

ODR (*Online Dispute Resolution*) – podstawowe zagadnienia

I. Wstęp

W latach 70. i 80. XX w. w Stanach Zjednoczonych odrodziły się i rozwijały alternatywne metody rozwiązywania sporów (*Alternative Dispute Resolution*). Ruch ten był wynikiem reakcji sądów i korporacji na nieefektywność tradycyjnej formy rozstrzygnięcia sporów przez sądy państwowe spowodowanej ogromną liczbą spraw, wzrastającymi kosztami procesu, a także długością ich trwania. Jako forma pojednawczego rozstrzygnięcia sporów, czyli pokojowych metod, związana była z silnymi wówczas ruchami pacyfistycznymi, ale i realizowała postulat łatwości dostępu jednostki do wymiaru sprawiedliwości. Stworzenie alternatywnej drogi dla tradycyjnego systemu sądownictwa powszechnego, bazującego na konflikcie stron i władczej decyzji, w postaci rozmów i konfrontacji opinii stron wspomaganym przez neutralny podmiot, spotkała się z przychylnością środowiska prawniczego, jak i samego społeczeństwa.

Dostęp do wymiaru sprawiedliwości jest jednym z podstawowych praw wynikających z Konwencji o Ochronie Praw Człowieka i Podstawowych Wolności z 1950 r.¹ oraz Karty Podstawowych Praw Unii Europejskiej z 2000 r.² Jednym z najistotniejszych celów polityki Unii Europejskiej dotyczących ustanowienia przestrzeni wolności, bezpieczeństwa i sprawiedliwości jest współpraca sądowa w sprawach cywilnych. Spełnieniu jej służy wiele środków, przykładowo wymienionych w art. 65 Traktatu ustanawiającego Wspólnotę Europejską (TWE)³. Jako że wyliczenie celów zawarte w powyższym artykule nie ma charakteru enumeratywnego, mieści się w nim także propagowanie alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów⁴. Obowiązek zapewnienia obywatelom szybkiego

¹ Gwarancja dostępu do wymiaru sprawiedliwości zapisana została w art. 6 Europejskiej Konwencji o Ochronie Praw Człowieka i Podstawowych Wolności i ustanowiła prawo do rzetelnego procesu sądowego.

² Prawo do skutecznego środka prawnego i do sprawiedliwego procesu sądowego zostało ujęte w art. 47 Karty Praw Podstawowych Unii Europejskiej.

³ Dz.U. z 2004 r. Nr 90, poz. 864.

⁴ Art. 65 TWE: W zakresie niezbędnym do zapewnienia należytego funkcjonowania rynku wewnętrznego środki z zakresu współpracy sądowej w sprawach cywilnych, mające skutki transgraniczne, które powinny być podjęte zgodnie z artykułem 67, zmierzają m.in. do:

- a) poprawy i uproszczenia:
 - systemu transgranicznego dostarczania aktów sądowych i pozasądowych,
 - współpracy w dziedzinie gromadzenia dowodów,
 - uznawania i wykonywania orzeczeń w sprawach cywilnych i handlowych, w tym decyzji pozasądowych,

i skutecznego postępowania sądowego przez wiele krajów nie jest spełniany, co wydaje się przekonywać o konieczności wprowadzenia nowych rozwiązań, usprawniających wymiar sprawiedliwości. Alternatywne sposoby rozwiązywania sporów mogą w dobie elektronicznych rozwiązań komunikacyjnych ułatwić wiele spraw i wydają się być realnym rozwiązaniem w przyszłości.

II. *Online Dispute Resolution*

Online Dispute Resolution (ODR) jest formą rozstrzygania sporów *online* za pomocą metod ADR⁵. W literaturze funkcjonuje wiele terminów określających to samo zjawisko, jak choćby *Internet Dispute Resolution* (iDR), *Electronic ADR* (eADR), czy *Online ADR* (oADR), jednak najpowszechniejszym z nich jest ODR. Istnieje wiele kategorii internetowych form rozwiązywania sporów, jak choćby arbitraż *online*, mediacje *online* czy rozwiązywanie skarg konsumenckich *online*. Jeszcze nie wszystkie z nich są w pełni rozwinięte, choć w krajach Unii Europejskiej widoczny jest wzrost zainteresowania kilkoma z nich, jak np. mediacją *online*, która wprowadzona została kilka lat temu we Włoszech. Niewykluczony jest również rozwój tej metody, mogący wywołać powstanie nowoczesnych rozwiązań, przy zastosowaniu innowacyjnych technik i technologii sieciowych.

