

Agnieszka Kubiak-Cyrul
Krakowska Akademia im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego

Alternatywne metody rozstrzygania sporów konsumenckich w prawie Unii Europejskiej

Wprowadzenie

W ostatnich latach instytucje Unii Europejskiej przeprowadziły szeroko zakrojone konsultacje na temat określenia działań pobudzających wzrost gospodarczy i wzmocnienie zaufania obywateli¹. W ich rezultacie Komisja UE wskazała dwanaście kluczowych obszarów, w których w pierwszym rzędzie należy podjąć działania, by ożywić funkcjonowanie jednolitego rynku². Wśród tych tzw. dwunastu dźwigni, na czwartym miejscu wymieniono konieczność przygotowania regulacji w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich.

W uzasadnieniu do komunikatu wydanego w tej sprawie przez Komisję podkreślono, że jednolity rynek obecny jest w życiu codziennym konsumentów, gdy podróżują, dokonują zakupów, a także w obrocie elektronicznym³. Zbyt często jednak spotykają się oni z różnego rodzaju nieuczciwymi praktykami go-

¹ European Parliament resolution of 20 May 2010 on delivering a single market to consumers and citizens (2010/2011(INI)); Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie komunikatu Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów „Akt o jednolitym rynku – Dwanaście dźwigni na rzecz pobudzenia wzrostu gospodarczego i wzmocnienia zaufania «Wspólnie na rzecz nowego wzrostu gospodarczego»”, COM (2011) 206, wersja ostateczna, Dz.Urz. UE C 24 z 28.01.2012, s. 99–105.

² Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów – Akt o jednolitym rynku. Dwanaście dźwigni na rzecz pobudzenia wzrostu gospodarczego i wzmocnienia zaufania „Wspólnie na rzecz nowego wzrostu gospodarczego”, Bruksela, 13.04.2011 KOM (2011) 206, wersja ostateczna, s. 10. Projekt Rezolucji Ustawodawczej Parlamentu Europejskiego w sprawie wniosku dotyczącego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie programu ochrony konsumentów na lata 2014–2020 (COM (2011) 0707) – C7-0397/2011 – 2011/0340 (COD)).

³ *Ibidem*.

dżącymi w ich interesy. W przypadku konfliktu z przedsiębiorcą, konsumenci rzadko podejmują działania mające na celu wyegzekwowanie poszanowania ich praw, bo nie wierzą w możliwość prostego i szybkiego rozstrzygnięcia sprawy. W związku z tym Komisja podkreśliła, że warunkiem rozwoju jednolitego rynku, a przede wszystkim jednolitego rynku cyfrowego, jest bezwzględne wzmocnienie zaufania konsumentów i zagwarantowanie egzekwowania ich praw. Podstawowym sposobem osiągnięcia tego celu ma być ustanowienie wysokiej jakości europejskiego systemu pozasądowych procedur rozstrzygania sporów z przedsiębiorcami. Dzięki nim będzie można łatwo i szybko znaleźć rozwiązania konfliktów, niewiążące się z nadmiernymi kosztami dla konsumentów i jednocześnie pozwalające na zachowanie dobrych stosunków przedsiębiorców z klientami. Ocenia się, że wprowadzenie unijnego systemu alternatywnych metod rozstrzygania sporów sprzyjać będzie skuteczniejszemu dochodzeniu roszczeń konsumenckich. Procedury te znajdą zastosowanie także w obrocie elektronicznym, co doprowadzić ma do zwiększenia zaufania konsumentów do transgranicznego handlu elektronicznego i wygeneruje dodatkowe oszczędności, szacowane na około 0,19% PKB Unii Europejskiej, tj. 22,50 mld euro⁴. Obecnie koszty nierozstrzygniętych sporów konsumenckich szacuje się na 0,4% PKB UE⁵.

