

Wybrane problemy na tle alternatywnych metod rozstrzygania sporów z udziałem konsumentów¹

Uwagi wstępne

Cechą współczesnego prawa prywatnego jest to, że w dużej mierze zaczyna ono być nastawione na ochronę podmiotów, których pozycja – choć formalnie są one autonomiczne i równorzędne względem swego kontrahenta – jest znacznie słabsza od pozycji drugiej strony stosunku prawnego. To osłabienie jest wynikiem pewnych uwarunkowań o charakterze pozaprawnym, w szczególności faktycznej przewagi drugiej strony – zwłaszcza przewagi ekonomicznej, psychologicznej i informacyjnej. Taka jest właśnie geneza prawa pracy, nastawionego na ochronę słabszej strony stosunku pracy, tj. pracownika. Podobnie rzecz się ma w przypadku prawa konsumenckiego, jednakże tutaj ustawodawca wprowadza pewne uregulowania, które mają zapobiegać ewentualnym nadużyciom przedsiębiorców w stosunku do konsumentów.

Praktyka pokazuje, że nie zawsze sama regulacja prawna wystarczy, aby skutecznie chronić konsumentów. Problemem nie jest bowiem brak uprawnień po stronie konsumentów², lecz w ogromnej większości przypadków brak determinacji w ich realizacji. Wynika to z wielu czynników, wśród których jednym z najpoważniejszych jest trudność w dochodzeniu roszczeń przed sądem. Powszechnie znane bolączki polskiego wymiaru sprawiedliwości, takie jak: zbyt wysokie koszty postępowania sądowego (prawnik, biegły³) i jego przewlekłość, niepewność rezultatu sądowego sporu oraz trudności w wyegzekwowaniu orzeczeń, skutecznie zniechęcają konsumentów do walczenia o swoje racje. Gdy dodamy do tego cechujące nasze społeczeństwo deficyty edukacyjne, niską świadomość swych praw, ogromną trudność w poruszaniu się wśród przepisów oraz bariery psychologiczne, widać powody niskiej skuteczności prawa ochrony konsumentów w Polsce.

¹ Artykuł powstał w ramach projektu pt. „Potencjał naukowo-dydaktyczny Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego w służbie ochrony prawnej konsumenta” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

² Można nawet czasem odnieść wrażenie, że jest ich tak dużo, że konsumenci gubią się w ich gąszczu.

³ Zwłaszcza w odniesieniu do często niskiej wartości przedmiotu umowy.

Powyższe powoduje, że należy przyrzeć się bliżej alternatywnym metodom rozstrzygnięcia sporów z udziałem konsumentów – alternatywnym w stosunku do wymiaru sprawiedliwości sprawowanego przez sądy powszechne. Chodzi tu przede wszystkim o arbitraż i mediację. Oczywiście celem niniejszego opracowania nie jest całościowa analiza poruszonego zagadnienia, musiałaby ona bowiem znacznie wykraczać poza ramy artykułu. Z tego względu należy ograniczyć się do pewnych kwestii, które wzbudzają wątpliwości w doktrynie i praktyce stosowania prawa⁴, a w szczególności do tych, które nie były do tej pory przedmiotem szerszego zainteresowania literatury⁵. Przede wszystkim należy jednak określić, o jakim zakresie sporów cywilnoprawnych będzie dalej mowa.

Zakres sporów z udziałem konsumentów

Bardzo często pojawiają się wątpliwości co do rozumienia pojęć „sprawy o ochronę konsumentów” czy „spory z udziałem konsumentów”. W praktyce daje się zauważyć tendencję do ograniczania zakresów wskazanych pojęć do stosunków wynikających z umów. Wydaje się jednak, że to kwalifikacje podmiotowe stron stosunku prawnego, a nie tylko przedmiot sporu, przesądzają, że mamy do czynienia ze „sprawą konsumencką”. A zatem w każdej sytuacji, gdy pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą dojdzie do sporu co do praw i/lub obowiązków na tle łączącego ich stosunku cywilnoprawnego, będzie to spór z udziałem konsumenta.

W podobnym duchu wypowiadał się też Sąd Najwyższy. I tak, w uchwale składu siedmiu sędziów z 29.2.2000 r.⁶ Sąd ten słusznie zauważył, że do katalogu „spraw o ochronę konsumentów” w rozumieniu art. 61 KPC zalicza się sprawy wynikające z umowy najmu lokalu mieszkalnego, przeznaczonego do zaspokajania osobistych potrzeb mieszkaniowych najemcy i osób bliskich, gdy wynajmującym jest przedsiębiorca prowadzący działalność w zakresie najmu lokali.

⁴ Poza zakresem rozważań pozostawiono problematykę zapisu na sąd polubowny w kontekście klauzuli abuzywnej, która została przez autora przedstawiona w osobnym artykule; zob. *M. Pietraszewski*, Zapis na sąd polubowny jako klauzula abuzywna, ADR 2010, Nr 2.

⁵ Na łamach niniejszego pisma problematyka konsumencka była niejednokrotnie poruszana; zob. *K. Gajda*, Alternatywne metody rozwiązywania sporów w sprawach konsumenckich (cz. I), ADR 2008, Nr 3; *taż*, Alternatywne metody rozwiązywania sporów w sprawach konsumenckich – mediacja (cz. II), ADR 2008, Nr 3; *K. Gajda-Roszczyńska*, Alternatywne metody rozwiązywania sporów konsumenckich – arbitraż, wybrane zagadnienia (cz. III), ADR 2008, Nr 4; *B. Gneta*, Czy reguły postępowania przed sądem polubownym są przydatne w dążeniu do skutecznego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich?, ADR 2009, Nr 1; *R. Stefanicki*, Arbitraż w sprawach konsumenckich – zagadnienia wybrane (głos w dyskusji), ADR 2009, Nr 2; *E. Rutkowska-Tomaszewska*, Ochrona interesów konsumenta a polubowne sposoby rozstrzygnięcia sporów na rynku usług bankowych, ADR 2009, Nr 2; *A. Torbus*, Ochrona konsumenta jako strony zapisu na zagraniczny sąd polubowny, ADR 2009, Nr 2; *K. Mania*, ODR (Online Dispute Resolution) w sporach konsumenckich, ADR 2010, Nr 2.

⁶ Zob. uchw. SN (7) z 29.2.2000 r. (III CZP 26/99, OSN 2000, Nr 9, poz. 152) z aprobowaną glosą *E. Łętowskiej*, PS 2000, Nr 6, s. 93.

W efekcie pod pojęciem sporów z udziałem konsumentów należy rozumieć spory dotyczące roszczeń konsumentów skierowanych przeciwko przedsiębiorcom (albo przedsiębiorców przeciwko konsumentom), niekoniecznie z tytułu umowy⁷.

Ograniczenia w zakresie arbitrażu

Istotnym instrumentem rozstrzygania sporów z udziałem konsumentów może się okazać sądownictwo polubowne. Zgodnie z art. 1161 § 1 KPC „Poddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego wymaga umowy stron, w której należy wskazać przedmiot sporu lub stosunek prawny, z którego spór wyniknął lub może wyniknąć (zapis na sąd polubowny)”. Zatem umowa arbitrażowa może dotyczyć zarówno sporu, który dopiero może powstać z oznaczonego stosunku prawnego, jak i sporu, który już istnieje. W drugiej sytuacji zapis na sąd polubowny określany jest w nauce prawa jako tzw. kompromis⁸.

Idąc dalej, na zasadzie art. 1165 § 1 KPC, w razie wniesienia sprawy dotyczącej sporu objętego zapisem na sąd polubowny do sądu państwowego, sąd ten odrzuci pozew lub wnioski o wszczęcie postępowania nieprocesowego, jeżeli pozwany albo uczestnik postępowania nieprocesowego podniesie zarzut zapisu na sąd polubowny przed wdaniem się w spór co do istoty sprawy⁹. Zapis na sąd polubowny stanowi więc przesłankę procesową o charakterze względnym, jako że uwzględniany jest przez sąd tylko na zarzut strony¹⁰.

Dla określenia zakresu spraw, które mogą być objęte kognicją sądu arbitrażowego, decydujące znaczenie ma art. 1157 KPC. Przepis ten statuuje konstrukcję tzw. zdatności arbitrażowej¹¹. Pod tym pojęciem rozumieć należy cechę sporu (sprawy), powodującą,

⁷ Por. post. SN z 15.3.2000 r. (I CKN 1325/99, OSN 2000, Nr 9, poz. 169), zgodnie z którym sprawa, której przedmiotem jest roszczenie nabywcy towaru w stosunku do producenta lub sprzedawcy, powstałe w związku z promocją towaru, jest „sprawą o ochronę konsumentów” w rozumieniu art. 61 § 1 KPC. W uzasadnieniu tego orzeczenia SN trafnie wskazał, że „Uczestnik promocji, jeżeli nie jest nabywcą promowanego towaru lub usługi, to w każdym razie występuje w roli potencjalnego ich nabywcy. Jeżeli nie jest takim nabywcą, to za uznaniem go za konsumenta przemawia jego sytuacja zbliżona do nabywcy i słabsza – w porównaniu do pozycji przedsiębiorcy – jego pozycja, zasługująca na szczególną ochronę”. Odmienne, zdaniem autora niesłusznie, SN w post. z 22.11.1999 r. (I CKN 772/99, OSNC 2000, Nr 7–8, poz. 129).

⁸ J.P. Naworski, Wybrane zagadnienia zapisu na sąd polubowny, MoP 2005, Nr 5, s. 239; K. Potrzebowski, W. Żywicki, Sądownictwo polubowne. Komentarz dla potrzeb praktyki, Warszawa 1961, s. 14. Także na gruncie d. Kodeksu postępowania cywilnego (powstał z rozporządzeń Prezydenta Rzeczypospolitej z 29.11.1930 r., Dz.U. z 1932 r. Nr 83, poz. 651 i z 27.10.1932 r., Dz.U. Nr 93, poz. 903, ogłoszony jako tekst jedn. Dz.U. z 1950 r. Nr 43, poz. 394 ze zm.) rozróżniano sytuację, gdy zapis na sąd polubowny dotyczył sporu już istniejącego (tzw. zapis szczególny), oraz sytuację, gdy zapis obejmował spór mogący dopiero powstać (tzw. zapis ogólny); N. Goldwag, Przewodnik sędzięgo polubownego, Warszawa 1938, s. 17.