ODR można rozumieć na dwa sposoby. Pojęcie to dotyczy rozstrzygania sporów wynikających z postępowania mającego miejsce w internecie, np. spory *e-commerce*, jak i odnosi się do korzystania z internetowych technologii komunikacyjnych w samym procesie rozwiązywania sporu, nawet jeśli nie jest on związany z działaniami prowadzonymi w internecie⁶.

Rozstrzygnięcie sporów *online* jest zatem połączeniem tradycyjnej idei ADR z najnowszą technologią, mającą ułatwić stronom rozwiązywanie konfliktów. Podstawowe założenie występowania osoby trzeciej podczas procesu dochodzenia do ugody, uczestniczącej w postępowaniu oraz wspomagającej odnalezienie satysfakcjonującego strony rozwiązania, jest w przypadku ODR zachowane przy uzupełniającej roli nowoczesnych rozwiązań⁷. Różny może być także zasięg ingerencji nowoczesnych technik, gdyż działania przy ich użyciu dotyczyć mogą wielu etapów procesu. Istnieją formy internetowego zgłaszania swoich wniosków, ustnych przesłuchań, procesów dowodowych, jak i decyzji końcowych przy użyciu komunikatorów internetowych. Wraz ze wzrostem popularności omawianej metody zacierają się granice między tradycyjną formą ADR a nowoczesną – ODR. Coraz częściej korzysta się z pomocy internetu, ułatwiającego swobodne kontaktowanie się,

b) wspierania zgodności norm mających zastosowanie w państwach członkowskich w dziedzinie kolizji ustaw i sporów o własność,

c) usuwania przeszkód w należyтым biegu procedur cywilnych, wspierając w razie potrzeby zgodność norm procedury cywilnej mających zastosowanie w państwach członkowskich.

⁵ J. Olszewski, *Sądy polubowne i mediacja*, Warszawa 2008, s. 37–47.

⁶ E. Katsh, J. Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, San Francisco 2001, s. 10–15.

⁷ Nowoczesne rozwiązania występujące w tekście określane są angielskim pojęciem *Information and Communication Technology* (ITC).

jednak nierzadko stanowi to wyłącznie marginalny zakres całego postępowania, niestanowiący o jego całości. Należy jednak pamiętać o sile technologii, która przekształca się w dodatkowy element występujący w procesie rozwiązywania sporu, zmieniający tradycyjny model. Nowoczesne komunikatory mogą mieć ogromny wpływ na kształt procesu. Automatyczne blokowanie pewnych informacji, wpływ na tok postępowania, a w szczególności działania organizacyjne w postaci np. umawiania spotkań, mogą należeć do „komputerów” minimalizując pozycję neutralnego podmiotu (mediatora)⁸.

O wzrastającej popularności ODR świadczy coraz częstsze sięganie do tej metody w przypadku europejskich rozwiązań prawnych. Przykładami są np. model ombudsmana występujący w Niemczech i Austrii czy choćby mediacja *online* stosowana we Włoszech i w Wielkiej Brytanii.

III. Zalety i wady ODR

ODR stanowi nowoczesną formę ADR, mającą przy pomocy najnowszych środków komunikacji i innowacji technicznych pomóc w pozasądowym rozwiązywaniu sporów. Firmy internetowe oferujące usługi ODR są wyspecjalizowanymi w tym zakresie przedsiębiorstwami, posiadającymi rozbudowane programy służące komunikacji między stronami. Z założenia ta forma rozwiązywania sporów powinna cechować się wysoką efektywnością, niskimi kosztami i możliwością uniknięcia występowania przed sądem. Wirtualne spotkania pozytywnie wpływają na proces rozwiązywania sporu, gdyż zarówno miejsce jak i czas nie ograniczają stron, które mogą kontaktować się ze sobą o każdej porze i z każdego miejsca, dzięki mailom i innym komunikatorom internetowych, co stanowi wielkie udogodnienie.

Należy jednak pamiętać, że posługiwanie się internetem, jako narzędziem, wiąże się z wieloma zagrożeniami. Użytkownik internetu powinien obawiać się o bezpieczeństwo danych, nie tylko w zakresie ich przetrzymywania, przetwarzania, ale i samej transmisji. Istnieje bowiem możliwość zagrożeń wirusami, spamami czy umyślnymi działaniami hakerów. Ciągący się od lat problem ochrony dóbr intelektualnych, w szczególności praw autorskich, przekonuje użytkowników o niedoskonałości internetu. Świadomość niebezpieczeństwa w postaci ewentualnej utraty bądź przekazania w niewłaściwe ręce danych zawierających poufne treści, utrudnia swobodne rozwiązanie sporu.