W większości państw członkowskich UE konsumenci mają możliwość kierowania swych skarg do podmiotów zajmujących się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów (tzw. alternatywne systemy pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ADR – *Alternative Dispute Resolution*). Tak jest również w Polsce⁶. Jednakże zwykle możliwość ta ma ograniczony zasięg, obejmujący tylko wybrane branże detaliczne, bądź poszczególne regiony państw członkowskich. Ponadto jakość procedur aktualnie oferowanych konsumentom w ramach ADR często pozostawia wiele do życzenia. Ogromnym problemem jest także brak świadomości wśród konsumentów i przedsiębiorców na temat istnienia systemu ADR i zasad jego funkcjonowania. Próbę zmiany tej sytuacji stanowi unijna inicjatywa legislacyjna mająca na celu zreformowanie systemu ADR.

⁴ Consumer Empowerment in the EU. Commission Staff Working Paper, Brussels, 07.04.2011, SEC (2011) 469, final. Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów – Akt o jednolitym rynku. Dwanaście dźwigni na rzecz pobudzenia wzrostu gospodarczego i wzmocnienia zaufania „Wspólnie na rzecz nowego wzrostu gospodarczego”, Bruksela, 13.4.2011 KOM (2011) 206, wersja ostateczna, s. 10.

⁵ Komisja Europejska – Komunikat prasowy, Konsumenci: Komisja przedstawia wnioski dotyczące szybszego, prostszego i tańszego rozwiązywania sporów z przedsiębiorcami, IP/11/1461.

⁶ K. Gajda-Roszczyńska, *Sprawy o ochronę indywidualnych interesów konsumentów w postępowaniu cywilnym*, Lex 2012 (wraz z cytowaną tam literaturą).

Pod koniec 2011 r. Komisja Europejska opublikowała pakiet wniosków ustawodawczych, których przyjęcie umożliwi rozwój odpowiedniej jakości procedur służących rozwiązywaniu problemów konsumenckich bez potrzeby wchodzenia na drogę sądową. Projektowana regulacja składa się z dyrektywy w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich (ADR)⁷ oraz rozporządzenia w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (ODR)⁸. Przyjęcie tego pakietu stanowi działanie priorytetowe przewidziane w Akcie o jednolitym rynku z 2011 r. Parlament Europejski 12 marca 2013 r. przyjął w głosowaniu proponowany przez Komisję Europejską tekst dyrektywy i rozporządzenia. Państwa członkowskie będą miały 18 miesięcy od momentu wejścia tej dyrektywy w życie na przeprowadzenie implementacji. Natomiast unijna internetowa platforma ułatwiająca rozstrzygania sporów konsumenckich powinna rozpocząć działanie pod koniec 2015 r. Celem tego opracowania jest przedstawienie ogólnych założeń projektowanych regulacji.

Dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich

W celu poprawy możliwości dochodzenia roszczeń przez konsumentów na obszarze UE przygotowano projekt dyrektywy w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich. Stanowi on kontynuację dotychczasowych działań podejmowanych w tej kwestii przez instytucje UE. Wśród najważniejszych wymieniwać należy dwa zalecenia Komisji w sprawie ADR w sporach konsumenckich⁹ oraz dyrektywę w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych, która propaguje polubowne rozstrzyganie sporów, w tym sporów konsumenckich¹⁰. Ponadto postanowie-

⁷ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę 2009/22/WE (dalej: projekt dyrektywy w sprawie ADR w sporach konsumenckich), Bruksela, 29.11.2011, KOM (2011) 793, w wersji przyjętej 12 marca 2013 r. na pierwszym czytaniu przez Parlament Europejski (P7_TC1-COD (2011) 0373).

⁸ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (dalej: projekt rozporządzenia w sprawie ODR w sporach konsumenckich) Bruksela, 29.11.2011, KOM (2011) 794, w wersji przyjętej 12 marca 2013 r. na pierwszym czytaniu przez Parlament Europejski (P7_TC1-COD (2011) 0374).

⁹ Zalecenie Komisji 98/257/WE z 30 marca 1998 r. w sprawie zasad stosowanych przez jednostki odpowiedzialne za pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich, Dz.Urz. UE L 115 z 17.04.1998. Zalecenie Komisji z 30 marca 1998 r. dotyczące zasad stosowanych przez organy pozasądowe odpowiedzialne za polubowne rozstrzyganie sporów konsumenckich nieobjętych zaleceniem 98/257/WE, Dz.Urz. UE L 109 z 19.04.2001.