⁹ Przepis ten wyraża tzw. negatywny skutek procesowy zapisu na sąd polubowny; por. T. Treściński, K. Weitz, Sąd arbitrażowy, Warszawa 2008, s. 141–142. Skutek pozytywny polega natomiast na umocowaniu przez strony sądu arbitrażowego do rozstrzygnięcia sporu.

¹⁰ H. Mądrzak, [w:] H. Mądrzak (red.), E. Marszałkowska-Krześ, Postępowanie cywilne, Warszawa 2003, s. 30–31; I. Gil, [w:] E. Marszałkowska-Krześ (red.), Postępowanie cywilne, Warszawa 2008, s. 40 i 43.

¹¹ Przypomnieć wypada, że termin „zdatność arbitrażowa” został zaproponowany przez A.W. Wiśniewskiego, Rozstrzyganie sporów korporacyjnych spółek kapitałowych przez sądy polubowne – struktura problemu (cz. I), Pr. Spół. 2005, Nr 4, s. 10, z uwagi na brak w języku polskim jego odpowiedników w obcych językach (np. ang. *arbitrability*, niem. *schiedsfähigkeit*). Pojęcie to następnie zostało powszechnie przyjęte w doktrynie i orzecznictwie (por. uzasadnienie uchw. SN z 7.5.2009 r., III CZP 13/09, OSNC 2010, Nr 3, poz. 34).

że może ona zostać poddana pod rozstrzygnięcie sądu polubownego na podstawie dokonanego przez strony zapisu na ten sąd¹². Bez zdatności arbitrażowej rozstrzygnięcie danego sporu podlegać będzie kognicji sądu państwowego, przez co staje się ona niezbędnym warunkiem ważności umowy arbitrażowej¹³.

Podkreślenia wymaga, że określenie granic kompetencji sądów arbitrażowych poprzez wskazanie, jakie rodzaje sporów mogą zostać im oddane pod rozstrzygnięcie, związane jest z kwestią porządku publicznego przyjętego w danym państwie, stanowiąc w ten sposób jedną z form, w jakich państwo sprawuje kontrolę nad sądownictwem polubownym¹⁴. Z tego względu umowy międzynarodowe normujące arbitraż pozostawiają to zagadnienie regulacjom krajowym. Stąd też to prawo państwa, na terytorium którego odbywa się postępowanie przed sądem polubownym, decyduje ostatecznie o zakresie spraw, które mogą zostać wyłączone spod kognicji sądów państwowych na rzecz niepaństwowych. Tytułem przykładu wskazać można na art. V ust. 3 Konwencji europejskiej o międzynarodowym arbitrażu handlowym z 1961 r.¹⁵, art. 1 ust. 5 ustawy modelowej UNCITRAL o międzynarodowym arbitrażu handlowym z 1985 r.¹⁶ oraz art. I ust. 3 i art. V ust. 2 lit. a Konwencji nowojorskiej o uznawaniu i wykonywaniu zagranicznych orzeczeń arbitrażowych z 1958 r.¹⁷.

I tak, zgodnie z przywołanym art. 1157 KPC, jeżeli przepis szczególnie nie stanowi inaczej, strony mogą poddać pod rozstrzygnięcie sądu polubownego spory o prawa majątkowe lub spory o prawa niemajątkowe – mogące być przedmiotem ugody sądowej, z wyjątkiem spraw o alimenty¹⁸.

Dla pełnej rekonstrukcji zdatności arbitrażowej należy dokonać analizy, jakie sprawy mogą być przedmiotem ugody sądowej (tzw. zdatność ugodowa). Otóż chodzi o takie sprawy, w których przedmiotem postępowania jest stosunek prawny, względem którego strony mają możliwość samodzielnego dysponowania prawami lub roszczeniami z niego wynikającymi¹⁹. *A contrario* brak zdatności ugodowej wystąpi, gdy pewne prawa lub

¹² T. Ereciński, K. Weitz, *op. cit.*, s. 27.

¹³ Ł. Błaszczak, M. Ludwik, *Sądownictwo polubowne (arbitraż)*, Warszawa 2007, s. 37 i 97.

¹⁴ *Ibidem*, s. 97.

¹⁵ Dz.U. z 1964 r. Nr 40, poz. 270.

¹⁶ Dokument ONZ Nr A/40/17, aneks I oraz Nr A/61/17, aneks I; dalej jako: ustawa modelowa UNCITRAL.

¹⁷ Dz.U. z 1962 r. Nr 9, poz. 41.

¹⁸ Warto wskazać, że taki stan prawny obowiązuje od 17.10.2005 r. Wcześniej, tzn. przed wejściem w życie ustawy z 28.7.2005 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 178, poz. 1478), która dokonała radykalnej nowelizacji przepisów Kodeksu postępowania cywilnego o sądownictwie polubownym (uwzględniającej rozwiązania ustawy modelowej UNCITRAL), zakres spraw, które mogły zostać objęte arbitrażem, określał art. 697 § 1 KPC: „Strony w granicach zdolności do samodzielnego zobowiązania się mogą poddać pod rozstrzygnięcie sądu polubownego spory o prawa majątkowe, z wyjątkiem sporów o alimenty i ze stosunku pracy”. Widać wyraźnie, że w pewnych obszarach pojęcie zdatności arbitrażowej było szersze (z uwagi na brak ograniczenia w postaci „ugodowości” sprawy), ale za to nie obejmowało swym zakresem obszernej grupy spraw kwalifikowanych jako niemajątkowe; por. R. Balicki, *Sądownictwo polubowne w Polsce*, [w:] B. Banaszak (red.), *Przegląd Prawa i Administracji*, t. LIV, Wrocław 2003, s. 38–39; B. Sołtys, *Zapis na sąd polubowny w prawie spółek*, [w:] J. Frąckowiak (red.), *Kodeks spółek handlowych po pięciu latach*, Wrocław 2006, s. 202–203; T. Ereciński, K. Weitz, *op. cit.*, s. 116–124.

¹⁹ T. Ereciński, K. Weitz, *op. cit.*, s. 119–120. Podobnie R. Longchamp de Bériet, *Zobowiązania*, Poznań 1948, s. 624, który stwierdził, że „przedmiotem ugody może być jakikolwiek stosunek prawny, zobowiązaniowy, rodzinny lub spadkowy, nie wyłączony w zupełności spod dyspozycji stron”.

roszczenia wynikające ze stosunku prawnego będącego przedmiotem sporu pozostają poza dyspozycją stron²⁰. Zawarciu ugody nie stoi na przeszkodzie okoliczność, że ma ona objąć roszczenia przedawnione, przyszłe lub warunkowe²¹.

W zakresie wymogu zdatności ugodowej sporu art. 1157 KPC wywołuje w doktrynie pewne wątpliwości interpretacyjne. Chodzi o zagadnienie, czy – biorąc pod uwagę jego treść – przesłanka możliwości zawarcia ugody sądowej dotyczy tylko sporów o prawa niemajątkowe, co sugeruje zwrot „spory o prawa niemajątkowe – mogące być przedmiotem ugody sądowej”, czy również sporów o prawa majątkowe. Zgodzić się należy z argumentacją, że skoro ustawodawca umieścił wyjątek odnośnie do spraw o alimenty w końcowej części komentowanego artykułu (które przecież stanowią spory majątkowe i mogą być przedmiotem ugody sądowej), zamierzał kryterium zdatności ugodowej objąć oba rodzaje sporów – zarówno majątkowe, jak i niemajątkowe²².

W ten sposób wyłączono możliwość poddania pod rozstrzygnięcie sądu polubownego spraw o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone²³, skoro na podstawie art. 479⁴¹ zd. 2 KPC w tego typu sprawach zawarcie ugody jest niedopuszczalne²⁴. Sprawy te nie spełniają więc wskazanej w art. 1157 KPC przesłanki zdatności ugodowej. W konsekwencji w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przedmiot sporu nie znajduje się w granicach dyspozycji stron, stąd też zawarcie zapisu na sąd polubowny w tego typu sprawach nie jest dopuszczalne²⁵.

Sądownictwo polubowne w sprawach konsumenckich – zagadnienia szczegółowe

Pomijając omówiony wyżej wyjątek spraw o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, ustawodawca w sposób dość szeroki reguluje zagadnienia związane z konsumenckim sądownictwem polubownym. Pozwala to na wysunięcie tezy, że prawodawca niejako stara się propagować arbitraż w omawianych sprawach oraz upowszechniać go.

Największe znaczenie mają przepisy, na mocy których tworzone są specjalne rodzaje sądów polubownych, rozstrzygające określone rodzaje spraw. W tym zakresie wskazać należy na:

- 1) art. 18 ust. 1 ustawy z 21.7.2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym²⁶, zgodnie z którym przy Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) tworzy się sąd polubowny,

²⁰ *Ibidem*.

²¹ M. Pyziak-Szafnicka, [w:] System Prawa Prywatnego, t. 8: Prawo zobowiązań – część szczegółowa, Warszawa 2004, s. 858 i n.

²² T. Ereciński, [w:] J. Ciszewski, T. Ereciński, Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Część czwarta. Przepisy z zakresu międzynarodowego postępowania cywilnego. Część piąta. Sąd polubowny (arbitrażowy), t. 5, Warszawa 2007, s. 359.

²³ Część pierwsza, Księga pierwsza, Tytuł VII, Dział IVa, Rozdział 3, art. 479³⁶–479⁴⁵ KPC.

²⁴ Niedopuszczalność zawarcia ugody w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone motywowana jest okolicznością, że dojsście stron do porozumienia jest niemożliwe, ponieważ nie realizowałoby ono głównego celu tego postępowania – oceny, czy dana klauzula umowna może być stosowana w obrocie; K. Flaga-Gieruszynska, [w:] A. Zieliński (red.), Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz, Warszawa 2010, s. 891.

²⁵ R. Stefanicki, *op. cit.*, s. 66.

