

Wybrane instytucje rozstrzygające spory konsumenckie na drodze polubownej

I. Pojęcie arbitrażu i mediacji

Mediacja, jako alternatywny sposób rozwiązywania sporów, znana jest już od czasów starożytności. Jest najprostszą, najszybszą i najtańszą metodą rozwiązywania różnego rodzaju konfliktów¹. Skierowanie sprawy na drogę mediacyjną jest znacznym odciążeniem dla wymiaru sprawiedliwości², co zauważyli już władcy starożytnego Rzymu. Za czasów panowania cesarza Dioklecjana, na przełomie III i IV w. n.e., sądownictwo państwowe zostało całkowicie zastąpione sądownictwem polubownym³. Eksperyment ten nie przetrwał próby czasu, jednak idea alternatywnego rozstrzygnięcia sporów pozostała żywa aż do naszych czasów. We współczesnym świecie możliwość szybkiego rozstrzygnięcia zaistniałych konfliktów bez jednoczesnego antagonizowania uczestników jest bardzo ważna.

Szybkość i prostota postępowania mediacyjnego ma szczególne znaczenie w sprawach konsumenckich. Zgodnie z art. 22¹ KC, za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. W praktyce oznacza to, że praktycznie każda osoba fizyczna w codziennym obrocie występuje przeważnie w roli konsumenta. Ogrom spraw konsumenckich implikuje dużą liczbę potencjalnych sporów wynikających wprost ze stosunku prawnego na linii konsument–przedsiębiorca. Jednocześnie wiele z tych konfliktów dotyczy przedmiotów czy też usług o stosunkowo niskiej wartości (zakup butów,

¹ A. Majewski, K. Mularczyk, Mediacja jako ADR w prawie pracy, ADR 2010, Nr 3, s. 77.

² *Ibidem*.

³ T. Szumlicz, Polubowne rozstrzygnięcie sporów na rynku ubezpieczeń, Pismo Rzecznika Ubezpieczonych 2006, Nr 28, s. 21.

czyszczenie płaszcza). Kierowanie do sądu sporów dotyczących tak drobnych spraw jest często nieopłacalne lub też konsumenci rezygnują zniechęceni sposobem procedowania sądów powszechnych. W efekcie wiele sporów kończy się faktyczną „przegraną” konsumenta jeszcze przed podjęciem próby ich rozwiązania. Pomocne w tej kwestii, oprócz edukacji konsumenckiej, mogą być alternatywne metody rozwiązywania sporów, takie jak arbitraż czy mediacja.

Mediację konsumencką należy rozumieć jako rozbudowany sposób negocjacji między przedsiębiorcą a konsumentem, w których uczestniczy bezstronna osoba trzecia, starająca się doprowadzić do zawarcia ugody pomiędzy obiema stronami sporu⁴. Mediatorem powinna być osoba posiadająca dostateczną wiedzę i rozeznanie w prawie konsumenckim, która będzie w stanie udzielić obu stronom jasnych i zrozumiałych informacji o obowiązujących przepisach, możliwych sposobach zakończenia sporu, a także ewentualnych konsekwencjach skierowania sprawy na drogę sądową.

W postępowaniu mediacyjnym mediator powinien się kierować zarówno przepisami prawa, jak i zaleceniami niewynikającymi bezpośrednio z aktów prawnych, ale ogólnie przyjętymi. Przykładem takiego niewiążącego aktu jest Zalecenie Komisji z 4.4.2001 r. w sprawie zasad dotyczących organów pozasądowych uczestniczących w polubownym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Określa ono cztery zasady, które powinny być stosowane w toku postępowania mediacyjnego: bezstronności, przejrzystości, skuteczności i sprawiedliwości⁵.