¹⁰ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/52/WE z 21 maja 2008 r. w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych, Dz.Urz. UE L 136 z 24.05.2008, s. 3.

nia dotyczące ADR znajdują się także w unijnych regulacjach branżowych¹¹. Z uwagi jednak na ich ograniczony zasięg lub niewiążący charakter, nie wywarły one wyraźnego wpływu na praktykę dochodzenia roszczeń konsumentów.

Przełomem ma być przygotowywana dyrektywa. Dotychczasowe działania podejmowane z różnym efektem na szczeblu państw członkowskich, mają zostać pogłębione w związku z wprowadzeniem wspólnych unijnych zasad pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich. Zgodnie z projektem dyrektywy, państwa członkowskie będą zobowiązane zapewnić konsumentom możliwości dobrowolnego składania skarg na działania przedsiębiorców do podmiotów oferujących niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i uczciwe alternatywne metody rozstrzygania sporów. Projektowana regulacja ma mieć zastosowanie w postępowaniach mających na celu pozasądowe rozstrzygnięcie krajowych i transgranicznych sporów dotyczących zobowiązań umownych, wynikających z umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług między przedsiębiorcą mającym siedzibę w Unii a konsumentem mającym miejsce zamieszkania w Unii. Spory te rozwiązywane mają być przy udziale podmiotu ADR, którego rola polegać może na zaproponowaniu lub narzuceniu rozwiązania bądź doprowadzeniu do spotkania stron w celu ułatwienia polubownego rozstrzygnięcia¹². Podmiotem ADR na użytek tego aktu jest dowolny podmiot, bez względu na nadaną mu lub używaną w stosunku do niego nazwę, utworzony na stałe i oferujący rozstrzygnięcie sporu w ramach procedury ADR¹³.

Uwzględnić należy jednak szereg warunków dodatkowych. Po pierwsze, zakresem dyrektywy objęte mają zostać tylko podmioty utworzone na stałe i oferujące rozstrzygnięcie sporu w ramach procedury ADR. Poza tą regulacją pozostają więc procedury utworzone doraźnie dla pojedynczego sporu między konsumentem a przedsiębiorcą. Ponadto projektowana dyrektywa nie ma zastosowania do procedur toczących się przed podmiotami rozstrzygającymi spory, w przypadku gdy osoby fizyczne odpowiadające za rozstrzygnięcie sporu są zatrudnione lub wynagradzane wyłącznie przez indywidualnego przedsiębiorcę oraz do postępowań wszczynanych przez przedsiębiorcę przeciwko konsumentowi. Poza dyrektywą znajdują się również postępowania toczące

¹¹ Na przykład w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2009/72/WE z 13 lipca 2009 r., dotyczącej wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej, dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/73/WE z 13 lipca 2009 r. dotyczącej wspólnych zasad rynku wewnętrznego gazu ziemnego (Dz.Urz. UE L 211 z 14.08.2009, s. 55 i 94) oraz dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki (Dz.Urz. UE L 133 z 22.05.2008, s. 66).

¹² Art. 2 projektu dyrektywy w sprawie ADR w sporach konsumenckich.

¹³ Art. 2 i 4, *ibidem*.

się w ramach systemów rozpatrywania skarg konsumenckich prowadzonych przez przedsiębiorców oraz w ramach bezpośrednich negocjacji między stronami. Nie ma też ona zastosowania do działań podejmowanych przez sędziów w celu rozwiązania sporu w toku postępowania sądowego dotyczącego tego sporu¹⁴. Z uwagi na szczególny przedmiot sporu, omawiana dyrektywa nie ma zastosowania do usług niemających charakteru gospodarczego świadczonych w interesie ogólnym, usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników ochrony zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, a także do publicznych instytucji świadczących usługi w zakresie kształcenia ustawicznego lub szkolenictwa wyższego¹⁵.