Istotą mediacji jest proces polegający na konfrontacji argumentów, wymianie racji (tzw. *venting process*)⁹. ODR, posługując się wirtualną formą, łamie zasadę bezpośrednich spotkań i osobistego udziału stron. Spory *e-commerce* charakteryzują się inną, nieosobistą relacją, stąd możliwa jest w tym przypadku mediacja wirtualna¹⁰. ODR może być jednak pomocne w przypadku rozwiązywania sporów o niewielkim stopniu skomplikowania¹¹. Wiele ze stron internetowych oferujących ODR wyłącza lub ogranicza w istotny sposób

⁸ The International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management 2009, vol. 75, Nr 1.

⁹ S. Pieckowski, Mediacja w sprawach cywilnych, Warszawa 2006, s. 11–12.

¹⁰ *E-commerce* (inaczej handel elektroniczny) – transakcje finansowe zawierane przy użyciu urządzeń elektronicznych.

¹¹ K.K. Kovach, Mediation. Principles and Practice, St. Paul 2000, s. 26–49.

odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, co jest sprzeczne z art. 385³ KC¹². Trudności w postaci dochodzenia naprawienia szkody, czy problem kwalifikacji osoby mediatora zniechęcają konsumentów. Kolejnym problematycznym aspektem jest wybór prawa. Zgodnie z art. 5 § 2 Konwencji z 19.6.1980 r. o prawie właściwym dla zobowiązań umownych (tzw. Konwencja rzymska), jeżeli strony dokonały wyboru prawa, to należy ustalić, czy wybór ten nie pozbawia konsumenta ochrony wynikającej z przepisów bezwzględnie obowiązujących w państwie, w którym ma on miejsce zwykłego pobytu¹³. W sytuacji braku wyboru prawa konieczne jest w pierwszej kolejności ustalenie prawa właściwego, następnie jego porównanie z prawem państwa konsumenta.

Liczba transakcji w internecie stale rośnie, gdyż dostęp do tego medium staje się coraz powszechniejszy i łatwiejszy na całym świecie. Służy on wymianie informacji, ale i handlowi. Zwiększa się zatem liczba transakcji przeprowadzanych poprzez wirtualne łącza, a co za tym idzie, i liczba sporów. Fakt ten zachęca do sięgania do ODR, gdyż droga sądowa zawsze pochłania większą ilość kosztów, jak i czasu. Eksterytorialność internetu powoduje, że stronami sporu bywają podmioty, których siedziby są odległe od siebie, a ta forma spełnia kryteria efektywności i szybkości odnalezienia rozwiązania. Mimo że rynek internetowy narażony jest na wiele niebezpieczeństw, liczba takich transakcji rośnie, a zatem niezbędne są wygodne narzędzia służące zażegnaniu powstałych sporów¹⁴.

Zatem wychodząc naprzeciw oczekiwaniom rynku, powołano w ostatnich latach w Unii Europejskiej wiele podmiotów mających ułatwić szybką komunikację i rozszerzyć możliwości kontaktu stron zaangażowanych w tę sferę, a co za tym idzie – ułatwić im rozwiązywanie sporów.

IV. Przykładowe rozwiązania ODR w Unii Europejskiej

1. Model austriacki

W Austrii istnieją dwa podstawowe sposoby alternatywnych rozstrzygnięć sporów: postępowanie pozasądowe **zinstytucjonalizowane w formie ustawy** oraz postępowania funkcjonujące **bez podstawy ustawowej**. Jednak poza tymi formami, istnieje wiele nieuregulowanych sposobów pozasądowych rozstrzygnięć, szczególnie w sprawach konsumenckich. Są to nieformalne działy reklamacji stowarzyszeń i organizacji handlowych, komitety rozjemcze przy izbach handlowych, kolegia rozjemcze związane ze Stowarzyszeniem Informacji Konsumentów¹⁵. Dnia 1.3.2003 r. wprowadzono kolegia rozjemcze do rozstrzygania sporów związanych z austriackimi domenami internetowymi. Jednak najciekawszą formą jest Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Internetu. Jego rola polega na rozstrzyganiu sporów dotyczących się *forum shopping*, tzn. przy wyborze sądu ze względu

¹² Szerzej na ten temat: A. Mól, Alternatywne rozwiązywanie sporów w Internecie, PPH 2005, Nr 10.

¹³ Dz.Urz. C Nr 169 z 8.7.2005 r., s. 0010–0022.