Arbitraż w sprawach konsumenckich jest instytucją bardziej sformalizowaną niż mediacja, jednak w dalszym ciągu szybszą i tańszą niż sądownictwo powszechne. Polega on na rozpatrywaniu zaistniałych sporów przez niezależny i bezstronny sąd polubowny (arbitrażowy), którego wyroki, po stwierdzeniu wykonalności przez sądy powszechne, mogą być egzekwowane w postępowaniu egzekucyjnym. Tak samo jak w przypadku mediacji, wymagana jest zgoda obu stron na oddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Postępowanie przed sądem polubownym regulują przepisy Kodeksu postępowania cywilnego (art. 1154–1217) oraz regulaminy poszczególnych sądów.

W Polsce najczęściej spotykane są stałe polubowne sądy rozstrzygające sprawy konsumenckie kierowane na podstawie indywidualnych wniosków uczestników obrotu konsumenckiego (najczęściej klientów, dużo rzadziej przedsiębiorców). Przypadki zapisów umownych określających z góry właściwość określonego sądu polubownego należą jeszcze do rzadkości.

Stale ośrodki zorganizowane przy instytucjach zajmujących się m.in. ochroną interesów konsumenckich (takich jak Inspekcja Handlowa, Rzecznik Ubezpieczonych) zapewniają wysoki poziom merytoryczny prowadzonych postępowań przy jednoczesnej specjalizacji w określonych dziedzinach prawa konsumenckiego.

⁴ K. Gajda, Alternatywne metody rozwiązywania sporów w sprawach konsumenckich – mediacja (cz. II), ADR 2008, Nr 3, s. 59.

⁵ *Ibidem*, s. 65.

II. Wybrane instytucje rozstrzygające sprawy konsumenckie w drodze polubownej

1. Inspekcja Handlowa

1.1. Postępowanie mediacyjne

Jednym z ustawowych zadań Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej (dalej: WIIH) jest udzielanie pomocy konsumentom w sporach z przedsiębiorcami. Pomoc ta może przyjmować różne formy – m.in. będące przedmiotem niniejszego artykułu – arbitrażu i mediacji.

Mediacja prowadzona jest na podstawie art. 3 ust. 1 pkt 3 oraz art. 36 ustawy z 15.12.2000 r. o inspekcji handlowej (Dz.U. z 2009 r. Nr 151, poz. 1219 ze zm.). Zgodnie z ustawą mediatorem jest Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej. W praktyce najczęściej zadania mediatorów wykonują oddelegowani do tego pracownicy inspektoratów na podstawie pisemnych upoważnień. Mediacja prowadzona przez WIIH jest jedną z najbardziej odformalizowanych form mediacji spotykanych w polskim systemie prawnym. Wynika to z faktu, że dotyczy najczęściej umów zawieranych w drobnych sprawach życia codziennego. Spod zakresu działania inspekcji handlowej wyłączone zostały sprawy dotyczące:

- przedsiębiorców działających na terenach zamkniętych, podlegających ministrowi właściwemu do spraw wewnętrznych, Ministrowi Obrony Narodowej i Ministrowi Sprawiedliwości;
- przedsiębiorców produkujących energię lub prowadzących hurtowy i detaliczny handel energią;
- przedsiębiorców produkujących paliwa;
- banków oraz prowadzonej przez nie działalności bankowej;
- ubezpieczeń oraz działalności ubezpieczeniowej;
- usług pocztowych i telekomunikacyjnych;
- usług pośrednictwa finansowego;
- usług informatycznych;
- usług naukowo-badawczych;
- usług w zakresie edukacji;
- usług w zakresie ochrony zdrowia i opieki społecznej;
- nawozów i środków wspomagających uprawę roślin.

Mediację można wszcząć na podstawie wniosku konsumenta lub też z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona praw konsumenckich. Z tą drugą sytuacją mamy do czynienia w przypadku wykrycia naruszeń praw indywidualnych klientów podczas przeprowadzanych przez Inspekcję kontroli lub też obligatoryjnie, w momencie złożenia wniosku o mediację drogą elektroniczną, telefonicznie lub za pomocą dalekopisu albo telefaksu⁶.

⁶ Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez Inspekcję Handlową, zmierzającej do polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą, 1.6.2007 r., tekst dostępny na stronie: <http://wiih.ibip.wroc.pl/public/?id=70134>.

