

ODR (*Online Dispute Resolution*) w sporach konsumenckich

I. Wstęp

Internet stał się obecnie powszechnym w użyciu narzędziem komunikacji, dostępnym dla coraz większej liczby osób na całym świecie. Spełnia on wiele funkcji, gdyż nie tylko ułatwia porozumiewanie się, odnajdywanie informacji, ale jest także miejscem licznych transakcji. I to właśnie handel elektroniczny w ostatnich latach wykazuje znaczący wzrost popularności na całym świecie¹. Konsumenci, jak i przedsiębiorcy oferujący swoje towary lub usługi, mając dostęp do internetu, przekraczają granice administracyjne państw i stają się podmiotami na międzynarodowej, globalnej arenie handlowej. Sytuacja ta ma niewątpliwie niezliczone korzyści. Łatwość dostępu do produktów czy usług, szybkość ich otrzymywania stanowią dla konsumentów podstawowy czynnik sprzyjający sięganiu po „*e-commerce*”. Jednak działania te nie są pozbawione ryzyka. Możliwe niezgodności towarów z umową, uszkodzenia czy trudności z wyegzekwowaniem swoich praw skutecznie odstrasza wiele osób. Konflikty o charakterze transgranicznym, których rozwiązanie tradycyjną metodą, a zatem na drodze sądowej, wiąże się z długim i kosztownym procesem, zniechęcają konsumentów. Brak skutecznego systemu rozwiązywania sporów w prosty i szybki sposób, przy niskich kosztach może negatywnie wpłynąć na handel międzynarodowy, zniechęcając do sięgania po zakupy *online*. Stąd istotne jest wprowadzanie nowoczesnych, efektywnych rozwiązań sytuacji konfliktowych. Rozwiązaniem jest połączenie alternatywnych form rozwiązywania sporów (ADR) z najnowszymi technologiami komunikacji (ICT), które wspólnie tworzą możliwość rozwiązywania konfliktów przy użyciu nowoczesnych środków, z których najpopularniejszym jest z pewnością internet².

Autorzy znanej publikacji „*Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*” E. Katsh i J. Rifkin opisali internet jako „czwarty podmiot”, stanowiący integralną część ODR³. W sporze uczestniczą dwie skonfliktowane strony, neutralny mediator oraz narzędzie służące nie tylko pomocy w łatwiejszej komunikacji tych podmiotów, ale wyznaczające ramy procesu. W skrajnych przypadkach komputer mógłby zastąpić nawet samego negocjatora, stając się automatycznym rozjemcą. Siła tego narzędzia musi zostać doceniona, gdyż komputery nie tylko gromadzą informacje czy wysyłają automatyczne

¹ Ciekawy artykuł na ten temat znajduje się na: <http://www.praktycy.com/infoteka/news17.html>.

² Szczegółowe informacje na temat ODR dostępne na stronie: <http://www.odr.info/>.

³ E. Katsh, J. Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, Jossey Bass 2001.

odpowiedzi. Mogą wpływać na obraz pism czy zawarte w nich treści. Zatem poza funkcją pomocniczą w kwestiach organizacji czy komunikacji stanowią integralny element, który w przyszłości może zmniejszać rolę tzw. trzeciej strony. Jednak zgadzając się na tak przyjęte ramy, możemy być pewni przejrzystości reguł, jak i szybkości procesu dochodzenia do rozwiązania.

W poniższym tekście skupiono się na *Online Dispute Resolution*, po które sięga się w celu rozwiązywania sporów konsumenckich, a zatem występujących między klientem a przedsiębiorcą na arenie handlu elektronicznego. Ta dziedzina w pełni oddaje sens wprowadzenia ODR, jako formy rozwiązywania konfliktu za pomocą tego samego medium, którym posługiwały się uprzednio strony.