²⁶ Dz.U. Nr 157, poz. 1119 ze zm.; dalej jako: NadzRynFinU.

którego celem jest rozpatrywanie sporów między uczestnikami rynku finansowego, w szczególności sporów wynikających ze stosunków umownych między podmiotami podlegającymi nadzorowi KNF a odbiorcami usług świadczonych przez te podmioty²⁷. Sąd taki został utworzony, a podstawę jego działania stanowi Regulamin Sądu Polubownego przy KNF²⁸ oraz Taryfa opłat za czynności Sądu Polubownego przy KNF²⁹. I tak, w myśl § 3 ust. 1 Regulaminu Sądu KNF, omawiany sąd arbitrażowy powołany jest do rozpoznawania spraw o prawa niemajątkowe oraz spraw o prawa majątkowe, których wartość przedmiotu sporu – co do zasady – wynosi minimum 500 zł. Jednakże, jeżeli powodem jest konsument, Prezes Sądu może zdecydować o rozpoznaniu także tych spraw o prawa majątkowe, w których wartość przedmiotu sporu jest mniejsza niż 500 zł³⁰. Odpowiedni poziom merytoryczny rozpoznawanych sporów zapewnić mają wysokie kwalifikacje zawodowe i moralne arbitrów, a zwłaszcza wymóg, aby kandydat na sędziego sądu polubownego wyróżniał się wiedzą i doświadczeniem zawodowym w zakresie objętym właściwością sądu (§ 5 ust. 1a Regulaminu Sądu KNF). W myśl § 2 ust. 1 Regulaminu Sądu KNF, podstawą poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego przy KNF jest zapis na sąd polubowny, zawarty z zachowaniem rygorów określonych w art. 1162 KPC. Przepis ten daje jednak stronom możliwość objęcia przez omawiany sąd swą kompetencją także sporu, który nie jest objęty zapisem. Następuje to w ten sposób, że strona zamierzająca skierować pozew może zwrócić się do Sekretarza Sądu z wnioskiem o zapytanie drugiej strony, czy zgadza się na rozstrzygnięcie sporu przez Sąd Polubowny. Wniosek ten może być również zawarty w pozwie, który na podstawie § 16 ust. 2 Regulaminu Sądu KNF powinien odpowiadać wymogom pozwu określonym w Kodeksie postępowania cywilnego³¹. Sąd Polubowny przy KNF zasadniczo rozpoznaje sprawy w składzie jednego arbitra³². W zależności od tego, co w większym stopniu przyczyni się do efektywnego prowadzenia sprawy, właściwe

²⁷ Por. także przepis art. 4 ust. 1 pkt 6 NadzRynFinU, w myśl którego, do zadań KNF należy stwarzanie możliwości polubownego i pojednawczego rozstrzygania sporów między uczestnikami rynku finansowego, w szczególności sporów wynikających ze stosunków umownych między podmiotami podlegającymi nadzorowi Komisji a odbiorcami usług świadczonych przez te podmioty.

²⁸ Dalej jako: Regulamin Sądu KNF. Aktualny regulamin obowiązuje od 1.3.2008 r. (§ 41 Regulaminu Sądu KNF).

²⁹ Stanowi ona załącznik Nr 2 do Regulaminu Sądu KNF; dalej jako: Taryfa. Oba akty dostępne są na stronie internetowej KNF: www.knf.gov.pl (zakładka: Sąd Polubowny).

³⁰ W takim jednak wypadku na konsumentce spoczywa obowiązek uzasadnienia szczególnego charakteru sporu wskazującego na zasadność rozpatrzenia takiej sprawy przez Sąd Polubowny (zob. § 3 ust. 2 Regulaminu Sądu KNF).

³¹ Zgodnie z § 2 ust. 4 Taryfy, jeżeli strona złożyła i opłaciła pozew, a pozwany nie wyraził następnie zgody na rozpoznanie sprawy przez Sąd Polubowny, stronie zwraca się 90% wpisu; co do wysokości wpisu – zob. dalej.

³² W składzie trzech arbitrów rozpoznawane są sprawy o wartości przedmiotu sporu przekraczającej 50 000 zł, a w składzie pięcioosobowym – jeżeli przemawia za tym szczególna zawilóść lub precedensowy charakter sprawy, jak również gdy w sprawie pojawia się szczególnie istotne zagadnienie prawne; por. § 18 Regulaminu Sądu KNF.

postępowanie polubowne³³ może być przeprowadzone zarówno na rozprawie, jak i na posiedzeniu niejawnym. Co istotne, w sprawach z zakresu ochrony konsumentów, zgodnie z § 24 ust. 1 Regulaminu Sądu KNF, skład orzekający powinien poinstruować konsumentów, którzy występują bez profesjonalnych pełnomocników, o przysługujących im w związku z toczącym się postępowaniem uprawnieniach. Postępowanie przed Sądem Polubownym przy KNF jest jednoinstancyjne (§ 32 ust. 1 Regulaminu Sądu KNF);

- 2) art. 20 pkt 5 ustawy z 22.5.2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz o Rzeczniku Ubezpieczonych³⁴, który do zadań Rzecznika Ubezpieczonych zalicza podejmowanie działań w zakresie ochrony osób, których interesy reprezentuje, w tym poprzez stwarzanie możliwości polubownego i pojednawczego rozstrzygnięcia sporów między:
 - a) ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a zakładami ubezpieczeń,
 - b) ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a agentami ubezpieczeniowymi,
 - c) ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a brokerami ubezpieczeniowymi,
 - d) towarzystwami emerytalnymi a członkami tych towarzystw oraz wynikłych z uczestnictwa w pracowniczych programach emerytalnych, w szczególności poprzez organizowanie sądów polubownych do rozpatrywania tych sporów.

Pewne wątpliwości co do zaliczenia do stałego sądownictwa pojawiają się odnośnie do stałych polubownych sądów konsumenckich, działających na podstawie art. 37 ustawy z 15.12.2000 r. o Inspekcji Handlowej³⁵ oraz wydanego na jego podstawie rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 25.9.2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich³⁶. Wątpliwości te rodzą się zwłaszcza na tle treści przepisów Regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich, stanowiącego załącznik do wskazanego rozporządzenia, które zawierają wiele odmienności w porównaniu z regulacjami Kodeksu postępowania cywilnego dotyczącymi arbitrażu. Chodzi w szczególności o brak zapisu na sąd polubowny. Postępowanie przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi odbywa się pod warunkiem, że strona przeciwna w stosunku do strony, która złożyła

³³ Które, w myśl § 24 ust. 2 Regulaminu Sądu KNF, obejmuje:

- a) wstępne przedstawienie sprawy przez superarbitra,
- b) wstępne oświadczenia stron, zawierające w szczególności ich twierdzenia oraz fakty i dowody lub proponowane środki dowodowe na ich poparcie,
- c) postępowanie dowodowe,
- d) końcowe oświadczenia stron zawierające ich ostateczne stanowisko w sprawie,
- e) zamknięcie rozprawy.

³⁴ Dz.U. Nr 124, poz. 1153 ze zm.

³⁵ Tekst jedn. Dz.U. z 2009 r. Nr 151, poz. 1219; dalej jako: *InspHandlU*.

³⁶ Dz.U. Nr 113, poz. 1214.

wniosek o rozpatrzenie sporu przez sąd, wyrazi zgodę na rozstrzygnięcie sporu przez sąd wskazany w tym wniosku³⁷.

Powoduje to, że stałe sądy konsumenckie, o których mowa, nie stanowią sądownictwa polubownego w tradycyjnym, zastanym rozumieniu. Nie zmienia to faktu, że znaczenie sprawowanego przez nie arbitrażu jest bardzo duże, z uwagi na zakres spraw przez nie rozpatrywanych³⁸, a także ze względu na ich zasięg terytorialny³⁹.

Podobnie rzecz się ma w przypadku Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE)⁴⁰, działającego na podstawie art. 110 ustawy z 16.7.2004 r. – Prawo telekomunikacyjne⁴¹ oraz rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 21.12.2004 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty⁴², powołanego do rozpatrywania spraw:

- a) o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, zawartych pomiędzy konsumentami⁴³ i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi⁴⁴,
- b) o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług pocztowych.

Zgodnie z Regulaminem organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty⁴⁵, niezwłocznie po wniesieniu wniosku o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny przez konsumenta, przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub operatora pocztowego, przewodniczący sądu dokonuje jego wstępnego badania. Jeżeli sprawie nie można nadać dalszego biegu wskutek

³⁷ Zob. § 14–16 Regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich.

³⁸ W myśl art. 37 ust. 3 InSpHandLU, stałe polubowne sądy konsumenckie rozpatrują spory o prawa majątkowe wynikłe z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami. Definicję przedsiębiorcy i konsumenta zawiera art. 2 InSpHandLU (odpowiednio art. 2 pkt 1 i art. 2 pkt 6 ustawy). Jednakże art. 4 InSpHandLU zawiera sprawy, które wyłączone są z zakresu obowiązywania ustawy.

³⁹ Na zasadzie art. 37 ust. 1 InSpHandLU stałe polubowne sądy konsumenckie tworzone są przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej, na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez wojewódzkich inspektorów z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów lub przedsiębiorców oraz innymi zainteresowanymi jednostkami organizacyjnymi. Wojewódzcy inspektorzy inspekcji handlowej są kierownikami wojewódzkiej inspekcji handlowej, wchodzącej w skład zespolonej administracji rządowej w województwie (art. 5 ust. 1 pkt 2 InSpHandLU).

⁴⁰ Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, który zastąpił centralny organ administracji rządowej – Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty na mocy ustawy z 29.12.2005 r. o przekształceniach i zmianach w podziale zadań i kompetencji organów państwowych właściwych w sprawach łączności, radiofonii i telewizji (Dz.U. Nr 267, poz. 2258 ze zm.); zob. art. 2–4 powołanego aktu prawnego.

⁴¹ Dz.U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.; dalej jako: PrTelekom.

⁴² Dz.U. Nr 281, poz. 2794.

⁴³ Definicję konsumenta zawiera art. 2 pkt 18 PrTelekom. Zgodnie z nią, konsumentem jest osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.

⁴⁴ W myśl art. 2 pkt 27 PrTelekom, pojęcie „przedsiębiorca telekomunikacyjny” oznacza przedsiębiorcę lub inny podmiot uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej na podstawie odrębnych przepisów, który wykonuje działalność gospodarczą polegającą na dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych, udogodnień towarzyszących lub świadczeniu usług telekomunikacyjnych; przepis ten wśród przedsiębiorców komunikacyjnych wyróżnia dwie kategorie – „dostawców usług” bądź „operatorów”.

