

# Wybrane problemy na tle alternatywnych metod rozstrzygania sporów z udziałem konsumentów<sup>1</sup>

## 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 konsumentów<sup>2</sup>, 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, biegły<sup>3</sup>) 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.

---

<sup>1</sup> 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.

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

<sup>3</sup> 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 prawa<sup>4</sup>, a w szczególności do tych, które nie były do tej pory przedmiotem szerszego zainteresowania literatury<sup>5</sup>. 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.<sup>6</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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.

Więcej informacji na stronie wydawcy

<http://www.ksiegarnia.beck.pl/adr-arbitraz-i-mediacja/id3398,ADR-Arbitraz-i-Mediacja-kwartalnik.-Prenumerata-2010.html>