph. D Allen T., *Analysis of Online Dispute Resolution*, Lambert Academic Publishing, 2011.
 3. Barth G., Böhm B., *Online-Mediation in Cross-Border Disputes: Basics of Online Dispute Resolution*, Steinbeis-Edition, 2013.
 4. Cortes P., *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*, Routledge, 2010.
 5. Fox W. F., *International Commercial Agreements: A Primer on Drafting, Negotiating, and Resolving Disputes*, Kluwer Law International, 2009.
 6. Goodman J. W., *The pros and cons of Online Dispute Resolution: an assessment of cyber-mediation websites*, The Law School's Faculty Scholarship Repository.
 7. Gramatikov M., *Costs and Quality of Online Dispute Resolution: A Handbook for Measuring the Costs and Quality of ODR*, Maklu, 2012.
 8. Katsh E., Rifkin J., *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, Wiley, 2001.
 9. Kaufmann-Kohler G., Schultz T., *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*, Kluwer Law International, 2004.
 10. Lodder A. R., Zeleznikow J., *Enhanced Dispute Resolution through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010.
 11. Net Neutrals EU, *Online Dispute Resolution: An International Business Approach to Solving Consumer Complaints*, AuthorHouse, 2015.

³⁵ G. Kaufmann-Kohler, T. Schultz, *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*, Kluwer Law International, 2004, s. 10-44.

12. Poblet M., *Mobile Technologies for Conflict Management: Online Dispute Resolution, Governance, Participation*, Springer Science & Business Media, 2011.
 13. Rule C., *Online Dispute Resolution For Business: B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and other Commercial Conflicts*, John Wiley & Sons, 2003.
 14. Wang F., *Online Dispute Resolution: Technology, Management and Legal Practice from an Internaitonal Perspective*, Chandos Publishing, 2008.
- czasopisma
 1. Del Duca L., Rule C., Loeb Z., *Facilitating Expansion of Cross-Border Ecommerce - Developing a Global Online Dispute Resolution System (Lessons Derived from Existing ODR Systems – Work of the United Nations Commission on International Trade Law)*, The Penn State Journal of Law & International Affairs, Vol. 1, No. 1, 2012.
 2. Mania K., *ODR w sporach konsumenckich*, w: ADR – „Mediacja i Arbitraż”, Nr 2(10)/2010, CH Beck, Warszawa 2010.
 3. Zeleznikow J., Belucci E., *Developing negotiation decision support systems that support mediators: A case study of the Family_Winner system*, „Artificial Intelligence and Law”, 13, 2005.
 - akty prawne
 1. Dyrektywa 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych (Dz.U. L 281 z 23.11.1995).
 2. 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) (L 165/63, 18.06.2013).
 3. Karta Praw Podstawowych Unii Europejskiej (Dz. Urz. UE 2012 C 326).
 4. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 02 kwietnia 1997 r. (Dz. U. z 1997 r. Nr 78, poz. 483 ze zm.).
 5. Rozporządzenie (WE) nr 45/2001 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2000 r. o ochronie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje i organy wspólnotowe i o swobodnym przepływie takich danych (Dz.U. L 8 z 12.1.2001).
 6. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 593/2008 z dnia 17 czerwca 2008 r. w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych (Dz.U.UE.L.2008.177.6).
 7. 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).
 8. Traktat z Lizbony zmieniający Traktat o Unii Europejskiej i Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską, sporządzony w Lizbonie dnia 13 grudnia 2007 r. (Dz. U. z 2009 r. nr 203 poz. 1569).
 9. Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (Dz. Urz. UE 09.05.2008 C115).

10. Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2015 poz. 1587).
- strony internetowe
 1. Oficjalna strona internetowa ICANN: <https://www.icann.org/>
 2. Oficjalna strona internetowa WIPO: <http://www.wipo.int/portal/en/index.html>.