II. ODR a handel elektroniczny

Handel elektroniczny jest transakcją kupna i sprzedaży dóbr i usług za pomocą środków elektronicznych. Sposób ten jest niezwykle wygodny dla konsumentów sięgających do rynku wewnętrznego. Niesie on wiele korzyści w postaci oszczędności czasu i pieniędzy dzięki możliwości porównania cen wielu podobnych dóbr i usług. Jednak transgraniczny rynek handlu elektronicznego musi być na tyle bezpieczny dla jego użytkowników, by mogli oni bez ryzyka przeprowadzać transakcje. Powstaje coraz więcej podmiotów mających służyć przejrzystości tego systemu i rozwiązywaniu zaistniałych konfliktów, jak choćby sieć ECC-Net, od lat działająca na tym polu i starająca się udzielać konsumentom informacji i porad w kwestiach spornych z firmami. W przypadku zaistnienia złożonych problemów sięga się do alternatywnych metod rozwiązywania sporów⁴.

Alternatywne sposoby rozwiązywania sporów różnią się między sobą siłą oddziaływania stron na przebieg procesu dochodzenia do ugody: od pełnej ich kontroli do oddania jej w ręce niezależnego podmiotu stanowiącego o jego przebiegu. Te sposoby, uzupełnione najnowszymi technologiami komunikacji internetowej, składają się na ODR. Działania *online* mogą dotyczyć każdego z etapów procesu dochodzenia do rozwiązania, np. składania wniosków, przebiegu spotkań, procesu dowodowego czy ostatecznej ugody. Niemożliwe jest wyznaczenie granicy między ODR a innymi formami rozstrzygnięcia sporów. Tradycyjna forma w oczywisty sposób różni się od tej choćby miejscem jej przebiegu. Sala sądowa została zastąpiona międzynarodową przestrzenią, ograniczoną wyłącznie poprzez dostęp do internetu. Z racji istnienia różnorodnych rozwiązań ODR, od minimalnego użycia rozwiązań internetowych, po całościowy przebieg procesu *online*, trudno wprowadzić ściśle rozgraniczenie. Istnieje wiele poglądów w doktrynie definiujących ODR wąsko bądź bardziej szeroko. Jednak stawianie sztywnych granic definicyjnych w tym wypadku wydaje się niepotrzebne. Forma ta z założenia jest połączeniem kilku innych metod rozwiązywania konfliktów, a jej charakter jest zmienny w zależności od konkretnego przypadku. Podstawową istotą ODR jest użycie internetu, jako podstawowego narzędzia komunikacji między stronami.

Mimo wymienianych zalet ODR, stosunkowo niewiele podmiotów decyduje się na tę metodę radzenia sobie z konfliktem. Poza problemami technicznymi, istnieje wiele

⁴ Informacje na temat sieci ECC-Net: <http://www.konsument.gov.pl/index.php?page=o-nas>.

przeszkód prawnych, na które napotykają strony. Choć wydaje się, że głównie niewiedza i brak doinformowania społeczeństwa stanowią główną przeszkodę w popularyzacji tej efektywnej metody⁵.

III. Przykłady zastosowania ODR w przypadku sporów konsumenckich

1. Arbitraż *online*

Arbitraż jest procesem, w którym neutralna trzecia strona – arbiter – wydaje decyzję, która jest ostateczna i wiążąca dla obu stron. Można go określić jako *quasi*-postępowanie sądowe, ponieważ ugoda zastępuje sądową decyzję. Postępowanie to jest mniej formalne niż postępowanie sądowe. Istotną cechą arbitrażu jest to, że ugoda jest wykonalna niemal wszędzie, ze względu na Konwencję nowojorską o uznawaniu i wykonywaniu zagranicznych orzeczeń arbitrażowych z 1958 r.⁶ Arbitraż jest dużo łatwiejszy do przeprowadzenia niż mediacje *online*, ponieważ trzeci podmiot neutralny stron nie musi angażować się tak intensywnie w dany proces. Pomimo tego, arbitraż jest prawdopodobnie najmniej popularną formą ODR rozstrzygania sporów konsumenckich, w szczególności na poziomie międzynarodowym. W rzeczywistości konsumenci w Unii Europejskiej niechętnie korzystają z arbitrażu, w obawie, że mógłby on utrudnić im korzystanie z pełni swoich praw. Chociaż arbitraż *online* wydaje się być dopuszczalny na mocy Konwencji z Nowego Jorku i Dyrektywie o handlu elektronicznym⁷, nastęrcza to wiele trudności. Obecnie w większości przypadków przeprowadzane jest wyłącznie częściowe postępowanie arbitrażowe *online*. Głównym wyzwaniem dla arbitrażu *online* jest kwestia egzekucji sądowej. W celu jej wdrożenia konieczne wydaje się wprowadzenie zmian Konwencji nowojorskiej oraz wprowadzenie konkretyzujących regulacji na poziomie UE.