¹⁴ T. Schultz, Does Online Dispute Resolution need governmental intervention? The Case for architectures of Control and Trust, North Carolina Journal of Law & Technology, vol. 6, ISSUE 1: FALL 2004.

¹⁵ Aktualne informacje na temat ADR w Austrii można odnaleźć na stronie Komisji Europejskiej.

na korzystniejsze rozstrzygnięcie. Możliwe kolizje praw potrafią wywołać sytuacje korzystną dla strony, wiążącą się z możliwością wyboru przez niego dogodnego rozwiązania. Z opcji tej można skorzystać po zapłacie odpowiedniej składki¹⁶.

2. Model włoski

We Włoszech ADR jest stosunkowo nowym sposobem rozwiązywania sporów, który jednak bardzo szybko się rozwija¹⁷. Obecnie jest już ok. 100 organizacji przedsiębiorców, które stworzyły systemy arbitrażu i konsultacji dla sporów konsumenckich. Również w dziedzinie usług publicznych, takich jak bankowość i telekomunikacja, czy w niektórych korporacjach zawodowych jak rzemiosło artystyczne, pozasądowe rozwiązywanie sporów znalazło zastosowanie. Jednak najistotniejszymi i spełniającymi w pełni wymagania Komisji Europejskiej są m.in. arbitraże izb handlowych Rzymu i Mediolanu mające właściwość ogólną, organ koncyliacyjny ds. telefonii oraz Ombudsman Bankowy¹⁸.

We Włoszech funkcjonują także mechanizmy *Online Dispute Resolution*. *Camera di Commercio di Milano* oferuje internetowy serwis koncyliacyjny, bez ograniczeń właściwości terytorialnej czy rzeczowej, dostępny dla wszystkich sporów, także konsumenckich. Podobnie w Rzymie, Ankonie i Florencji. *Camera di Commercio di Milano – Camera Arbitrale* obsługuje sprawy zgłaszane zarówno przez przedsiębiorców, podmioty prowadzące działalność zawodową, jak i konsumentów.

Mechanizmy rozwiązywania sporów przy użyciu najnowszych technik komunikacyjnych wydają się być jedną z przyszłościowych ścieżek mediacyjnych. W Izbie Handlowej we Florencji stworzono możliwość rozstrzygnięcia sporów zaistniałych między przedsiębiorcami lub między przedsiębiorcami a konsumentami przez internet. Strony same określają umowę mediacji, a mediator wybierany jest z listy mediatorów złożonej w Izbie Handlowej we Florencji. Możliwość osiągnięcia porozumienia drogą *online* pozwala użytkownikom na kontaktowanie się z każdego miejsca na świecie przy użyciu internetu. Próba mediacji odbywa się w obszarze zastrzeżonym na stronie internetowej izby, gdzie wyłącznie strony, mediator i odpowiedzialne służby mają możliwość dostępu i zapisywania danych. Całość postępowania może zostać przeprowadzona przez internet, a zatem od dnia złożenia wniosku do ostatecznej ugody. Możliwe jest podjęcie rozmowy między stronami przy pomocy mediatora na „chacie”. Procedura ta jest prosta, szybka i bardzo tania. Procedury mediacyjne są zakańczane w terminie ok. dwóch miesięcy od złożenia wniosku.

Analizując informacje opublikowane przez Izbę Handlową we Florencji, można prześledzić proces mediacji we Włoszech¹⁹. Podkreślane są niskie koszty takiej formy – gdyż w przypadku niepowodzenia próby załagodzenia sporu powód nie jest zobowiązany

¹⁶ Informacje dotyczące austriackich rozwiązań prawnych dostępne na stronie: http://www.nic.at/en/faq/legal_issues/.

¹⁷ Artykuł prasowy na temat propagowania idei ADR we Włoszech: http://www.mondoadr.it/articoli/il_movimento_adr_negli_stati_uniti_d_america.html.

¹⁸ Szerzej na ten temat na stronie Komisji Europejskiej: http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ita_pl.htm.

¹⁹ Oficjalna strona Izby Handlowej we Florencji: <http://www.fi.camcom.it/>.

do zapłaty jakichkolwiek opłat – oraz krótki czas postępowania. Zatem formalnie proces ten jest bardzo prosty.