Przyjęcie proponowanej dyrektywy nie oznacza konieczności utworzenia specjalnego podmiotu ADR o ogólnych kompetencjach w tym zakresie, w każdym z państw członkowskich. Cele dyrektywy mogą zostać osiągnięte także poprzez wykorzystanie istniejących już podmiotów ADR w poszczególnych branżach detalicznych, pod warunkiem zmodyfikowania ich zakresu kompetencji w sposób określony w dyrektywie. Natomiast w branżach, w odniesieniu do których nie jest właściwy żaden konkretny podmiot ADR, państwa członkowskie powinny umożliwić utworzenie takiego podmiotu, tak by konsument miał możliwość przedstawienia swojego sporu z przedsiębiorcą podmiotowi ADR spełniającemu wymagania określone w omawianej dyrektywie¹⁶.

Projekt dyrektywy nakłada na państwa członkowskie obowiązek ścisłego monitorowania funkcjonowania podmiotów ADR. Komisja i organy właściwe wyznaczone zgodnie z art. 15 dyrektywy, będą publikować i uaktualniać wykaz podmiotów ADR, które spełniają wymogi dyrektywy¹⁷. Jednocześnie uważa się za konieczne, by państwa członkowskie ustanowiły kary za naruszenie przepisów dyrektywy związanych z informowaniem konsumentów przez przedsiębiorców oraz informacjami, które mają być przekazywane przez podmioty ADR właściwym organom, a także aby zapewniły ich egzekwowanie. Kary te powinny być skuteczne, proporcjonalne i odstrasżające¹⁸.

Proponowana regulacja nie nakazuje, aby udział przedsiębiorców w procedurach ADR był obowiązkowy, ani aby wynik takich procedur był wiążący dla przedsiębiorców, gdy konsument wniósł przeciwko nim skargę. Równno-

¹⁴ Art. 2 ust. 2, *ibidem*.

¹⁵ *Ibidem*.

¹⁶ Preambuła p. 13, *ibidem*.

¹⁷ Preambuła p. 27 i art. 15, *ibidem*.

¹⁸ Preambuła p. 28 i art. 18, *ibidem*.

częście przepisy krajowe czyniące udział przedsiębiorców w takich procedurach obowiązkowy lub ich wynik wiążący dla przedsiębiorców, nie będą uważane za sprzeczne z dyrektywą, o ile przepisy takie nie utrudniają stronom korzystania z ich prawa dostępu do wymiaru sprawiedliwości¹⁹.

Podstawowym obowiązkiem przedsiębiorców w tym zakresie będzie udzielenie konsumentowi odpowiedniej informacji tak, aby konsument mógł szybko zidentyfikować podmioty ADR właściwe do rozpatrzenia jego skargi i aby wiedział, czy dany przedsiębiorca będzie uczestniczył w postępowaniu skierowanym do podmiotu ADR. Przedsiębiorcy powinni zatem przedstawiać takie informacje w swych głównych dokumentach handlowych i, jeśli mają stronę internetową, na swoich stronach internetowych²⁰.

Najistotniejszą częścią projektu dyrektywy są postanowienia określające obowiązek zapewnienia przez podmioty ADR odpowiedniego standardu oferowanych procedur. Do podstawowych zasad jakości wymienionych w projekcie zaliczyć należy: bezstronność²¹, przejrzystość²², skuteczność²³, sprawiedliwość²⁴ i dobrowolność²⁵. Brzmienie postanowień projektu dyrektywy w tym zakresie przesądza o wiążącym charakterze tej regulacji. Tym samym wprowadzony zostanie jednolity wysoki standard pozasądowych procedur umożliwiających dochodzenie roszczeń. Sprzyjać to będzie zwiększeniu zaufania zarówno konsumentów, jak i przedsiębiorców, do procedur ADR i jednocześnie wykreuje równe warunki uczestnictwa podmiotów ADR w tej działalności.