1.1. Domeny internetowe

Najbardziej znaczącym przykładem arbitrażu *online* jest *Uniform Domain Names Disputes Resolution Policy* (UDRP), stworzona przez *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers* (ICANN)⁸. UDRP stworzyła przejrzysty proces globalnego ODR, który umożliwia właścicielom znaku towarowego walkę z wszelkimi bezprawnymi działaniami. UDRP jest używany w celu rozstrzygania sporów pomiędzy właścicielami znaków towarowych oraz tych, którzy dokonali rejestracji nazwy domeny w złej wierze w celu jej odsprzedaży z zyskiem lub korzystając z renomy znaku towarowego.

Liczba naruszeń w internecie stale rośnie, a wśród nich bezprawne rejestrowanie nazw domen internetowych wydaje się występować najczęściej. W zakresie tym działa w Polsce

⁵ Szczegóły w książce: J. Hörnle, *Cross-border Internet Dispute Resolution*, Cambridge 2009.

⁶ Dz.U. z 1962 r. Nr 9, poz. 41.

⁷ Mowa o dyrektywie 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady 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), Dz.Urz. L Nr 178 z 17.7.2000 r., s. 1–16.

⁸ Oficjalna strona internetowa: <http://www.icann.org/en/udrp/udrp.htm>.

Sąd Polubowny ds. Domen Internetowych przy Polskiej Izbie Informatyki i Telekomunikacji⁹. Zasady postępowania arbitrażowego reguluje Regulamin Sądu Polubownego ds. Domen Internetowych przy Polskiej Izbie Informatyki i Telekomunikacji¹⁰. Rozpatrywane są zatem spory o nazwy krajowych domen internetowych między stronami, z których co najmniej jedna ma siedzibę lub miejsce zamieszkania w Polsce. Arbitr wydaje wyrok w ok. 30 dni od przyjęcia sprawy. Centrum Mediacji i Arbitrażu przy Światowej Organizacji Własności Intelektualnej (WIPO) rozstrzyga spory dotyczące rejestracji nazw domenowych w domena.pl pomiędzy stronami mającymi swoją siedzibę lub miejsce zamieszkania poza Polską. Należy zaznaczyć, że dane statystyczne wskazują, iż regularnie od 2003 r. rośnie liczba postępowań arbitrażowych i mediacyjnych¹¹.

Liczba firm posiadających strony internetowe i prowadzących działalność w internecie stale rośnie. Najczęściej nazwa domeny stanowi nazwę firmy bądź znaku towarowego, do którego ma ona uprawnienia. Na tym polu pojawia się wiele sporów i nielegalnych działań, jak choćby handel domenami. W takiej sytuacji możliwe jest skierowanie sprawy do sądu powszechnego oraz wszczęcie postępowania arbitrażowego. Właśnie temu służy Sąd Polubowny przy PIIT. Zaistniałe spory są rozstrzygane w ramach mediacji lub postępowania arbitrażowego.

1.2. Europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń

Regulacja europejskiego postępowania w sprawie drobnych roszczeń wiąże wszystkie Państwa Członkowskie UE od 1.1.2009 r.¹² Możliwe jest zatem inicjowanie powództw w tym szczególnym postępowaniu, które w wielu elementach przypomina europejskie postępowanie nakazowe. Europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń jest fakultatywne wobec innych dróg sądowego dochodzenia roszczeń przewidzianych zarówno przez prawo krajowe, jak i wspólnotowe. W polskim prawie zostało ono ustanowione rozporządzeniem¹³ i dookreślone w Dziale VII w Części pierwszej Księgi pierwszej Tytułu VII KPC pt. „**Europejskie postępowanie w sprawach transgranicznych**”. Zostało zatem połączone w jednym dziele z europejskim postępowaniem nakazowym¹⁴.