⁴⁵ Stanowiącym załącznik do wskazanego rozp. MS z 21.12.2004 r.; dalej jako: Regulamin Sądu UKE.

tęgo, że we wniosku nie oznaczono lub niedokładnie oznaczono strony lub przedmiot sporu albo wniosek nie jest podpisany bądź do wniosku nie dołączono jego odpisu dla doręczenia go stronie przeciwnej, przewodniczący wzywa wnioskodawcę, pod rygorem zwrócenia wniosku, do jego poprawienia lub uzupełnienia w terminie tygodniowym od dnia doręczenia wezwania⁴⁶. Następnie, po stwierdzeniu, że wniosek spełnia wszystkie wymogi formalne, zgodnie z § 17 ust. 1 Regulaminu Sądu UKE przewodniczący doręcza jego odpis stronie przeciwnej i wzywa ją, aby w terminie czternastu dni od dnia doręczenia wezwania złożyła na piśmie odpowiedź na wniosek wraz z oświadczeniem, czy zgadza się na rozstrzygnięcie sporu przez sąd polubowny. Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Prezesie UKE rozpoznaje sprawy tylko w sytuacji, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę. Jeżeli natomiast strona, której doręczono odpis wniosku, oświadczy, że nie zgadza się na rozstrzygnięcie sprawy przez sąd polubowny, albo w razie bezskutecznego upływu czternastu dni od dnia doręczenia odpisu wniosku, przewodniczący zwraca wniosek wnioskodawcy. Po wyrażeniu zgody na rozpoznanie sprawy przez drugą stronę sporu przewodniczący sądu wyznacza termin rozprawy, który powinien przypaść w takim czasie, aby od daty złożenia oświadczenia o zgodzie do rozprawy nie upłynęło więcej niż miesiąc⁴⁷. Dla konsumentów istotne znaczenie może mieć fakt, że po myśli § 19 ust. 2 Regulaminu Sądu UKE rozprawa powinna odbyć się w siedzibie UKE w Warszawie lub w Delegaturze UKE właściwej ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta. Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Prezesie UKE rozpoznaje sprawy w składzie trzyosobowym (superarbitr oraz po jednym arbitrze wyznaczonym przez strony).

Wskazać należy również na następujące przepisy, które umożliwiają funkcjonowanie konsumenckiego sądownictwa arbitrażowego, pomimo braku „klasycznego” zapisu na sąd polubowny:

- 1) art. 62 ust. 1 oraz art. 62b ustawy z 12.6.2003 r. – Prawo pocztowe⁴⁸ w zw. z art. 110 PrTelekom, traktujący o roszczeniach określonych w ustawie, przysługujących nadawcy albo adresatowi⁴⁹, wynikających ze stosunków z operatorem⁵⁰ świadczącym powszechne usługi pocztowe w zakresie świadczenia powszechnych usług pocztowych, jakich można dochodzić przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi, działającymi przy Prezesie UKE (zob. wyżej). Trzeba w tym miejscu dodać, że warunkiem dochodzenia tych roszczeń w postępowaniu przed sądem polubownym jest wcześniejsze wyczerpanie drogi postępowania reklamacyjnego⁵¹;
- 2) art. 69 ustawy 12.9.2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych⁵², w myśl którego jeżeli strony nie sporządziły zapisu na sąd polubowny, na żądanie posiadacza⁵³

⁴⁶ Por. § 16 Regulaminu Sądu UKE.

⁴⁷ Tak § 18 i 19 ust. 1 Regulaminu Sądu UKE.

⁴⁸ Tekst jedn. Dz.U. z 2008 r. Nr 189, poz. 1159 ze zm.; dalej jako: PrPoczt.

⁴⁹ Definicje legalne adresata i nadawcy zawarte są odpowiednio w art. 3 pkt 2 i pkt 10 PrPoczt.

⁵⁰ Operatorem w rozumieniu PrPoczt jest przedsiębiorca uprawniony do wykonywania działalności pocztowej (art. 3 pkt 11 PrPoczt).

⁵¹ Zob. art. 62 PrPoczt.

⁵² Dz.U. Nr 169, poz. 1385 ze zm.; dalej jako: EInPIU.

⁵³ Przez „posiadacza” norma zawarta w art. 2 pkt 11 EInPIU nakazuje rozumieć osobę fizyczną, osobę prawną lub inny podmiot, które na podstawie umowy o elektroniczny instrument płatniczy dokonują w swoim imieniu i na swoją rzecz operacji określonych w umowie.

sprawy związane z wydawaniem i używaniem elektronicznych instrumentów płatniczych rozpoznawane są przez sądy polubowne wskazane przez ministra właściwego do spraw instytucji finansowych⁵⁴, chyba że pozwany sprzeciwi się temu nie później niż w odpowiedzi na pozew;

- 3) art. 63g ust. 14 ustawy z 29.8.1997 r. – Prawo bankowe⁵⁵. Na mocy tego przepisu, jeżeli strony nie sporządziły zapisu na sąd polubowny, na żądanie osoby uprawnionej, sprawy przeciwko bankom lub instytucjom pośredniczącym z zakresu przelewów transgranicznych rozpoznawane są przez sądy polubowne wyznaczone przez ministra właściwego do spraw instytucji finansowych⁵⁶, chyba że strona pozwana sprzeciwi się temu nie później niż w odpowiedzi na pozew.

W powyższym wyliczeniu nie uwzględniono Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, gdyż wbrew nazwie postępowanie przed Arbitrem Bankowym nie jest postępowaniem przed sądem polubownym⁵⁷. Przemawia za tym treść regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego⁵⁸, a w szczególności jego § 3 ust. 2, który wprost o tym stanowi. Poza tym, na mocy § 25 tego regulaminu, wynik postępowania nie jest wiążący dla konsumenta, który – jeżeli jest niezadowolony z rozstrzygnięcia arbitra – może dalej dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej. Przeczy to idei klasycznego sądownictwa polubownego, gdzie strony godzą się dobrowolnie na wykonanie wyroku sądu arbitrażowego, nawet jeżeli ten będzie dla nich niekorzystny.

Oprócz tego wskazać można na arbitraż, który wprawdzie nie został stworzony do rozpoznawania sporów *stricte* konsumenckich, niemniej jednak z uwagi na treść przepisów, które go regulują, obejmuje on również sprawy z udziałem konsumentów. Mowa o uregulowaniu zawartym w przepisach art. 57 ust. 2 ustawy z 15.12.2000 r. o samorządach zawodowych architektów, inżynierów budownictwa oraz urbanistów⁵⁹ oraz art. 7 ust. 1 ustawy z 18.7.1950 r. o odpowiedzialności zawodowej fachowych pracowników służby zdrowia⁶⁰.

W myśl pierwszego z powołanych przepisów, okręgowe sądy dyscyplinarne, na wniosek członka izby i za pisemną zgodą wszystkich stron, mogą rozpatrywać, jako sądy polubowne, spory między członkami izb oraz między członkami izb a innymi podmiotami (w tym konsumentami), jeżeli spory te dotyczą wykonywania samodzielnej funkcji technicznej w budownictwie lub zawodu urbanisty. Dodać należy, że okręgowe sądy

⁵⁴ Są to: Sąd Polubowny przy Związku Banków Polskich oraz Sąd Arbitrażowy przy Krajowej Izbie Gospodarczej; tak § 1 rozp. MF z 24.9.2002 r. w sprawie określenia sądów polubownych właściwych do rozpoznawania spraw związanych z wydawaniem i używaniem elektronicznych instrumentów płatniczych, Dz.U. z 2003 r. Nr 175, poz. 1703.

⁵⁵ Dz.U. Nr 72, poz. 665 ze zm.

⁵⁶ Zob. rozp. MF z 21.8.2003 r., Dz.U. Nr 163, poz. 1576, a zwłaszcza jego § 9, według którego sądami polubownymi właściwymi do rozpoznawania sporów z zakresu przelewów transgranicznych są Sąd Polubowny przy Związku Banków Polskich oraz Sąd Arbitrażowy przy Krajowej Izbie Gospodarczej.

⁵⁷ Tak trafnie A. Dynowska, *Bankowy arbitraż konsumencki*, [w:] B. Gnela (red.), *Ochrona konsumenta usług finansowych. Wybrane zagadnienia prawne*, Warszawa 2007, s. 287.

⁵⁸ Zob. Załącznik do uchwały Nr 15 XVII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z 26.4.2006 r. – Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępny na stronie www.zbp.pl.

⁵⁹ Dz.U. z 2001 r. Nr 5, poz. 42 ze zm.

⁶⁰ Dz.U. Nr 36, poz. 332 ze zm.

dyscyplinarne, o których tu mowa, stanowią organy okręgowych izb architektów, okręgowych izb inżynierów budownictwa oraz okręgowych izb urbanistów⁶¹. Z tego względu można mieć wątpliwości, czy spełnią one należycie swą rolę w przypadku sporu pomiędzy członkiem swej izby a konsumentem, ponieważ w ich skład wchodzić będą wyłącznie przedstawiciele danego samorządu zawodowego.

Natomiast zgodnie z treścią normy zawartej w art. 7 ust. 1 cytowanej ustawy o odpowiedzialności zawodowej fachowych pracowników służby zdrowia, komisje okręgowe⁶² za pisemną zgodą stron, mogą przyjmować do rozstrzygania, jako sąd polubowny, spory między fachowymi pracownikami służby zdrowia a osobami korzystającymi z tych usług – powstałe w związku z wykonywaniem praktyki (zawodu). Także w tym wypadku aktualne pozostają zastrzeżenia poczynione powyżej odnośnie do składu takiego sądu polubownego.

Trzeba dodać, że znaczenie regulacji Kodeksu postępowania cywilnego dotyczącej sądownictwa polubownego w zakresie rozstrzygania sporów z udziałem konsumentów jest bardzo duże, zważywszy na fakt, że odsyła do niej wiele przepisów zawartych w ustawach szczególnych, nakazując jej odpowiednie stosowanie⁶³.