Dodatkowym aspektem jest mediacja prowadzona w dziedzinie turystyki, przez wzgląd na mnogość spraw z tego zakresu. Wyspecjalizowana, fachowa wiedza z dziedziny usług turystycznych jest w tym wypadku niezbędna. Ekspert z tej dziedziny jest wybierany przez stowarzyszenia konsumentów i widnieje w wykazie sporządzonym przez Izbę Handlową we Florencji²⁰. Poza fachową wiedzą, posiada znajomość języków obcych. Jako że Florencja jest miastem turystycznym, wielu turystów przybywa tutaj przez cały rok, a ich ewentualne spory podczas krótkich pobytów powinny być także rozpatrywane. Wszelkie koszty w tym wypadku są ponoszone przez Izbę.

V. Wybrane regulacje europejskie służące efektywnemu wdrażaniu ADR

Rada Europy, zauważając problemy w aspekcie wymiaru sprawiedliwości pojawiające się w latach 80. XX w., początkowo skupiała się na wydawaniu rekomendacji, stanowiących kategorię *soft law*, a zatem nieposiadających wiążącego charakteru²¹. Dopiero w latach 90. rozpoczęły się działania o konkretniejszym charakterze, mające wskazywać rozwiązania w zakresie wdrażania alternatywnych metod rozwiązywania sporów, mających stanowić remedium dla trudnodostępnego wymiaru sprawiedliwości.

1. Dyrektywa 2000/31/WE o handlu elektronicznym

W 2000 r. OECD opublikowało „Zasady ochrony konsumenta w kontekście transakcji internetowych”, wprowadzając zrównanie ochrony konsumenta w sieci z ochroną poza nią. Kolejnym znamienym aktem prawnym w tym zakresie była dyrektywa 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady Europy z 8.6.2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego, w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym)²². Dyrektywa ta określała zasady świadczenia usług drogą elektroniczną w systemie prawa Unii Europejskiej. Teza 51 stanowiła, że państwa członkowskie powinny zmienić przepisy stanowiące przeszkodę dla korzystania z pozasądowej drogi rozstrzygania sporów drogą elektroniczną także w sporach transgranicznych. W art. 17 podkreślono doniosłą rolę pozasądowych mechanizmów rozwiązywania sporów²³. Na podstawie tego aktu, uchwalono w Polsce

²⁰ Aktualna lista mediatorów ds. turystyki przy Izbie Handlowej we Florencji (stan na: styczeń 2010 r.): <http://www.fi.camcom.it/default.asp?page=informazioni&action=read&IDInformazione=562>.

²¹ Zalecenia Komisji 98/257/WE i dyrektywy 2001/310/WE wskazywały niedopuszczalność obniżenia poziomu ochrony konsumenta zapewnianego przez sądy powszechne wskutek stosowania prawa wspólnotowego.

²² Dz.Urz. L Nr 178 z 17.7.2000 r., s. 1.

²³ Art. 17 dyrektywy o handlu elektronicznym:

¹ Państwa członkowskie zapewniają, żeby w przypadku sporu między usługodawcą świadczącym usługi społeczeństwa informacyjnego i usługobiorcą ich ustawodawstwo nie stanowiło przeszkody w stosowaniu pozasądowej drogi rozstrzygania sporów dostępnej na mocy prawa krajowego, łącznie z wykorzystaniem stosownych środków elektronicznych.

18.3.2002 r. ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną²⁴, a przepisy regulujące procedurę zawierania umowy drogą elektroniczną wprowadzono do części ogólnej Kodeksu cywilnego²⁵.

2. Zielona Księga Komisji Europejskiej w sprawie alternatywnych metod rozwiązywania sporów z zakresu prawa cywilnego i handlowego

Znamiennym aktem prawnym była opublikowana w kwietniu 2002 r. tzw. Zielona Księga w sprawie alternatywnych metod rozwiązywania sporów w zakresie prawa cywilnego i handlowego²⁶. Jej założenia opierały się na wieloletnich analizach i wnioskach wyciągniętych z licznych spotkań na szczytach europejskich²⁷. Zawierała ona postulaty wspierania tej formy radzenia sobie z konfliktem, rozumianej jako naturalna postać łagodzenia sporów, często właściwsza niż sięganie do sądów czy arbitrażu²⁸. Zielona Księga kierowana była głównie do stron w procesach sądowych, prawników i sędziów²⁹. Jej 21 pytań tyczyło się najróżniejszych aspektów, takich jak: klauzule przewidujące porozumienie w kwestii skorzystania z ADR, terminy wygaśnięcia i przedawnienia, wymóg poufności, ważność ugody, skuteczność zawartych porozumień, a zwłaszcza ich egzekwowalność, szkolenie mediatorów i innych osób trzecich i ich akredytacja³⁰. Niezmiennie podkreślono rozwój zainteresowania ADR w krajach Unii Europejskiej, który miał ułatwić dostęp do wymiaru sprawiedliwości. Ciągły wzrost liczby spraw trafiających do sądów, jak i wydłużających się postępowań związany był ze wzrostem kosztów, co widoczne było głównie w wypadku spraw międzynarodowych. Rozwiązanie wielu spraw w postępowaniu polubownym miało zmniejszyć liczbę procesów przed sądami powszechnymi³¹.