Procedura mediacyjna najczęściej odbywa się w siedzibie przedsiębiorcy w sposób możliwie najmniej zakłócający jego pracę. Może również odbyć się w siedzibie inspektoratu lub korespondencyjnie. Nie ma wymogu, aby obie strony jednocześnie uczestniczyły w mediacji. Mediator, po zapoznaniu się z twierdzeniami konsumenta, kieruje swoje wystąpienie do przedsiębiorcy. Przedstawia przy tym obowiązujący w danym zakresie stan prawny, wskazuje na ewentualne naruszenia i możliwe sposoby wyjścia z sytuacji. Zażegnanie sporu na tym etapie jest najszybszą i najkorzystniejszą opcją dla obydwu stron. Ani konsument, ani przedsiębiorca nie ponoszą na tym etapie kosztów, poza ewentualnymi kosztami opłacenia powołanych przez siebie wcześniej rzeczoznawców. Postępowanie takie jest typowym przykładem szybkiej i taniej alternatywnej metody rozwiązania sporu.

Ugoda zawarta we wskazanym wyżej postępowaniu ma charakter dobrowolny i nie podlega egzekucji administracyjnej ani sądowej. Nie mają tu też zastosowania przepisy Kodeksu postępowania cywilnego dotyczące mediacji, w szczególności możliwość zatwierdzenia jej przez sąd. Skorzystanie z procedury mediacyjnej nie zamyka jednocześnie możliwości wniesienia sprawy na drogę postępowania sądowego lub też do sądu polubownego.

Mediacja prowadzona przez WIIH jest stosunkowo skuteczna. W 2009 r. WIIH we Wrocławiu załatwił pozytywnie dla konsumentów 63% ogółu zgłoszonych spraw (1310 na 2085 zgłoszonych)⁷.

W wielu przypadkach nie dochodzi jednak do zawarcia porozumienia na etapie mediacji prowadzonej przez inspektora (33,5% spraw w 2009 r. w WIIH we Wrocławiu). Najczęściej jest to skutkiem odmowy przedsiębiorcy spełnienia żądań konsumenta bądź też zaproponowania takiego sposobu zadośćuczynienia roszczeniom, którego nie akceptuje konsument. Przykładem jest tu sytuacja często spotykana w toku postępowań reklamacyjnych, tj. klient żąda wymiany towaru na nowy lub też zwrotu gotówki, a sprzedawca/usługodawca proponuje naprawę bądź obniżenie ceny. Z istoty postępowania mediacyjnego wynika powinność mediatora dążenia do kompromisowego załatwienia sprawy, a proponowane przez niego rozwiązanie może być mniej korzystne dla jednej ze stron niż ewentualny wyrok sądowy. Dopuścić więc należałoby sytuację, gdy inspektor będzie nakłaniał konsumenta do wyrażenia zgody na propozycję przedsiębiorcy (co do zasady mniej korzystną), aniżeli pozostawiać sprawę do rozstrzygnięcia na drodze mniej pewnego i kosztownego postępowania sądowego. Nie można bowiem wykluczyć, że do postępowania takiego nigdy nie dojdzie z uwagi na niechęć i brak zaufania konsumentów do sądów powszechnych⁸.

W sytuacji gdy mediacja nie przynosi skutku, inspektor ma kilka możliwości działania. Po pierwsze, może nakłaniać strony, aby przekazały sprawę do rozstrzygnięcia Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego. W przypadku braku zgody na sąd polubowny

⁷ Analiza zbiorcza z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków o mediacje w 2009 r. przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej we Wrocławiu oraz Delegatury w Legnicy, Jeleniej Górze i Wałbrzychu, tekst dostępny na stronie: <http://wiih.ibip.wroc.pl/public/?id=74272>.