Arbitraż w sporach z udziałem konsumentów – próba oceny

Należy w tym miejscu wyrazić wątpliwość, czy rzeczywiście jest tak, że postępowanie polubowne (i to nie tylko w sprawach konsumenckich) zazwyczaj jest szybsze, prostsze i tańsze⁶⁴ od postępowania przed sądem państwowym. Takie zalety arbitrażu od wielu lat są przywoływane w literaturze prawniczej na jego poparcie.

Tymczasem wydaje się, że – oprócz mniejszego sformalizowania procedury – sądownictwo polubowne często nie odbiega od państwowego wymiaru sprawiedliwości. Nierzadko z postępowaniem przed sądami polubownymi związane są znaczne koszty. Taniść arbitrażu jako jego cechę podważa także *M. Tomaszewski*⁶⁵. Jednakże w sporach z udziałem konsumentów, zwłaszcza jeżeli wziąć pod uwagę sądy polubowne utworzone na podstawie ustaw i działające przy rozmaitych organach i urzędach państwowych⁶⁶, koszty postępowania rzeczywiście są stosunkowo niskie.

Przykładowo, w postępowaniu przed Sądem Polubownym przy KNF, zgodnie z § 13 ust. 4 Regulaminu Sądu KNF, na koszty postępowania składają się: 1) wpis, który

⁶¹ Por. art. 14 ust. 1 pkt 5 w zw. z art. 9 ust. 1 pkt 2 ustawy o samorządach zawodowych architektów, inżynierów budownictwa oraz urbanistów.

⁶² Chodzi o okręgowe komisje kontroli zawodowej (art. 6 ust. 1 ustawy o odpowiedzialności zawodowej fachowych pracowników służby zdrowia).

⁶³ Zob. art. 18 ust. 2 NadzRynFinU oraz § 34 Regulaminu Sądu KNF, art. 110 PrTelekom, art. 62b PrPoczt w zw. z art. 110 ust. 5 PrTelekom, art. 57 ust. 2 ustawy o samorządach zawodowych architektów, inżynierów budownictwa oraz urbanistów, art. 37 ust. 6 InspHandIU, art. 7 ust. 2 ustawy o odpowiedzialności zawodowej fachowych pracowników służby zdrowia.

⁶⁴ Tak *R. Stefanicki, op. cit.*, s. 65.

⁶⁵ Zob. *M. Tomaszewski*, Skuteczność ochrony prawnej przed sądami polubownymi. Doświadczenia polskie, PS 2006, Nr 1.

⁶⁶ Np. przy KNF (art. 18 ust. 1 NadzRynFinU), przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej (art. 110 PrTelekom oraz art. 62b PrPoczt w zw. z art. 110 PrTelekom) czy przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej (art. 37 ust. 3 InspHandIU).

w sprawach z powództwa konsumentów jest stały i wynosi 250 zł⁶⁷; 2) wydatki Sądu Polubownego, na które składają się w szczególności koszty powołania biegłych oraz koszty wykonywania czynności Sądu poza jego siedzibą⁶⁸. Zgodnie z regulacją zawartą w § 2 ust. 3 Taryfy, na wniosek strony Sąd Polubowny, w szczególnie uzasadnionych przypadkach, zwalnia ją w całości lub w części od obowiązku poniesienia kosztów postępowania. Ponadto, na zasadzie § 13 ust. 10 Regulaminu KNF, w sprawach dotyczących kosztów postępowania przed Sądem Polubownym przy KNF stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu postępowania cywilnego, innych ustaw oraz wydanych na ich podstawie aktów wykonawczych właściwych dla regulacji kosztów sądowych w sprawach cywilnych, z jednym ograniczeniem – wysokość kosztów zastępstwa procesowego nie może przekraczać dwukrotności stawek minimalnych, o której mowa w § 6 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 28.9.2002 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu⁶⁹.

Z kolei w postępowaniu przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie UKE, pomimo że zarówno przepisy ustaw (PrTelekom i PrPoczt), jak i Regulaminu Sądu UKE milczą na ten temat, na stronie internetowej UKE⁷⁰ widnieje informacja, że decyzją przewodniczącego sądu ustalono, że wnioskodawca wnosi opłatę w wysokości 100 zł, choć dopiero wtedy, gdy druga strona wyraziła zgodę na rozpoznanie sprawy. Do tego dojść mogą koszty związane z obowiązkiem wpłaty zaliczki przez stronę, która wnosi o podjęcie dodatkowej czynności związanej z wydatkami. O tym, kto ostatecznie poniesie koszty postępowania, decydują same strony w zawartej ugodzie bądź sąd w wydanym wyroku. Podobne zasady obowiązują przy arbitrażu prowadzonym przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej, jednakże w tym przypadku wniosek o rozpoznanie sprawy jest bezpłatny⁷¹.

Odnosząc się natomiast do szybkości postępowania przed sądami polubownymi, trzeba stwierdzić, że rzeczywiście potrafią one rozpatrzyć spór w znacznie krótszym czasie, aniżeli czynią to sądy państwowe. Niestety, czas uzyskany na tym etapie postępowania często zostaje następnie zmarnowany w wyniku obowiązujących w Polsce skomplikowanych procedur, przewidujących kontrolę sądów państwowych nad sądownictwem arbitrażowym. Chodzi oczywiście o instytucje uznania i stwierdzenia wykonalności wyroku sądu polubownego lub ugody przed nim zawartej (art. 1212–1217 KPC) oraz skargi o uchylenie wyroku sądu polubownego (art. 1205–1211 KPC), które powodują przeniesienie sprawy przed państwowy wymiar sprawiedliwości, z właściwą mu przewlekłością, a także generują dodatkowe koszty⁷².

⁶⁷ § 2 ust. 1a Taryfy.

⁶⁸ § 13 ust. 5 Regulaminu Sądu KNF.

⁶⁹ Dz.U. Nr 163, poz. 1348 ze zm.

⁷⁰ W zakładce Centrum Informacji Konsumenckiej (www.cik.uke.gov.pl).

⁷¹ Poza tym sąd polubowny może zwolnić konsumenta od uiszczania innych kosztów, które obciążają wówczas budżet danego wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej.

⁷² Zgodnie z art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy z 28.7.2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (tekst jedn. Dz.U. z 2010 r. Nr 90, poz. 594 ze zm.; dalej jako: KSCU) opłata od wniosku o uznanie lub stwierdzenie wykonalności orzeczenia sądu polubownego lub ugody zawartej przed tym sądem jest stała i wynosi 300 zł. Natomiast, w myśl art. 18 ust. 2 KSCU, do opłaty od skargi o uchylenie wyroku sądu polubownego stosować należy przepisy ustawy przewidujące pobranie opłaty od pozwu lub wniosku wszczynającego postępowanie w sprawie, chyba że przepis szczególny stanowi inaczej.

Wskazane czynniki, jeżeli dodać do tego bariery psychologiczne prawników oraz ich klientów, a także widoczny konserwyzm tych pierwszych⁷³, powodują, że na razie sądownictwo polubowne w sprawach konsumenckich nie jest zbyt popularne. Dochodzi do tego znaczne rozproszenie arbitrażu konsumenckiego, wyrażające się w istnieniu bardzo dużej liczby sądów polubownych w tym zakresie, i to zarówno tych tworzonych na podstawie powszechnie obowiązujących aktów prawnych, jak i organizowanych przez rozmaite podmioty niepaństwowe⁷⁴.

Poza tym wydaje się, że polubowne sądownictwo konsumenckie jest cały czas zbyt mało rozpropagowane. O ile w ostatnich latach zrobiono wiele, aby upowszechnić alternatywne metody rozwiązywania sporów, o tyle jednak czyniono to w dużej mierze odnośnie do arbitrażu gospodarczego. Utrzymuje to wrażenie, że sądownictwo polubowne pozostaje domeną prawniczych elit, sprawy mu poddawane najczęściej wiążą się z międzynarodową wymianą handlową, a wartość przedmiotu sporu w takich sprawach sięga milionów złotych. Powoduje to, że arbitrażem zajmują się najczęściej duże kancelarie, wyspecjalizowane w tego typu materii.

Z podanych wyżej względów jest jeszcze wiele do zrobienia w kierunku upowszechnienia polubownego sądownictwa konsumenckiego. Nawet wśród prawników wiedza o arbitrażu w ogóle wciąż zdaje się być niewystarczająca, a tym bardziej, jeżeli chodzi o sądy polubowne zajmujące się rozwiązywaniem sporów z udziałem konsumentów. Jeszcze gorzej wygląda stopień świadomości przeciętnego konsumenta w tym zakresie.

Dużą rolę w niwelowaniu wskazanych barier informacyjnych i psychologicznych mają do odegrania instytucje zajmujące się kształceniem, szkoleniem i doskonaleniem zawodowym prawników (aplikantów adwokackich, radcowskich i notarialnych oraz adeptów do tych zawodów). Póki co, zarówno na etapie kształcenia uniwersyteckiego, jak i potem, odczuwa się deficyt w omawianym zakresie. Tymczasem, dopiero gdy sami prawnicy „oswoją się” z alternatywnymi metodami rozstrzygania sporów i przestaną postrzegać je jako konkurencję dla swojej zawodowej praktyki, będą mogli proponować je swoim klientom.

Mediacja w sporach konsumenckich

Drugą (obok arbitrażu) z najważniejszych form alternatywnego rozstrzygania sporów jest mediacja. Polega ona na tym, że strony danego sporu podejmują dobrowolne starania w celu jego rozwiązania, przy pomocy i za pośrednictwem bezstronnej osoby, zwanej mediatorem⁷⁵. Mediacja tak samo dobrze jak sądownictwo polubowne nadaje się do zastosowania przy rozwiązywaniu spraw pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami.

Poniżej omówione zostaną przykłady mediacji mającej charakter pozasądowy, zastosowane do rozwiązywania sporów konsumenckich, uregulowane w ustawach szcze-

⁷³ Wyrażający się w przywiązaniu do tradycyjnych metod dochodzenia roszczeń.

⁷⁴ Właszcza organizacje zajmujące się ochroną praw konsumentów.

⁷⁵ Por. A. Zieliński, [w:] A. Zieliński (red.), *Kodeks...*, s. 339; S. Pieckowski, *Mediacja w sprawach cywilnych*, Warszawa 2006, s. 12–13; R. Morek, *Mediacja i arbitraż* (art. 183¹–183⁵, 1154–1217 KPC). *Komentarz*, Warszawa 2006, s. 31.

gólowych (zazwyczaj obok sądownictwa polubownego). Osobno, z uwagi na swą specyfikę, analizie poddana zostanie mediacja w świetle ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.