W przeciwieństwie do UDRP, który jest systemem ODR zajmującym się konkretnymi zarzutami, **europejskie postępowanie w sprawach transgranicznych** dotyczy różnych spraw cywilnych i handlowych. Jego celem jest stworzenie procedury efektywnej, stosowanej do małej wartości roszczeń w sporach transgranicznych. Cel ten można osiągnąć jedynie za pomocą procedury pisemnej, wspomaganą przez formularze elektroniczne. Rozporządzenie umożliwia także korzystanie z nowych technologii przekazu informacji i dowodów między sądami różnych państw członkowskich.

⁹ Szczegółowe informacje na stronie sądu polubownego przy PIIT: http://www.piiit.org.pl/piiit2/index.jsp?layout=1&news_cat_id=62&place=Menu01.

¹⁰ Regulamin dostępny na stronie internetowej: http://www.piiit.org.pl/_gAllery/50/11/5011/Regulamin_Sadu_Polubownego_maj_2008.pdf.

¹¹ Dane statystyczne dostępne są na stronie Polskiej Izby Informatyki i Telekomunikacji, w zakładce „sąd polubowny”.

¹² Z wyłączeniem Danii.

¹³ Dz.Urz. L Nr 199 z 31.7.2007 r., s. 0001–0022.

¹⁴ Szczegółowe informacje w artykule Ł. Goździaszka, Europejskie postępowanie w sprawach drobnych roszczeń, MoP 2009, Nr 9.

2. Cybersettle

Metodą zautomatyzowanych negocjacji posługuje się *Cybersettle*, działający w sieci od 1998 r. i zajmujący się wyłącznie rozwiązywaniem konfliktowych sytuacji¹⁵. *Cybersettle* jest obecnie światowym liderem w dziedzinie przyspieszonego, zautomatyzowanego, internetowego rozstrzygnięcia sporów. Dzięki wielostopniowej metodzie bazującej na specjalistycznych aplikacjach web i opcjonalnych sposobach kontaktu przez telefon, forma ta jest niezwykle łatwa dla jej użytkowników. *Cybersettle* jest serwisem działającym o każdej porze, a jedynym jego ograniczeniem jest sam dostęp do internetu lub telefonu. Istnieje także usługa wykwalifikowanych mediatorów będących w stałym kontakcie. W ciągu ostatnich kilkunastu lat *Cybersettle* obsługiwało kilkaset transakcji.

W przypadku zautomatyzowanej formy ODR, w procesie rozwiązywania konfliktu, nie występuje podmiot neutralny, a jest on w całości zastąpiony przez internet. Sięga się do niej głównie przy określaniu rozliczeń wierzytelności gospodarczych, w których odpowiedzialność nie jest kwestionowana. Jej przebieg jest bardzo prosty. Zainicjowana zostaje poprzez wystąpienie jednej ze stron z zaproszeniem do negocjacji wobec drugiej, co do kwoty będącej wartością przedmiotu sporu. Jeśli druga strona zgadza się na to, zaczyna się swoista procedura przetargowa, zgodnie z którą, obie strony przedstawiają swoje oferty znane wyłącznie im, a które są ujawniane dopiero, w momencie, gdy obie strony wypełnią określone przez siebie nawzajem wymagania. Strony mogą zwyczajowo złożyć do trzech ofert o określonych wartościach. Stosowana jest w szczególności w przypadku odszkodowań z ubezpieczeń i działalności handlowej. Jest także cennym narzędziem prawników, ponieważ mogą oni z niego korzystać bez ujawniania swoich ofert, jak i bez rezygnacji z prawa dostępu do sądu, w przypadku gdy negocjacje się nie powiodą.