² Państwa członkowskie zachęcają organy właściwe dla pozasądowego rozstrzygania sporów, w szczególności w odniesieniu do sporów konsumenckich, do działania w sposób zapewniający stosowne gwarancje proceduralne dla zainteresowanych stron.

³ Państwa członkowskie zachęcają organy właściwe dla pozasądowego rozstrzygania sporów do przekazywania Komisji informacji o ważnych decyzjach, które podejmują w odniesieniu do usług społeczeństwa informacyjnego wszelkich innych informacji dotyczących praktyk i zwyczajów odnoszących się do handlu elektronicznego.

²⁴ Dz.U. Nr 144, poz. 1204.

²⁵ Dz.U. Nr 49, poz. 408 ze zm.

²⁶ Green Paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law (presented by the Commission), Brussels, 19.4.2002, COM(2002) 196 final.

²⁷ Spotkanie Rady Europejskiej w Wiedniu 11–12.12.1998 r. oraz Szczyt Rady Europejskiej w Tampere 15–16.10.1999 r.

²⁸ Więcej na ten temat w artykule prasowym autorstwa *M. Jurgilewicz*, Regulacje europejskie dotyczące mediacji oraz pozostałych metod ADR, http://www.edukacjaprawnicza.pl/index.php?mod=m_aktualnosci&cid=43&tid=479.

²⁹ Szerzej na ten temat: http://www.exporter.pl/bazy/Info_obszerne/114.php.

³⁰ Szczegółowe informacje na stronie Komisji Europejskiej: http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_pl.htm.

³¹ *E. Gmurzyńska*, Mediacja w sprawach cywilnych w amerykańskim systemie prawnym. Zastosowanie w Europie i w Polsce, Warszawa 2007, s. 270–276.

3. Dyrektywa w sprawie mediacji w sprawach cywilnych i gospodarczych

W dziedzinie mediacji cywilnej ważnym głosem był opracowany przez Komisję Europejską dokument z 22.10.2004 r. „Propozycja Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady dotycząca pewnych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych”³². Wniosek ten powstał po opublikowaniu Zielonej Księgi i bazował na szerokich konsultacjach i analizach tematu i skorelowany był z pracami nad Europejskim Kodeksem Postępowania dla Mediatorów. Miał on na celu wprowadzenie szerszego stosowania mediacji, wymogów poufności oraz w przypadku mediatorów o charakterze świadka, egzekwowania porozumień osiągniętych w wyniku mediacji. Ważnym elementem była kwestia zawieszenia okresów wygaśnięcia i przedawnienia roszczeń w trakcie mediacji, co miało na celu zachęcenie do tej formy.

Kolejnym aktem była dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/52/WE z 21.5.2008 r. w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych, która promowała polubowne rozstrzyganie sporów granicznych, zachęcając do korzystania z mediacji³³. Dyrektywa zobowiązuje państwa członkowskie do wspierania rozwoju w tej dziedzinie poprzez nowelizowanie kodeksów postępowania oraz szkolenia mediatorów w celu zapewnienia ich wyższej profesjonalności, która służyć ma zapewnieniu wykonalności porozumień i poufności mediatorów. Dyrektywa ma zastosowanie do sporów granicznych w sprawach cywilnych i handlowych, nie obejmuje jednak kilku kategorii, np. spraw podatkowych, celnych czy administracyjnych lub odpowiedzialności państwa za działania i zaniechania w wykonywaniu władzy publicznej. Dyrektywa weszła w życie 20 dni po jej opublikowaniu w Dzienniku Urzędowym Wspólnoty Europejskiej i państwa członkowskie mają trzy lata na przyjęcie przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych niezbędnych w celu dostosowania się do niej.

VI. Międzynarodowe inicjatywy ADR i ODR

Znamienną inicjatywą Unii Europejskiej jest tworzenie sieci ciał pozasądowych służących wspólnej idei ADR. Tworzenie Europejskich Centrów Konsumentckich spotkało się z pozytywnym odbiorem społeczeństwa, które coraz częściej sięga po nie, natrafiając na sporne sprawy istniejące między klientami a przedsiębiorcami. Na przestrzeni ostatnich lat powstało wiele takich podmiotów, z których najważniejszymi są:

- **European Centres Network (ECC-net)**, będąca europejską siecią pozasądową działającą od 1992 r., nazywaną „Euroguichets”. Zapewnia ona pomoc i informacje dla konsumentów i składa się z krajowych punktów kontaktowych, znajdujących się w każdym państwie członkowskim oraz w Norwegii i Islandii³⁴. Każdy z punktów

³² SEC (2004) 1314.