I tak, zgodnie z art. 36 ust. 1 InspHandlU, jeżeli przemawia za tym charakter sprawy⁷⁶, wojewódzki inspektor inspekcji handlowej podejmuje działania mediacyjne w celu polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą. Postępowanie mediacyjne wszczyna się na wniosek konsumenta⁷⁷, a jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta – także z urzędu⁷⁸. Ocena, czy w konkretnym przypadku ochrona interesu konsumenta wymaga interwencji dokonywanej z urzędu, należy do wojewódzkiego inspektora. W konsekwencji od autonomicznej decyzji tego podmiotu zależy, czy zainicjuje on postępowanie.

Postępowanie to jest wolne od opłat, jednak konsument lub przedsiębiorca może być zobowiązany do pokrycia kosztów opinii o jakości produktu lub usługi sporządzonej na jego zlecenie przez rzeczoznawcę do spraw jakości towarów i usług, wpisanego na listę rzeczoznawców prowadzoną przez wojewódzkiego inspektora inspekcji handlowej. Oczywiście, strony mogą w tym zakresie poczynić odmienne ustalenia.

Po wszczęciu postępowania dalsza procedura wygląda w ten sposób, że wojewódzki inspektor zapoznaje przedsiębiorcę z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu (art. 36 ust. 3 InspHandlU). Analizowany akt prawny nie zakreśla stronom ścisłych terminów, w trakcie których mediacja miałaby zostać zakończona. Uregulowanie takie należy ocenić pozytywnie, z tego względu, że pozwala na uelastycznienie procedury mediacyjnej i dostosowanie czasu jej trwania do charakteru sprawy, a zwłaszcza stopnia jej skomplikowania. Niemniej jednak, na mocy art. 36 ust. 4 InspHandlU, wojewódzki inspektor inspekcji handlowej może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy. Poza tym, w myśl pkt 25 Informacji, spór powinien być zakończony w najkrótszym możliwym terminie, w zależności od jego charakteru i stopnia złożoności, a do procedury mediacji mają odpowiednie zastosowanie art. 35 ust. 1–3 i 5 KPA.

Zgodnie z treścią pkt 13 Informacji, mediatorzy (czyli wojewódzcy inspektorzy) nie mogą znajdować się w konflikcie interesów z którąkolwiek ze stron sporu, a gwarancją ich bezstronności jest nakaz odpowiedniego stosowania przepisu art. 24 KPA, regulującego wyłączenie pracownika administracji publicznej.

W toku postępowania mediacyjnego strony mogą oczywiście dojść do porozumienia. Jak wynika z art. 36 ust. 3 InspHandlU, od wojewódzkiego inspektora oczekiwać należy

⁷⁶ Czyli jeżeli dany spór wchodzi w zakres działania organów Inspekcji Handlowej (zob. art. 3 i 4 InspHandlU); por. również przyp. 38, w którym wskazano sprawy poddane kognicji stałych polubownych sądów konsumencjonalnych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej.

⁷⁷ Który może być złożony na piśmie lub ustnie do protokołu, a także powinien zawierać co najmniej wskazanie konsumenta, od którego pochodzi, jego adres i żądanie, wskazanie przedsiębiorcy będącego stroną sporu i jego adres lub siedzibę oraz podpis wnioskodawcy; tak pkt 6 „Informacji na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez Inspekcję Handlową, zmierzającej do polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą”, dostępnej na stronach internetowych poszczególnych wojewódzkich inspektoratów inspekcji handlowej; dalej jako: Informacja.

⁷⁸ Art. 36 ust. 2 InspHandlU. Przedsiębiorca nie ma więc inicjatywy wszczęcia postępowania.

aktywności w dążeniu do zakończenia sporu pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem, w szczególności poprzez przedstawienie propozycji polubownego zakończenia sporu. Zgodnie z art. 36 ust. 5 omawianej ustawy, podmiot ten powinien odstąpić jednak od postępowania mediacyjnego w dwóch przypadkach: 1) jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona; 2) w razie oświadczenia co najmniej przez jedną ze stron, że nie wyraża zgody na polubowne zakończenie sprawy. Ta druga sytuacja jest zrozumiała, jeżeli weźmie się pod uwagę główną cechę mediacji, jaką jest jej dobrowolność⁷⁹.

Co istotne, mediacja prowadzona na podstawie InspHandlU odbiega nieco od modelu mediacji uregulowanej w Kodeksie postępowania cywilnego, ponieważ rozwiązanie wypracowane przez strony sporu ma charakter dobrowolny i nie podlega egzekucji administracyjnej ani sądowej, jak też nie służy od niego odwołanie⁸⁰. Osłabia to w sposób istotny znaczenie i atrakcyjność takiego postępowania mediacyjnego. W związku z tym do mediacji toczonyj w powołanym trybie nie stosuje się art. 183¹³–183¹⁵ KPC.

Także na gruncie Prawa telekomunikacyjnego spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, które prowadzi Prezes UKE. Postępowanie to wszczyna się na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta⁸¹. W myśl art. 109 ust. 3–5 PrTelekom, procedura postępowania mediacyjnego wygląda analogicznie do tej unormowanej w art. 36 InspHandlU. Także tutaj więc podkreślenia wymaga aktywna rola Prezesa UKE w próbie rozwiązania sporu pomiędzy stronami.

Prezes UKE, na zasadzie art. 62a ust. 1 i 2 PrPoczt, posiada również kompetencje do prowadzenia postępowania mediacyjnego dotyczącego sporu cywilnoprawnego między konsumentem a operatorem świadczącym usługi pocztowe. Po raz kolejny instytucja mediacji uregulowana jest tak samo jak w art. 36 InspHandlU oraz art. 109 PrTelekom. Podkreślenia wymaga, że w przeciwieństwie do dochodzenia roszczeń mających za przedmiot usługi pocztowe przed stałym polubownym sądem konsumenckim, gdzie wymaga się uprzedniego wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego (art. 62 PrPoczt), w przypadku mediacji konsument lub Prezes UKE może wszcząć postępowania niezależnie od tego, czy konsument wcześniej reklamował usługę pocztową.

Mediacja może zostać również przeprowadzona przez Sąd Polubowny przy KNF w sprawach, które podlegają jego kognicji. Postępowanie mediacyjne reguluje w tym przypadku częściowo Regulamin Sądu KNF. Zgodnie z jego § 7 ust. 1 i 2 przy wskazanym Sądzie działa minimum 10 mediatorów, którzy powinni posiadać wyższe wykształcenie, wiedzę z zakresu rynków finansowych oraz kwalifikacje w dziedzinie polubownego rozwiązywania sporów. Mediatorem może zostać arbiter Sądu Polubownego przy KNF (i na odwrót).

⁷⁹ R. Morek, *op. cit.*, s. 39–40 i 42; A. Zieliński, [w:] A. Zieliński (red.), *Kodeks...*, s. 339–340.

⁸⁰ Tak pkt 35 Informacji.

⁸¹ A zatem podobnie jak w świetle InspHandlU, przedsiębiorcy nie przyznano uprawnienia do złożenia wniosku.

Dokładna analiza Regulaminu Sądu KNF pozwala na wyróżnienie dwóch form mediacji. Po pierwsze, według § 23¹ wskazanego regulaminu, może to być mediacja niepołączona z zawarciem zapisu na sąd polubowny. Jej podstawę stanowi wówczas umowa o przeprowadzenie mediacji przed Sądem Polubownym, która może być zawarta także przez wyrażenie przez stronę zgody na mediację, gdy druga strona złożyła wniosek o jej przeprowadzenie⁸². W takim wypadku, gdy mediacja nie odniesie skutku, strony mogą – po wyrażeniu zgody – kontynuować procedurę przed Sądem Polubownym przy KNF w ramach arbitrażu.

Po drugie, zgodnie z § 22 Regulaminu Sądu KNF właściwe postępowanie arbitrażowe przed Sądem Polubownym przy KNF poprzedzone jest postępowaniem mediacyjnym. Ma to takie znaczenie, że w tym wypadku na wniosek stron Sąd Polubowny może nadać ugodzie formę wyroku, który powinien odpowiadać wymaganiom art. 1197 KPC i zawierać stwierdzenie, że jest wyrokiem Sądu Polubownego przy KNF. Wyrok taki ma takie same skutki jak każdy inny wyrok sądu polubownego. Mediacji oczywiście nie prowadzi się w przypadku, gdy choć jedna ze stron nie wyrazi na to zgody.

Procedura postępowania mediacyjnego⁸³ przed Sądem Polubownym przy KNF wygląda następująco: w ramach postępowania mediacyjnego mediator wyznacza termin i przeprowadza sesję pojednawczą, podczas której, po zapoznaniu się ze stanowiskiem stron, pomaga stronom uzgodnić warunki polubownego rozwiązania sporu. Co do zasady mediacja powinna się zakończyć na pierwszym spotkaniu, chyba że strony i mediator zgodnie postanowią inaczej⁸⁴. Generalnie postępowanie mediacyjne prowadzone jest w składzie jednego mediatora, jednak Prezes Sądu Polubownego przy KNF może uznać, że ze względu na szczególne okoliczności sprawy niezbędne jest jego prowadzenie przez zespół trzech mediatorów.

Oплата za mediację wynosi po 250 zł od każdej ze stron⁸⁵. Można się zastanawiać, czy w sprawach z udziałem konsumentów (zwłaszcza drobnych) nie jest ona wygórowana, w szczególności że – co oczywiste – nie podlega ona zwrotowi w przypadku niedojścia stron do porozumienia w wyniku mediacji. Do tego dochodzą również koszty ewentualnego postępowania o nadanie klauzuli wykonalności zawartej podczas mediacji ugodzie. W tym zakresie stwierdzić należy, że na podstawie art. 71 pkt 1 KSCU, od wniosku o nadanie klauzuli wykonalności tytułowi egzekucyjnemu, innemu niż orzeczenie sądu, ugoda sądowa, nakaz zapłaty albo ugoda zawarta przed mediatorem w wyniku prowadzenia mediacji na podstawie postanowienia sądu kierującego strony do mediacji, pobiera się opłatę stałą w wysokości 50 zł⁸⁶.