Dla konsumenta podstawowe znaczenie posiadają postanowienia dotyczące zasad dostępu, kosztów i czasu trwania postępowania ADR. Zgodnie z art. 8 projektu, procedura ADR powinna być nieodpłatna lub jeśli to niemożliwe, wiązać się z jedynie z umiarkowanymi kosztami. Spór konsumenta z przedsiębiorcą powinien zostać rozstrzygnięty zasadniczo w terminie 90 dni od daty otrzymania skargi przez podmiot ADR.

Wdrożenie tej dyrektywy wiązać się będzie w kosztami, których wysokość zależeć będzie istotnie od poziomu i zakresu działania funkcjonujących już podmiotów ADR. W ramach realizacji zobowiązania zapewnienia konsumentowi dostępu do pełnego zakresu ADR, państwa członkowskie samodzielnie decydują o wyborze środków. UE nie przewiduje wsparcia finanso-

¹⁹ Preambuła p. 23, *ibidem*.

²⁰ Art. 13, *ibidem*.

²¹ Art. 6, *ibidem*.

²² Art. 7, *ibidem*.

²³ Art. 8, *ibidem*.

²⁴ Art. 9, *ibidem*.

²⁵ Art. 10, *ibidem*.

wego dla realizacji tego celu. Oczekiwać więc należy, że koszty utworzenia systemu ADR odpowiedniej jakości, zarządzania nim i nadzorowania jego funkcjonowania, obciążą państwa członkowskie. Podkreślić należy jednak istotny wkład sektora prywatnego w finansowanie niektórych podmiotów świadczących usługi ADR w państwach członkowskich, także w Polsce.

Wprowadzenie w życie unijnego systemu pozasądowego rozstrzygnięcia sporów stanowić będzie też obciążenie finansowe także dla przedsiębiorców, gdyż będą oni zmuszeni do dostosowania umów i dokumentów handlowych do wymogów dyrektywy związanych z obowiązkiem zapewnienia przejrzystej i jasnej informacji o właściwych dla nich podmiotach ADR. Wydaje się jednak, że koszty te mogą zostać zrekompensowane oszczędnościami wynikającymi z uczestnictwa w ADR, zamiast w postępowaniach sądowych.

Rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich

Istotnym uzupełnieniem przedstawionego wyżej projektu dyrektywy w sprawie ADR w sporach konsumenckich, jest projekt rozporządzenia w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich. Akty te stanowią pakiet rozpatrywany łącznie w procedurze ustawodawczej przez instytucje UE. Podstawowym celem tej regulacji jest usprawnienie dochodzenia przez konsumentów roszczeń poprzez wprowadzenie unijnej internetowej platformy dla rozstrzygnięcia sporów wynikających z elektronicznych transakcji handlowych. Rozwiązanie to zostało zapowiedziane już w „Europejskiej agendzie cyfrowej” w 2010 r.²⁶

Podkreślić należy wzajemną relację między dyrektywą w sprawie ADR a rozporządzeniem w sprawie ODR. Skuteczność rozwiązań uregulowanych w rozporządzeniu zależy bowiem od powstania systemu podmiotów ADR, oferujących procedury odpowiedniej jakości dla rozstrzygnięcia sporów konsumenckich. Projekt rozporządzenia przewiduje stworzenie europejskiej platformy internetowej rozstrzygnięcia sporów (platforma ODR), która przybierze postać interaktywnej, przyjaznej dla użytkowników strony internetowej. Podmioty świadczące usługi ADR utworzone w państwach członkowskich, notyfikowane Komisji zgodnie z dyrektywą w sprawie ADR, będą rejestrowane elektronicznie na platformie ODR. Konsumenci i przedsiębiorcy będą mogli składać skargi za pośrednictwem elektronicznego formularza dostępnego we wszystkich językach urzędowych UE na stronie internetowej platfor-

²⁶ Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów – Europejska agenda cyfrowa, Bruksela, 26.08.2010, KOM (2010) 245, wersja ostateczna/2, s. 15.

my, która automatycznie przekaże ją do właściwego podmiotu. System ODR stworzony zostanie więc w oparciu o funkcjonujące w państwach członkowskich podmioty ADR.