Cybersettle jest jednak stale krytykowany. Główne zarzuty wobec tej formy to niedolność wykrywania licznych oszustw przez system. Wadą jest także to, że zajmuje się on tylko polityką pieniężną sporów, w sytuacji, gdy odpowiedzialność nie jest zagrożona. Stąd należy zaznaczyć, że automatyczne negocjacje powinny być wykorzystywane jako uzupełnienie innych form ODR.

3. SquareTrade

Głównym podmiotem umożliwiającym usługi ODR w sporach konsumenckich było do niedawna *SquareTrade*¹⁶. Powstało ono w 1999 r. i od tego czasu sięgało po nie wiele firm, z których największą był serwis *eBay*. Jednakże ze względu na zmiany w systemie tej firmy od maja 2008 r. *SquareTrade* zaprzestało rozwiązywania ich sporów. *SquareTrade* jednak nadal świadczy pewne usługi na rzecz użytkowników serwisu *eBay*. Nie rozstrzygało ono sporów między użytkownikami, a serwisem *eBay*, zaś wyłącznie między sprzedającym i kupującym. Oferowało dwie formy rozstrzygnięcia sporów: negocjacje i mediacje.

W ciągu ostatnich kilku lat *SquareTrade* rozwiązało miliony sporów między dziesiątkami krajów, w wielu językach, dzięki mediacjom *online*. Cały proces w przypadku

¹⁵ Oficjalna strona *Cybersettle*: <http://www.cybersettle.com/pub/>.

¹⁶ Oficjalna strona *SquareTrade*: <http://www.squaretrade.com/pages/>.

SquareTrade rozpoczyna się w momencie złożenia skargi przez kupującego lub sprzedającego. Jest to łatwy proces, polega na wypełnieniu odpowiedniego kwestionariusza, gdzie poza podstawowymi danymi zaznacza się różne warianty rozwiązań danego sporu. Druga strona jest automatycznie informowana o takiej inicjatywie i kierowane jest do niej pytanie o to, czy chce uczestniczyć w tym procesie. Strony często chętnie się godzą, ponieważ jest to jedyny sposób, w którym kupujący może uzyskać zadośćuczynienie, a sprzedający pozytywne opinie w internecie. Druga strona wnosi odpowiedź, wybierając odpowiednie rozwiązanie. Kiedy umowa nie może być osiągnięta, strony kierowane są do negocjacji. *SquareTrade* udowodniła, że procesy takie jak negocjacje i mediacje *online* mogą być skutecznymi narzędziami rozwiązywania sporów konsumenckich. Jednym z kluczowych źródeł powodzenia *SquareTrade* jest prostota i wygoda tej usługi. Ponadto w przypadku serwisu *eBay* koncentrowała się na kwestiach zaufania konsumentów wobec danego podmiotu oferującego swoje towary, które uzewnętrzniane były w formie złych opinii. *SquareTrade* był szczególnie skuteczny, ponieważ pokazywał szybkie i realne rozwiązania danych. Sprzedający zawsze chcieli uzyskać pozytywne opinie, a nabywcy zadośćuczynienie¹⁷.

IV. Problemy prawne w aspekcie popularyzacji ODR

Przyczyną, dla której ODR ciągle nie jest powszechnie stosowany, jest problem z regulacją prawną tej formy rozwiązywania sporów. ODR ciągle stosowany jest wyłącznie w specyficznych dziedzinach, tj. domeny internetowe lub w przypadku konkretnych rynków (np. *SquareTrade* i *eBay*). W raportach OECD podkreślano wielokrotnie, że jednym z powodów, dlaczego ODR nie osiągnął pełnej sprawności, jest fakt, że nie udało się jeszcze określić konkretnych kosztów skutecznych usług dostosowanych do rozwiązywania sporów w przypadku handlu elektronicznego¹⁸. Pomimo możliwości korzystania z niektórych usług bez żadnych opłat, takich jak ECODIR, nie przyczyniło się to do jego sukcesu. ODR z założenia wydaje się być w pełni celowościową konstrukcją mogącą stanowić remedium dla wielu problemów, z jakimi boryka się wymiar sprawiedliwości. Jednak zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorcy nie są odpowiednio informowani o swoich prawach i alternatywnych sposobach rozwiązywania ich sporów.