⁸² Oprócz tego strona ma możliwość samodzielnego zwrócenia się do drugiej strony z propozycją przeprowadzenia mediacji. W przypadku wyrażenia zgody przez drugą stronę na piśmie, należy ją dołączyć do wniosku o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego, składanego do Sekretarza Sądu Polubownego przy KNF.

⁸³ Wskazane zasady dotyczą wprawdzie postępowania mediacyjnego toczonego w ramach procedury arbitrażowej, jednak, na mocy § 23¹ ust. 3 Regulaminu Sądu KNF, mają one odpowiednio zastosowanie także do mediacji niepołączonej z zawarciem zapisu na sąd polubowny.

⁸⁴ Zob. § 23 Regulaminu Sądu KNF.

⁸⁵ Tak § 2¹ Taryfy. W przypadku zawarcia ugody w toku postępowania mediacyjnego Sąd Polubowny zwraca 70% opłaty.

⁸⁶ A zatem, w świetle tego przepisu, tylko ugoda zawarta w ramach mediacji prowadzonej poza postępowaniem sądowym podlega opłacie, podczas gdy ugoda zawarta w wyniku mediacji prowadzonej na podstawie skierowania sądu (art. 183⁸ KPC) w toku sprawy opłacie nie podlega; A. Zieliński, Koszty sądowe w sprawach cywilnych, Warszawa 2010, s. 249–250.

Na tle opisywanych wyżej regulacji może powstać wątpliwość, związana z ustaleniem chwili wszczęcia mediacji. Zagadnienie to ma bardzo duże znaczenie praktyczne, gdyż zgodnie z art. 123 § 1 pkt 3 KC⁸⁷, wszczęcie mediacji powoduje przerwę w biegu przedawnienia roszczeń. Przedawnienie nie biegnie na nowo do czasu, aż postępowanie mediacyjne nie zostanie zakończone (art. 124 § 2 KC). W związku z okolicznością, że mediacja we wskazanych przypadkach nie toczy się na podstawie wcześniej zawartej umowy o mediację, nie można w tym zakresie stosować art. 183⁶ § 1 KPC.

Wydaje się zatem, że miarodajną chwilą wszczęcia mediacji jest moment złożenia przez drugą stronę oświadczenia o wyrażeniu zgody na jej przeprowadzenie⁸⁸. Natomiast w sytuacji, gdy postępowanie mediacyjne wszczyna z urzędu podmiot, który następnie występować ma w roli mediatora⁸⁹, za moment wszczęcia mediacji uznać należy chwilę złożenia oświadczeń przez obie strony, a jeżeli nie następuje ona w tym samym czasie (co będzie regułą), decydować powinno oświadczenie złożone później.

Mediacja w świetle ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym

Ustawą z 17.12.2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym⁹⁰ prawodawca dokonał rewolucyjnej zmiany w polskiej procedurze cywilnej. Wprowadzony został nowy rodzaj postępowania cywilnego – postępowanie grupowe. Zmiany te weszły w życie 19.7.2010 r.

Postępowanie grupowe, zgodnie z definicją nawiasową zawartą w art. 1 ust. 1 PostGrupU, jest to sądowe postępowanie cywilne w sprawach, w których są dochodzone roszczenia jednego rodzaju, co najmniej 10 osób, oparte na tej samej lub takiej samej podstawie faktycznej. Przepis art. 2 ust. 2 PostGrupU zawęża jej zakres zastosowania do określonych kategorii spraw. Co istotne z punktu widzenia niniejszego artykułu, omawiany akt prawny stosuje się także w sprawach o ochronę konsumentów. Z tego względu pojawia się potrzeba przeanalizowania procedury mediacyjnej w postępowaniu grupowym z udziałem konsumentów, tym bardziej że PostGrupU wprowadza w tym zakresie pewne odmienności⁹¹.

W pierwszej kolejności należy zauważyć, że objęcie PostGrupU roszczeń o ochronę konsumentów zasługuje na pełną aprobatę, ponieważ może to znacznie ułatwić konsumentom dochodzenie swoich praw. W wielu bowiem sytuacjach indywidualnym podmiotom przysługują roszczenia w bardzo niskiej wysokości, przez co ich dochodzenie w odrębnych postępowaniach wydaje się nieopłacalne. Suma jednak tych małych wartości może się okazać na tyle duża, że jej dochodzenie staje się jak najbardziej celowe. Sprawy

⁸⁷ Przepis ten został dodany przez art. 2 pkt 1 ustawy z 28.7.2005 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. Nr 172, poz. 1438), która weszła w życie 10.12.2005 r.

⁸⁸ Podobnie na tle treści art. 183⁶ § 2 pkt 4 KPC oraz niektórych regulaminów mediacyjnych R. Morek, *op. cit.*, s. 66–67.

⁸⁹ Np. wojewódzki inspektor inspekcji handlowej na podstawie art. 36 ust. 2 InspHandIU czy Prezes UKE na zasadzie art. 109 ust. 2 PrTelekom.

⁹⁰ Dz.U. z 2010 r. Nr 7, poz. 44; dalej jako: PostGrupU.

⁹¹ W art. 7 PostGrupU – zob. dalej.

dotyczące ochrony konsumentów jak mało które nadają się do przeprowadzenia w ramach postępowania grupowego. Istnieją nawet ustawodawstwa, gdzie ten rodzaj postępowania ograniczony jest do spraw konsumenckich (np. prawo Grecji)⁹².

Instytucji mediacji na tle omawianej ustawy dotyczy jej art. 7. Stanowi on, że w każdym stanie sprawy sąd może skierować strony do mediacji. Jest to rozwiązanie odmienne od tego przyjętego w Kodeksie postępowania cywilnego, gdzie w myśl art. 183⁸ § 1 sąd aż do zamknięcia pierwszego posiedzenia wyznaczonego na rozprawę może skierować strony do mediacji. Po zamknięciu tego posiedzenia sąd może skierować strony do mediacji tylko na zgodny wniosek stron – sama ich zgoda jest niewystarczająca⁹³.

Rozszerzenie możliwości skierowania stron do mediacji w każdym stanie sprawy należy ocenić jak najbardziej pozytywnie. W sporach z udziałem konsumentów strona przeciwna (przedsiębiorca) jest często skłonna do polubownego zakończenia sprawy, ponieważ dużą szkodę może jej wyrządzić sam proces, poprzez tworzenie „złej sławy”. W ten sposób wyeliminowanie ograniczeń czasowych kierowania do mediacji przez sąd jest celowe i służy uelastycznieniu procedury mediacyjnej.

Idąc dalej, bardzo duże znaczenie dla postępowania grupowego ma instytucja tzw. reprezentanta grupy, ponieważ zgodnie z art. 4 ust. 1 PostGrupU tylko on może wytoczyć powództwo w tym trybie. Spoczywa też na nim wiele innych obowiązków, jak zebranie grupy⁹⁴, wybór pełnomocnika⁹⁵ oraz ustalenie jego wynagrodzenia czy występowanie o wszczęcie egzekucji⁹⁶. Reprezentant grupy prowadzi postępowanie w imieniu własnym, na rzecz wszystkich członków grupy, co oznacza, że relacje procesowe pomiędzy tym podmiotem a członkami grupy oparte są na zasadzie subrogacji⁹⁷. Subrogacja stanowi rodzaj legitymacji procesowej nadzwyczajnej⁹⁸ o charakterze bezwzględnym, co oznacza, że posiadanie legitymacji procesowej przez podmiot „podstawiony” wiąże się z utratą tej legitymacji przez podmioty spornego stosunku prawnego⁹⁹. W postępowaniu grupowym, gdzie po stronie powodowej występować może bardzo liczne grono podmiotów, taki sposób ukształtowania legitymacji procesowej był nieodzowny. Interesy członków grupy są natomiast chronione poprzez możliwość zmiany reprezentanta grupy¹⁰⁰ oraz zapewnienie im kontroli dokonywania przez niego tzw. czynności dyspozytywnych¹⁰¹.

Z punktu widzenia ochrony interesów konsumentów istotne jest, że reprezentantem grupy może być także powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów, w zakresie przysługujących mu uprawnień. Rozwiązanie takie uznać należy za trafne, jako że podmiot ten jest przygotowany

⁹² Uzasadnienie rządowego projektu ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Druk sejmowy Nr 1829), s. 1; dalej jako: Uzasadnienie.

⁹³ A. Zieliński, [w:] A. Zieliński (red.), Kodeks..., s. 345.

⁹⁴ Por. art. 6 ust. 2, art. 11 ust. 2 pkt 3 i art. 12 PostGrupU.

⁹⁵ Zgodnie z art. 18 ust. 2 PostGrupU, zmiana reprezentanta grupy nie powoduje wygaśnięcia udzielonego w postępowaniu pełnomocnictwa.

⁹⁶ Art. 22 PostGrupU.

⁹⁷ Uzasadnienie, s. 4.

⁹⁸ Zwanej też formalną lub podstawieniem procesowym.

⁹⁹ W. Broniewicz, Postępowanie cywilne w zarysie, Warszawa 1983, s. 112.

¹⁰⁰ Zob. art. 18 PostGrupU.

¹⁰¹ Zgodnie z art. 19 ust. 1 PostGrupU, cofnięcie pozwu, zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia oraz zawarcie ugody wymaga zgody więcej niż połowy członków grupy.

do udzielania konsumentom profesjonalnej pomocy prawnej, niwelując w ten sposób ekonomiczną, psychologiczną i (przede wszystkim) merytoryczną przewagę przedsiębiorców.

Poza tym, po myśli art. 4 ust. 4 PostGrupU w postępowaniu grupowym obowiązuje zastępstwo powoda przez adwokata lub radcę prawnego, chyba że powód jest adwokatem lub radcą prawnym. Norma ta, wprowadzająca przymus adwokacko-radcowski¹⁰², zasadniczo nie budzi wątpliwości. Wydaje się jednak, że można by szerzej określić zakres wyjątków od tego przymusu, zwłaszcza jeżeli reprezentantem grupy jest powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów¹⁰³. W tej sytuacji odpadają racje, dla których powoda ma reprezentować profesjonalny pełnomocnik, skoro rzecznik konsumentów także jest podmiotem wyspecjalizowanym w dochodzeniu roszczeń z zakresu ochrony praw konsumenta¹⁰⁴.