Z uwagi na konieczność uszanowania tradycji prawnych państw członkowskich, podmioty ADR, którym za pośrednictwem platformy przekazana zostanie skarga, stosować będą własne procedury, w tym także zasady dotyczące kosztów. Rozporządzenie wskazuje jednak pewne zasady wspólne tych procedur zapewniające sprawne osiągnięcie rozstrzygnięcia sporu²⁷.

Podstawowym zadaniem platformy będzie weryfikacja, czy skarga może być rozpatrzona w trybie pozasądowym. Następnie podjęte zostaną działania w celu doprowadzenia do porozumienia stron w kwestii jej przekazania podmiotowi ADR właściwemu do rozstrzygnięcia sporu. Podkreślić należy, że platforma ODR ma na celu umożliwienie stronom i podmiotowi ADR prowadzenia całości postępowania dotyczącego sporu przez Internet. Po zakończeniu procedury podmiot ADR będzie musiał przekazać platformie pewne dane związane z przebiegiem sporu (m.in. datę powiadomienia stron o sporze, datę rozstrzygnięcia sporu, wynik sporu). Dostęp do platformy i korzystanie z niej będzie nieodpłatne, co nie oznacza jednak nieodpłatnego działania podmiotów ADR. Za działanie, utrzymanie i bezpieczeństwo danych w odniesieniu do platformy ODR odpowiadać będzie Komisja²⁸.

Zakres zastosowania rozporządzenia wyznaczony został w art. 2, który stanowi, że stosuje się ono do rozstrzygnięcia bez udziału sądu sporów między konsumentami a przedsiębiorcami, wynikających z transgranicznej internetowej umowy o sprzedaż towarów lub świadczenie usług. Podkreślić należy, że w preambule do projektu rozporządzenia dopuszczono możliwość zastosowania rozporządzenia także do krajowych transakcji internetowych²⁹. Istotne znaczenie posiada określenie miejsca zamieszkania lub siedziby stron sporu w chwili zamawiania towarów lub usług. Rozporządzenie bowiem ma zastosowanie do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii³⁰. Poza zakresem rozporządzenia są spory między konsumentem a przedsiębiorcą, jeżeli chociażby jedna ze stron nie miała siedziby/miejsca zamieszkania w Unii Europejskiej.

²⁷ Preambuła, p. 22 oraz art. 8, 9 i 11 projektu rozporządzenia...

²⁸ Art. 5, *ibidem*.

²⁹ Preambuła, p. 11, *ibidem*.

³⁰ Art. 2, *ibidem*.

Uwagi końcowe

Inicjatywa wprowadzenia unijnego systemu alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich powinna zostać oceniona pozytywnie. Dotychczas funkcjonujące w UE podmioty ADR mają bardzo zróżnicowany charakter i zasięg. Zrealizowanie założeń projektowanych regulacji w praktyce istotnie ułatwi konsumentowi dochodzenie roszczeń w stosunku do przedsiębiorcy. Z drugiej strony, proponowane rozwiązania są korzystne również dla przedsiębiorców, gdyż pozwolą zaoszczędzić na kosztach postępowania sądowego i umożliwią bardziej efektywne zarządzanie relacjami z klientami. W obecnej wersji projektu dyrektywa miałaby zastosowanie do sporów wnoszonych przez konsumentów przeciwko sprzedawcom niemal we wszystkich dziedzinach działalności gospodarczej (nieliczne wyjątki to m.in. spory dotyczące świadczeń medycznych i edukacyjnych). Spodziewać się więc należy powstania nowych podmiotów oferujących usługi ADR w branżach, w których na razie taka możliwość nie istnieje. System ADR w UE nie będzie budowany od nowa, ale stworzony w przeważającej części w oparciu o aktualnie istniejące na terenie państw członkowskich podmioty ADR. Omawiane projekty regulacji w tym zakresie pozwolą na opracowanie wspólnych standardów ADR w państwach członkowskich UE. Nastąpi to w wyniku określenia wspólnych minimalnych zasad jakości, w celu zapewnienia bezstronności, przejrzystości i sprawności działania wszystkich podmiotów zajmujących się ADR. Istotnym czynnikiem w budowaniu zaufania konsumentów do obrotu elektronicznego będzie z pewnością unijna platforma internetowego rozstrzygania sporów. Nie ma jednak wątpliwości, że sukces projektowanych rozwiązań w zakresie ADR zależy od zbudowania świadomości konsumentów i przedsiębiorców co do korzyści wynikających z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów.