³³ Dz.Urz. L Nr 136 z 24.5.2008 r., s. 0003–0008.

³⁴ Oficjalna strona Europejskiego Centrum Konsumentckiego ECC-Net w Polsce: <http://www.konsument.gov.pl/index.php?page=home&hl=pl>.

kontaktowych służyć za ośrodek przekazu informacji do setek organów, które państwa członkowskie uznały za spełniające wymogi obu zaleceń Komisji, dotyczących zasad obowiązujących dla organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich oraz skuteczne rozwiązywanie sporów transgranicznych, jak i ułatwianie dostępu do procedur odszkodowawczych³⁵;

- **European Extra Judicial Network (EEJ-Net)** – sieć ta powołana została decyzją 2001/470/WE z 28.5.2001 r. i działa w krajach Unii Europejskiej oraz w Norwegii i Islandii³⁶. Skupia się ona na doradztwie i pomocy konsumentom w sporach o charakterze transgranicznym. Pomaga rozwiązywać sprawy cywilne i handlowe w celu ułatwienia współpracy między państwami członkowskimi w tych dziedzinach. Jej podstawowym zadaniem było informowanie społeczeństwa o alternatywnych sposobach rozstrzygnięcia sporów, jak i doraźna pomoc w najprostszyc problemach, jak np. wypełnianie dokumentów. Były to tzw. *Clearing House*. Obywatele mogli zatem korzystać z internetu, aby dowiedzieć się o porządku prawnym państw członkowskich, sposobie wniesienia sprawy do sądu, pomocy prawnej itd.³⁷ W 2005 r. nastąpiło połączenie opisanych sieci, których wspólne kompetencje przejęła sieć Europejskich Centrów Konsumenckich;
- **Financial Services Network (FIN-Net)** – wysokospecjalistyczna sieć pozasądowego rozstrzygnięcia sporów transgranicznych w dziedzinie usług finansowych; łączy kilkadziesiąt organów krajowych właściwych do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów, które spełniają wymogi zaleceń³⁸. FIN-Net pozwala konsumentom, którzy stają przed problemem związanym z sektorem usług finansowych (banki, ubezpieczenia, inwestycje), na uzyskanie bezpośredniego dostępu do środka pozasądowego rozstrzygnięcia sporów³⁹;
- **Electronic Consumer Dispute Resolution Platform (ECODiR)** – forum zrzeszające ludzi mogących pomóc konsumentom w skutecznym rozstrzygnięciu ich reklamacji w trybie *online*. Stosowane są zatem najnowocześniejsze środki komunikacji przy użyciu internetu, jak negocjacje czy mediacje *online*. ECODiR zapewnia bezpieczeństwo danych w sieci, jak i wykwalifikowaną kadrę mediatorów. Całość procedur jest bardzo przejrzysta, a usługi w pełni bezpłatne⁴⁰. Projekt ECODiR jest finansowo wspierany przez Unię Europejską;
- **Euro-Label** jest europejską kooperacją krajowych sprzedawców symboli jakości w internecie. Jej znak kojarzony jest z bezpiecznymi transakcjami przeprowadzanymi w internecie, ale *Euro-Label* prowadzi też systemem zażaleń, na wypadek niejasności pomiędzy konsumentami i sprzedawcami. W przypadku jakichkol-

³⁵ Informacje na wspomniany temat można znaleźć na stronie Komisji Europejskiej: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm.

³⁶ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32001D0470:EN:NOT>

³⁷ Oficjalna strona: www.eejnet.org.

³⁸ Informacje na temat FIN-Net na stronie Komisji Europejskiej: http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_en.htm.

³⁹ Oficjalna strona FIN-net: www.finnet.jrc.it/en/.