Powyższe implikuje pytanie, kto ma uczestniczyć w postępowaniu mediacyjnym w sprawach rozpoznawanych w postępowaniu grupowym po stronie „konsumentenckiej”. Treść powołanych przepisów sugeruje, że powinien to być reprezentant grupy i/lub pełnomocnik. Ideą mediacji jest natomiast dążenie do polubownego załatwienia sprawy pomiędzy zwaśnionymi stronami. Nie ma wprawdzie przeszkód, aby w mediacji uczestniczyli bezpośrednio członkowie grupy (konsumenty) dochodzący swych roszczeń, jednak z drugiej strony łatwo wyobrazić sobie sytuację, gdy przedsięwzięcie takie będzie bardzo trudne do realizacji z przyczyn technicznych i organizacyjnych¹⁰⁵. Przy dużej grupie mediatorowi trudno będzie też stworzyć warunki do spokojnego i poufnego prowadzenia rokowań. Nie wiadomo także – w kontekście zasady dobrowolności mediacji¹⁰⁶ – co stanie się, jeżeli przy grupie liczącej np. kilkadziesiąt osób, to mniejszość (np. kilka z nich) nie zgodzi się na jej prowadzenie¹⁰⁷. Jedno jest pewne – to praktyka ostatecznie pokaże, jak przebiegać będzie procedura mediacyjna w postępowaniu grupowym.

Także przewidziany przez Kodeks postępowania cywilnego termin na przeprowadzenie mediacji, jaki wyznacza stronom sąd (okres do miesiąca – art. 183¹⁰ § 1 KPC) w większości przypadków będzie zbyt krótki do rozwiązania sporów toczonych w trybie postępowania grupowego. W tym jednak przypadku ustawa daje stronom możliwość jego

¹⁰² Wprowadzenie obowiązkowego zastępstwa strony przez inny podmiot stanowi ograniczenie jej zdolności postulacyjnej z przyczyn natury prawnej; H. Mądrzak, [w:] H. Mądrzak (red.), *E. Marszałkowska-Krześ, Postępowanie...*, s. 105; Ł. Błaszczak, [w:] E. Marszałkowska-Krześ (red.), *Postępowanie...*, s. 111.

¹⁰³ Por. Uzasadnienie, s. 4, gdzie przewidywano wyłączenie zastępstwa powoda przez adwokata lub radcę prawnego w takich przypadkach.

¹⁰⁴ Pozycję i uprawnienia powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta regulują przede wszystkim przepisy art. 39–43 ustawy z 16.2.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.; dalej jako: *OchrKonkurU*), a także art. 63³–63⁴ KPC. Zgodnie z art. 40 ust. 2 *OchrKonkurU*, rzecznikiem konsumentów może być osoba posiadająca wyższe wykształcenie, w szczególności prawnicze lub ekonomiczne, i co najmniej pięcioletnią praktykę zawodową.

¹⁰⁵ Np. w zakresie zapewnienia lokalu dla dużej liczby osób.

¹⁰⁶ Wynikającej z art. 183¹ § 1 KPC.

¹⁰⁷ Zwykle to reprezentant grupy i pełnomocnik powinni decydować o taktyce prowadzenia postępowania, a w koniecznych wypadkach podjęcia decyzji o cofnięciu pozwu, zrzeczeniu się lub ograniczeniu roszczenia oraz o zawarciu ugody; art. 19 ust. 1 PostGrupU wymaga zgody więcej niż połowy członków grupy. Może więc dojść do sytuacji, że w wyniku mediacji zostanie wypracowany kompromis (ugoda), która nie będzie wprawdzie akceptowana przez wszystkich członków grupy, jednak mniejszość ta zostanie po prostu przegłosowana. Całkowicie przeczy to idei mediacji.

przedłużenia na ich zgodny wniosek, i to zarówno na etapie jego wyznaczenia przez sąd przy wydawaniu postanowienia o skierowaniu do mediacji, jak i w trakcie mediacji.

Pewnym przeoczeniem ze strony ustawodawcy wydaje się być również kwestia kosztów postępowania mediacyjnego w postępowaniu grupowym. Ustawa z 17.12.2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym nie wprowadziła bowiem w tej mierze żadnych modyfikacji. Zagadnienie to reguluje rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z 30.11.2005 r. w sprawie wysokości wynagrodzenia i podlegających zwrotowi wydatków mediatora w postępowaniu cywilnym¹⁰⁸, wydane na podstawie delegacji zawartej w art. 98¹ § 4 KPC. Rozporządzenie to określa wysokość wynagrodzenia mediatora za prowadzenie postępowania mediacyjnego w sprawach cywilnych, w szczególności na podstawie skierowania sądu, i wydatki mediatora podlegające zwrotowi.

I tak, w myśl § 2 ust. 1 wskazanego aktu wykonawczego, w sprawach o prawa majątkowe wynagrodzenie mediatora wynosi 1% wartości przedmiotu sporu, jednak nie mniej niż 30 zł i nie więcej niż 1000 zł za całość postępowania mediacyjnego. Dodatkowo, jeżeli sąd upoważnił mediatora do zapoznania się z aktami sprawy¹⁰⁹, wynagrodzenie za całość postępowania, o którym mowa w ust. 1 i 2, podwyższa się o 10% (§ 2 ust. 3)¹¹⁰.

Należy wyrazić wątpliwość, czy w sprawach rozpoznawanych w postępowaniu grupowym, które dotyczyć będą dużej liczby podmiotów, a ponadto nierzadko cechować się będą znacznym stopniem skomplikowania, przewidziane ograniczenie maksymalnej wysokości mediatora do kwoty 1000 zł jest słuszne. Nawet po podwyższeniu wynagrodzenia o 10% za wykonanie dodatkowej pracy polegającej na zapoznaniu się z aktami¹¹¹, w wielu przypadkach może się okazać, że wynagrodzenie mediatora nie będzie adekwatne do jego nakładu pracy¹¹². Z tego względu postulować trzeba jak najszybsze zmiany omawianego rozporządzenia¹¹³, tak aby w mediacji odbywającej się w postępowaniu grupowym kwota wypłacanego mediatorowi wynagrodzenia nie była zbyt niska.

Podsumowanie

Konkludując, stwierdzić należy, że w aspekcie sądownictwa polubownego z udziałem konsumentów ustawodawca wprowadził liczne regulacje, które mają na celu stworzenie konsumentom możliwości dochodzenia roszczeń na drodze alternatywnej w stosunku do państwowego wymiaru sprawiedliwości. Regulacje te są rozproszone w licznych ustawach. Co do zasady, nie nasuwają one większych zastrzeżeń, jednak należy stale dążyć do

¹⁰⁸ Dz.U. Nr 239, poz. 2018.

¹⁰⁹ W myśl art. 183⁹ KPC, sąd może to uczynić na zgodny wniosek stron.

¹¹⁰ Pominięto tutaj przewidziane w § 3 rozporządzenia zasady dokonywania zwrotu mediatorowi wydatków, ponieważ służą one wyłącznie zrekompensowaniu poniesionych przez niego kosztów.

¹¹¹ W takich sprawach z pewnością będą one bardzo obszerne.

¹¹² Podobne uwagi względem mediacji prowadzonych „w odniesieniu do dużych, złożonych spraw gospodarczych z elementem międzynarodowym, np. sporu inwestycyjnego” trafnie poczynił S. Pieckowski, *Mediacja w sprawach cywilnych*, Warszawa 2006, s. 30.

¹¹³ Zmiany te powinny polegać zwłaszcza na podniesieniu w takich przypadkach maksymalnej kwoty wynagrodzenia za całość postępowania mediacyjnego.

ich popularyzacji, i to nie tylko wśród konsumentów, ale także podmiotów bezpośrednio związanych ze stosowaniem prawa¹¹⁴.

Podobnie jest w przypadku mediacji, choć jej unormowanie jest o wiele mniej wyczerpujące, niż przy arbitrażu. Na tym polu wątpliwości wzbudza przede wszystkim szczątkowe uregulowanie mediacji w PostGrupU. Celowe zatem wydaje się wysunięcie postulatu *de lege ferenda* pilnej nowelizacji instytucji mediacji w kierunku dostosowania jej do specyfiki postępowania grupowego.

Poza tym za celowe należy uznać wyraźne przesądzenie w ustawach szczegółowych zawierających unormowania dotyczące postępowania mediacyjnego, że w sprawach w nich nieuregulowanych odpowiednie zastosowanie powinny znaleźć przepisy Kodeksu postępowania cywilnego o mediacji¹¹⁵. Pozwoli to usunąć niejasności związane z wzajemną relacją tych ustaw do regulacji kodeksowej.

ABSTRACT

The article deals with selected problems concerning alternative methods of dispute resolution in consumer affairs. The first part describes the scope of cases involving consumers. Subsequent parts of the paper are focused on basic methods applied in alternative tools used for dispute settling, i.e. arbitration and mediation.

In the Polish Code of Civil Procedure, article 1157 concerns the arbitrability (the possibility of settling dispute by arbitration). Consumer disputes should be possible to be settled if they are to be concluded with an arbitration agreement. Thus, the parties cannot bring a dispute before an arbitration court in cases related to unfair contractual terms acknowledgement procedure, considered by the District Court in Warsaw – the Polish Court for Competition and Consumer Protection (Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów). Further, the author analyzes consumer arbitration procedures in the light of binding legal acts, e.g. Trade Inspection Act, Postal Law, Bank Law and Telecommunications Law).

Another analysed aspect is mediation between a consumer and an entrepreneur. In this context, mediation procedure is not entirely compatible with consumer-related issues. For example, the parties have to bear the costs of mediation, even if it is unsuccessful. In the article, the author describes the problem of mediation in the light of a new Act on Asserting Claims in Class Proceedings. In his opinion, the regulation of mediation in this act is not adjusted to the class action specificity.

¹¹⁴ W szczególności wśród pracowników organizacji konsumenckich oraz prawników.

¹¹⁵ Tak, jak to się często dzieje przy sądownictwie polubownym; zob. przyp. 63.