Abstract

Alternative Methods of Consumer Dispute Resolution in EU Law

Consumer protection legislation at EU and Member States' level has been significantly strengthened in the past decades. However, existing system of court proceedings discourage consumers from trying to seek redress when their rights are violated. This is because consumers believe court proceedings to be expensive, time-consuming and their outcome uncertain. The new legislative initiative in the EU will reform the system of alternative resolution of consumer disputes. The basic role plays ADR directive which will ensure that consumers can turn to quality alternative dispute resolution entities for all kinds of contractual disputes that they have with traders. The ODR Regulation will set up an EU-wide online platform for handling consumer disputes that arise from

online transactions. The platform will link all the national alternative dispute resolution entities and facilitate consumer access to their on line services. Member States have 24 months to implement the directive, while the ODR platform will be operational at the end of 2015.

Źródła

Akty prawne

Zalecenie Komisji 98/257/WE z 30 marca 1998 r. w sprawie zasad stosowanych przez jednostki odpowiedzialne za pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich (Dz. Urz. UE L 115, 17.04.1998).

Zalecenie Komisji z 30 marca 1998 r. dotyczące zasad stosowanych przez organy pozasądowe odpowiedzialne za polubowne rozstrzyganie sporów konsumenckich nieobjętych zaleceniem 98/257/WE (Dz. Urz. UE L 109, 19.04.2001).

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/52/WE z 21 maja 2008 r. w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych (Dz. Urz. UE L 136, 24.05.2008).

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2009/72/WE z 13 lipca 2009 r. dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej (Dz. Urz. UE L 211, 14.08.2009).

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/73/WE z 13 lipca 2009 r. dotyczącej wspólnych zasad rynku wewnętrznego gazu ziemnego (Dz. Urz. UE L 211, 14.08.2009).

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki (Dz. Urz. UE L 133, 22.05.2008).

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę 2009/22/WE, Bruksela, 29.11.2011, KOM (2011) 793, w wersji przyjętej 12 marca 2013 r. na pierwszym czytaniu przez Parlament Europejski (P7_TC1-COD(2011)0373).

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, Bruksela, 29.11.2011, KOM (2011) 794, w wersji przyjętej 12 marca 2013 r. na pierwszym czytaniu przez Parlament Europejski (P7_TC1-COD(2011)0374).

Literatura

Consumer Empowerment in the EU, Commission Staff Working Paper, Brussels, 07.04.2011, SEC (2011) 469, final.

Gajda-Roszczyńska K., *Sprawy o ochronę indywidualnych interesów konsumentów w postępowaniu cywilnym*, Warszawa 2012.

European Parliament Resolution of 20 May 2010 on Delivering a Single Market to Consumers and Citizens (2010/2011 (INI)).

Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów – Europejska agenda cyfrowa, Bruksela, 26.08.2010, KOM (2010) 245, wersja ostateczna/2.

Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie komunikatu Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów „Akt o jednolitym rynku – Dwanaście dźwigni na rzecz pobudzenia wzrostu gospodarczego i wzmocnienia zaufania «Wspólnie na rzecz nowego wzrostu gospodarczego»”, Bruksela, 13.04.2011 COM (2011) 206, wersja ostateczna, *Dz. Urz. UE C 24 z 28.01.2012*.

Projekt Rezolucji Ustawodawczej Parlamentu Europejskiego w sprawie wniosku dotyczącego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie programu ochrony konsumentów na lata 2014–2020 (COM (2011) 0707) – C7-0397/2011 – 2011/0340 (COD)).