⁴⁰ Oficjalna strona ECODiR: <http://www.ecodir.org/>.

wiek nieprawidłowości, możliwe jest zgłaszanie skarg, które skrupulatnie są przez ten podmiot sprawdzane. Wszystko to wiąże się z koniecznością wdrażania przez sprzedawcę Europejskiego Kodeksu Postępowania i odpowiednich według miejsca prowadzonej przez siebie działalności wymagań danego kraju⁴¹;

- **Econsumer.gov** – projekt powstał 24.4.2001 r. jako odpowiedź na zwiększającą się liczbę nadużyć w międzynarodowych transakcjach internetowych. Jest projektem ochrony konsumentów realizowanym przez agencje z 21 krajów. Dzięki *econsumer.gov* można przy użyciu strony internetowej złożyć międzynarodową skargę, która zostanie bezzwłocznie przekazana do wielu agencji rządowych. Możliwe jest także podjęcie próby rozwiązania problemu bez wszczynania formalnego postępowania prawnego i uzyskanie wielu praktycznych rad, np. jak odzyskać pieniądze przy użyciu serwisu depozytowego, który może cofnąć obciążenie karty płatniczej⁴².

W Unii Europejskiej prowadzonych jest także wiele inicjatyw w dziedzinie dostępu do wymiaru sprawiedliwości, a zatem pośrednio we wdrażaniu ADR. Jednym z działań w tym aspekcie była decyzja 1149/2007/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 25.9.2007 r. ustanawiająca program „*Civil Justice*” na lata 2007–2013, będący częścią programu ogólnego „*Fundamental Rights and Justice*”⁴³. Program ten ma na celu utrzymanie i rozwijanie przestrzeni wolności, bezpieczeństwa i sprawiedliwości w Unii Europejskiej. Stawia on sobie za cele:

- 1) propagowanie współpracy sądowej w sprawach cywilnych,
- 2) ułatwianie dostępu do wymiaru sprawiedliwości dla obywateli państw członkowskich,
- 3) poprawę współpracy organów sądowych czy administracyjnych w celu lepszego wzajemnego zrozumienia.

VII. Konkluzja

Idea wdrażania w Unii Europejskiej alternatywnych form rozwiązywania sporów, mimo początkowych trudności, nabiera tempa. Stanowi ona wyraz zarówno rozwiązań legislacyjnych, jak i wpływu doktryny. Wydawane są nowe regulacje w tym względzie, a równocześnie coraz częściej nowoczesne technologie wspomagają prawne działania na polu wychodzenia z konfliktu. Jednak należy zauważyć, jak niewielki procent spraw rozwiązywanych jest przy użyciu metod ADR w Polsce. Sama idea, mimo jej intensywnej promocji przez wiele organizacji nie ma szerokiego zastosowania, stąd trudno spodziewać się by w najbliższym czasie nastąpił gwałtowny rozwój. Jednak analizując raport Europejskiego Centrum Konsumentckiego pt. „Europejski rynek handlu elektronicznego 2005” oraz raport pt. „Samoregulacja gospodarki elektronicznej – czyli jak budować zaufanie konsumenta”, wydany 25.11.2009 r., można stwierdzić, że z każdym rokiem przybywa

⁴¹ Oficjalna strona *Euro-Label*: <http://www.euro-label.com/pl/o-nas/index.html>.

⁴² Oficjalna strona platformy *econsumer.gov*: <http://www.econsumer.gov/polish/>.

⁴³ Informacje na ten temat na stronie Komisji Europejskiej: http://eurlex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=it&type_doc=Decision&an_doc=2007&nu_doc=1149.

skarg konsumenckich, a co za tym idzie, wzrasta liczba działań internetowych na polu rozwiązywania sporów⁴⁴.

ODR z pewnością stanowi wielkie wyzwanie dla rządów państw członkowskich, pragnących unowocześnić krajowe rozwiązania prawne w zakresie rozstrzygania konfliktów. Jednak wzorując się na krajach, w których forma internetowego rozwiązywania sporu jest szeroko stosowana, np. w Stanach Zjednoczonych, możemy spodziewać się częstszych działań ułatwiających dostęp do takich form także i w Europie.

ABSTRACT

This article describes the basic concept of Online Dispute Resolution. It explains the origin of this form of conflict resolution and presents its advantages and disadvantages. It also shows examples of solutions present in the ODR in some European Union member countries such as Austria and Italy. Described therein are the selected European regulations for the effective implementation of ADR and international initiatives of ODR such as, for example, the European Centers Network (ECC-Net), the European Extra Judicial Network (EEJ-Net), Financial Services Network (FIN-Net), or ECODiR (Electronic Consumer Dispute Resolution Platform).

This article is an introduction to the subject of ODR and, apart from the explanation of basic aspects of this topic, it is to show the positive ODR initiatives introduced in the European Union.

⁴⁴ Raporty dostępne na stronie Europejskiego Centrum Konsumenckiego: <http://www.konsument.gov.pl/>.