⁸ K. Mania, Dostęp do wymiaru sprawiedliwości w Polsce – wybrane aspekty, ADR 2010, Nr 3, s. 66.

inspektor udziela konsumentowi porady prawnej co do dalszego sposobu postępowania. Często konsument jest odsyłany do powiatowego/miejskiego rzecznika konsumentów, będącego kolejnym elementem systemu ochrony konsumentów w Polsce.

1.2. Sądownictwo polubowne

Oprócz mediacji do zadań WIIH należy sprawowanie sądownictwa arbitrażowego. Stałe polubowne sądy konsumenckie działają na podstawie art. 3 ust. 1 pkt 4 i art. 37 ustawy o Inspekcji Handlowej oraz rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 25.9.2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich (Dz.U. Nr 113, poz. 1214). Geneza tych sądów sięga początku lat 90. ubiegłego wieku. W 1991 r. pierwsze polubowne sądy konsumenckie utworzono na mocy umowy zawartej pomiędzy Państwową Inspekcją Handlową a Federacją Konsumentów.

Stosownie do § 1 regulaminu, w skład sądu wchodzi jego przewodniczący oraz stali arbitrzy wybrani w równej liczbie przez organizacje reprezentujące konsumentów oraz organizacje reprezentujące przedsiębiorców. Przynajmniej jedna trzecia składu stałych arbitrów (w tym przewodniczący) powinna posiadać wyższe wykształcenie prawnicze. Wprowadzenie tego wymogu powinno zapobiegać wydawaniu wyroków niezgodnych z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa. Jest to szczególnie istotne ze względu na moc prawną wyroków, które po stwierdzeniu wykonalności przez sąd powszechny mogą być egzekwowane w postępowaniu egzekucyjnym.

Sądy rozpoznają sprawy o prawa majątkowe wynikłe z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług zawartych między konsumentami a przedsiębiorcami, w których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 10 tys. zł. Postępowanie może zostać zainicjowane przez którąkolwiek ze stron poprzez złożenie wniosku o rozpoznanie sprawy. Aby procedura mogła zostać wszczęta konieczna jest zgoda drugiej strony, wyrażona w formie zapisu na sąd polubowny. Wraz z zawiadomieniem stron o wyznaczeniu rozprawy, przewodniczący wzywa je, aby w terminie tygodniowym wyznaczyły po jednym arbitrze z listy stałych arbitrów. Jeśli któraś ze stron nie wyznaczy arbitra, wyboru dokonuje przewodniczący. Do niego też należy wybór superarbitra. Superarbitr powinien posiadać wyższe wykształcenie prawnicze.

Podczas rozprawy strony (najpierw wnioskodawca) zgłaszają ustnie swoje żądania, twierdzenia oraz dowody na ich poparcie. Następnie przeprowadzane jest postępowanie dowodowe. Możliwe jest przy tym powołanie rzeczoznawcy, jeśli pojawi się potrzeba zasięgnięcia wiadomości specjalnych. Sąd powinien nakłaniać strony do zawarcia ugody i zakończenia sprawy w sposób ugodowy. Jeśli jest to niemożliwe, superarbitr zamyka rozprawę po jej dostatecznym wyjaśnieniu i udzieleniu głosu stronom. Następnie sąd podczas niejawnej narady większością głosów wydaje wyrok w sprawie.

Postępowanie arbitrażowe jest zdecydowanie szybsze niż postępowanie przed sądem powszechnym. Zgodnie z § 17 ust. 1 regulaminu, termin rozprawy powinien zostać wyznaczony najpóźniej w ciągu miesiąca od daty złożenia przez stronę przeciwną oświadczenia o wyrażeniu zgody na rozpoznanie sporu przez sąd wskazany we wniosku. Wydanie wyroku powinno nastąpić w ciągu 3 dni od zamknięcia rozprawy, a doręczenie

jego odpisu w terminie 14 dni od wydania. Postępowanie jest jednoinstancyjne, gdyż od zapadłego wyroku nie przysługuje stronom odwołanie, a jedynie skarga do sądu powszechnego w trybie art. 1205–1211 KPC.