W przypadku transakcji przeprowadzanych przez internet jednym z podstawowych sposobów zachęcania klientów do zakupów *online* jest przejmowanie standardów dobrych praktyk. Celem ODR jest nie tylko rozstrzygnięcie sporów, ale i wzmocnienie ochrony konsumentów. Znaki zaufania, akredytacje dają klientom gwarancję, że podmiot, z którym mają do czynienia, spełnia określone wymogi. Obecnie istnieje ogromna liczba znaków zaufania, co ogranicza ich wiarygodność. Zatem i tak kwestia powinna być ujednoczona przez Unię Europejską. OECD zauważyła, że przeszkodą w rozwoju ODR jest to, że jest on ciągle mało znany wśród konsumentów. Unia Europejska powinna wprowadzić ogólnoeuropejskie standardy zaufania, co przyczyni się także do pobudzenia rozwoju ODR. Ta idea publicznego zaufania promowana jest przez wiele państw jak choćby Hiszpanię,

¹⁷ Dokładne studium analizy przypadku w artykule: <http://www.odr.info/unece2003/pdf/Abernethy.pdf>.

¹⁸ Raport dostępny na stronie: <http://www.caa.go.jp/seikatsu/ncac/6-sann-2-4.pdf>.

w której rząd stworzył znak zaufania (*Confianza en Linea*), który jest kontrolowany przez krajowe stowarzyszenie konsumentów¹⁹.

Słuszną inicjatywą w tej kwestii jest *Euro-Label*. Ta europejska kooperacja krajowych sprzedawców z zakresu symboli jakości w internecie zapewnia godne zaufania transakcje *online*. Wprowadza także system zażeń pozwalających w szybkim czasie wyjaśniać wszelkie nieścisłości²⁰.

Rozporządzenia w zakresie ODR powinny wspierać powstawanie nowych systemów ODR, jak również zwiększać świadomość wśród konsumentów. Jednak nie mogą one utrudniać rozwoju ODR. ICT może rozwijać się niezwykle dynamicznie i tworzone prawnie szybko może stać się nieaktualne. Niektóre aspekty, jak choćby arbitraż, powinny być uregulowane, zaś inne jak choćby rodzaj technologii wykorzystywanych, należy pozostawić do samoregulacji.

V. Konkluzja

Tradycyjny sposób sądowego rozwiązywania sporów w przypadku dynamicznego rozwoju handlu elektronicznego wydaje się wyraźnie wskazywać, że ODR stanowi skuteczne i efektywne rozwiązanie dla konfliktów zaistniałych na tym polu. Ta forma spełnia w pełni założenia łatwości dostępu obywateli do wymiaru sprawiedliwości. Redukcja kosztów, szybkość rozwiązań, brak potrzeby bezpośredniego spotkania się stron stanowią niezaprzeczalne zalety tej metody. Niezbędne wydaje się uregulowanie prawne i określenie standardów tej formy.

Należy pamiętać, że nie można ograniczać dostępu do wymiaru sprawiedliwości w żadnym stopniu, a zatem należy pozwolić konsumentom na wybranie najodpowiedniejszej dla nich formy rozstrzygania sporów. Normy prawne powinny zatem zapewnić im wiele alternatywnych metod rozwiązywania sporów.

ABSTRACT

This article has been devoted to the subject of ODR used in consumer disputes. The first part gives the definition of ODR and indicates possible ways of its application in electronic commerce. The next section lists examples of ODR, such as arbitration online. There is a description of the action of The Uniform Domain Names Disputes Resolution Policy and The European Small Claims procedure. Then an example is given of CyberSettle and SquareTrade which are different forms of mediation and negotiation online. The Part four lists the legal problems encountered by ODR in Europe and highlights the necessary steps towards popularization of ODR.

¹⁹ Informacje na temat *Confianza en Linea* na stronie: <http://www.consumo-inc.es/Distintivo/queEs.htm>.

²⁰ Szczegóły na stronie *Euro-Label*: <http://www.euro-label.com/pl/o-nas/index.html>.