Kolejną zaletą postępowania arbitrażowego są jego stosunkowo niskie koszty. Strony nie uiszczają żadnego wpisu. Wynagrodzenie oraz koszty stawiennictwa arbitrów pokrywane są przez organizacje, które ich zgłosiły (reprezentujące konsumentów lub przedsiębiorców)⁹. Kosztami pokrywanymi przez stronę przegrywającą są jedynie koszty stawiennictwa drugiej strony i ewentualnie wynagrodzenie biegłych rzeczoznawców, w przypadku gdy istnieje potrzeba zasięgnięcia przez sąd wiadomości specjalnych. Jeśli rozprawa zakończy się ugodą koszty ponoszone są co do zasady przez obie strony w częściach równych, chyba że co innego wynika z treści samej ugody. Istnieje również możliwość zwolnienia konsumenta od ponoszenia kosztów postępowania z uwagi na jego stan materialny.

Liczba wniosków zgłaszanych do stałych konsumenckich sądów polubownych systematycznie wzrasta. W 2007 r. do sądu działającego przy WIIH we Wrocławiu zgłoszono 26 wniosków¹⁰, w 2008 r. – 39¹¹, a w 2009 r. już 67¹². Z drugiej jednak strony, stan spraw rozpatrzonych w poszczególnych latach przedstawia się następująco:

- w 2007 r. zawarto 12 ugód, wydano 2 wyroki, 11 wniosków pozostawiono bez rozpoznania (brak zgody na sąd lub milczenie strony przeciwnej), a 1 odrzucono,
- w 2008 r. zawarto 7 ugód, wydano 3 wyroki a 24 wnioski pozostawiono bez rozpoznania, nieznanie jest rozstrzygnięcie w pozostałych sprawach,
- w 2009 r. zawarto 18 ugód, wydano 11 wyroków, 25 wniosków pozostawiono bez rozpatrzenia, nieznanie jest rozstrzygnięcie w pozostałych sprawach.

Jak wynika z powyższego, pomimo wzrostu wniosków o rozstrzygnięcie sprawy przez sąd, arbitraż nadal nie jest zbyt popularną metodą rozstrzygania sporów. Wynika to przede wszystkim z niechęci przedsiębiorców do idei sądownictwa polubownego. Dla przedsiębiorcy bardziej korzystna jest odmowa wdania się w spór przed sądem polubownym, gdyż większość klientów w efekcie tego rezygnuje z dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej z uwagi na koszty, przewlekłość i często nieopłacalność postępowania (szczególnie w drobnych sprawach) oraz nieufność do wymiaru sprawiedliwości.

Stosunkowo niewielka liczba wniosków kierowanych do sądu polubownego wynika z jednej strony z niskiej świadomości prawnej konsumentów, a z drugiej strony – właśnie z postawy przedsiębiorców – konsumenci niechętnie zgłaszają sprawy do sądu polubownego, wiedząc, że w zdecydowanej większości wypadków druga strona sporu nie wyrazi zgody na taki sposób rozstrzygnięcia.

⁹ Zob. § 8 umowy o zorganizowaniu Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej we Wrocławiu, tekst dostępny na stronie: <http://wiih.ibip.wroc.pl/public/?id=72314>.

¹⁰ Sprawozdanie z działalności Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej we Wrocławiu za 2007 r., tekst dostępny na stronie: <http://wiih.ibip.wroc.pl/public/?id=70156>.

¹¹ Sprawozdanie z działalności Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej we Wrocławiu za 2008 r., tekst dostępny na stronie: <http://wiih.ibip.wroc.pl/public/?id=70156>.

¹² Sprawozdanie z działalności Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej we Wrocławiu za 2009 r., tekst dostępny na stronie: <http://wiih.ibip.wroc.pl/public/?id=70156>.

2. Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych

Rzecznik Ubezpieczonych został powołany ustawą z 22.5.2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz.U. Nr 124, poz. 1153 ze zm.), aby dbać o prawa i reprezentować interesy obywateli wobec ubezpieczycieli i funduszy emerytalnych. Zgodnie z art. 20 pkt 5 niniejszej ustawy, do zadań Rzecznika należy podejmowanie działań w zakresie ochrony osób, których interesy reprezentuje, a w szczególności stwarzanie możliwości polubownego i pojednawczego rozstrzygania sporów między:

- 1) ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a zakładami ubezpieczeń,
- 2) ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a agentami ubezpieczeniowymi,
- 3) ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a brokerami ubezpieczeniowymi,
- 4) towarzystwami emerytalnymi a członkami funduszy emerytalnych oraz wynikłych z uczestnictwa w pracowniczych programach emerytalnych
– w szczególności poprzez organizowanie sądów polubownych do rozpatrywania tych sporów.

Aby móc zrealizować powyższy zapis ustawowy, Rzecznik Ubezpieczonych powołał Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych zarządzeniem z 25.3.2004 r. w sprawie utworzenia Sądu Polubownego oraz nadania Regulaminu Sądu¹³. Przepisy tego regulaminu, w którym określona została organizacja, tryb postępowania oraz właściwość sądu, weszły w życie 5.4.2004 r.

Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych właściwy jest do rozpoznawania sporów o charakterze majątkowym:

- 1) wynikających ze stosunku ubezpieczenia pomiędzy:
 - a) ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umowy ubezpieczenia a zakładem ubezpieczeń,
 - b) podmiotami posiadającymi uprawnienie do dochodzenia roszczeń o odszkodowanie lub świadczenie od Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego a Ubezpieczeniowym Funduszem Gwarancyjnym,
 - c) podmiotami, którym przysługuje roszczenie o odszkodowanie lub świadczenie od Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych w przypadkach określonych w art. 123 pkt 1, 2 i 5 ustawy z 22.5.2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. Nr 124, poz. 1152 ze zm.) a Polskim Biurem Ubezpieczycieli Komunikacyjnych;
- 2) pomiędzy członkami otwartych funduszy emerytalnych lub osobami uprawnionymi do otrzymania środków na wypadek śmierci członka otwartego funduszu emerytalnego a Powszechnymi Towarzystwami Emerytalnymi;

¹³ Tekst regulaminu dostępny na stronie: <http://www.rzu.gov.pl/sad-polubowny>.

- 3) pomiędzy uczestnikami pracowniczych programów emerytalnych lub osobami uprawnionymi do otrzymania środków na wypadek śmierci uczestnika pracowniczego programu emerytalnego a podmiotami prowadzącymi pracownicze programy emerytalne;
- 4) pomiędzy ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a agentami ubezpieczeniowymi, pomiędzy ubezpieczającymi, ubezpieczonymi;
- 5) uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a brokerami ubezpieczeniowymi.

Warunkiem koniecznym do rozpoznania sprawy jest odpowiednia wysokość wartości przedmiotu sporu, która nie może być niższa niż 1000 zł. Jednakże w drodze wyjątku Prezes Sądu Polubownego może z urzędu bądź na wniosek jednej ze stron wyrazić zgodę na rozpoznanie sprawy przez Sąd. Muszą jednak zaistnieć ku temu ważne przyczyny, jak np. znaczny stopień skomplikowania sprawy.

Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych rozpoznaje sprawy w dwóch trybach: w postępowaniu mediacyjnym i postępowaniu polubownym. W obydwu warunkiem niezbędnym jest wola obu stron do załatwienia sporu przed Sądem Polubownym. Jeżeli więc jedna ze stron złoży wniosek o rozstrzygnięcie sprawy, a strona przeciwna nie wyrazi na to zgody, postępowanie nie może się odbyć.

Do rozpoczęcia postępowania mediacyjnego konieczne jest złożenie wniosku o przeprowadzenie postępowania zmierzającego do ugodowego zakończenia sporu w trybie postępowania mediacyjnego. We wniosku należy wskazać strony sporu, dokładnie określić roszczenie wraz z uzasadnieniem oraz powołaniem dowodów, przedstawić okoliczności sporu, w tym zwłaszcza stanowiska strony przeciwnej (o ile takie znane jest stronie wnioskującej). Równocześnie należy dołączyć odpisy lub kserokopie dokumentów istotnych dla sprawy oraz dowód wniesienia opłaty rejestracyjnej. Zgodnie z obowiązującą taryfą¹⁴, opłata rejestracyjna wynosi 15 zł. Kwota ta nie podlega zwrotowi w przypadku niewyrażenia zgody przez drugą stronę na przystąpienie do mediacji.

Po prawidłowym złożeniu wniosku sekretarz sądu polubownego doręcza go drugiej stronie i wzywa ją do złożenia oświadczenia, że wyraża ona zgodę na wzięcie udziału w postępowaniu mediacyjnym. Jeżeli druga strona się zgodzi, to jest ona zobligowana do uiszczenia połowy opłaty mediacyjnej w ciągu 30 dni od daty doręczenia wniosku. Wysokość opłaty mediacyjnej nie jest stała i zależy od wysokości wartości przedmiotu sporu. Stanowi ona 75% opłaty arbitrażowej, obliczanej zgodnie z zasadami wskazanymi w § 3 Taryfy Opłat Sądu Polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych. Następnie Sąd zawiadamia wnioskodawcę o zgodzie drugiej strony i równocześnie wzywa go do uiszczenia połowy opłaty mediacyjnej oraz przekazania dowodu jej wniesienia w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia.

Strony wspólnie wyznaczają mediatora z listy arbitrów sądu polubownego. W braku zgody co do osoby mediatora wyznacza go prezes sądu polubownego. Mediator wyznacza termin, w którym przeprowadza spotkanie pojednawcze. W trakcie spotkania strony przedstawiają swoje stanowiska, a mediator przedstawia im propozycję polubownego

¹⁴ Taryfa opłat dostępna jest na stronie: <http://www.rzu.gov.pl/sad-polubowny>.

rozwiązania sporu. Zasadą jest, że postępowanie mediacyjne kończy się na pierwszym spotkaniu zawartą ugodą. Jednak jeśli strony i mediator postanowią inaczej można odejść od tej reguły. W sytuacji, gdy obie strony zaakceptują warunki ugody przedstawionej przez mediatora, treść tej ugody umieszcza się w protokole, który podpisują strony i mediator. Z kolei w przypadku niedoprowadzenia do zawarcia ugody, mediator składa do akt sądu polubownego odpowiednie oświadczenie na piśmie. Ugoda zawarta przed Sądem Polubownym przy Rzeczniku Ubezpieczonych ma moc prawną na równi z wyrokiem sądu państwowego po stwierdzeniu przez sąd powszechny jej wykonalności.

Jeśli strony nie dojdą do porozumienia w drodze mediacji, istnieje możliwość przekazania sprawy do rozpatrzenia przez Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych na drodze postępowania polubownego. Należy w tym miejscu wskazać, że nie ma wymogu, by postępowanie polubowne było obowiązkowo poprzedzone mediacją. Warunkiem rozpoczęcia postępowania jest złożenie odpowiedniego wniosku. Powinien on zawierać dokładnie takie same dane jak wniosek składany przy wszczynaniu mediacji. Dodatkowo wnioskodawca powinien wskazać arbitra. Po prawidłowym złożeniu wniosku i dokonaniu opłaty rejestracyjnej przez wnioskodawcę sekretarz Sądu Polubownego zwraca się do drugiej strony z pytaniem o zgodę na poddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Strona pozwana powinna ustosunkować się w ciągu terminu wyznaczonego przez sekretarza, jednak nie później niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia. Równocześnie sekretarz dołącza wezwanie, aby w przypadku wyrażenia zgody na przystąpienie do postępowania polubownego strona pozwana ustosunkowała się do roszczeń zawartych we wniosku oraz wskazała arbitra. Pozwany wyraża zgodę na postępowanie polubowne, powiadamiając o tym sąd polubowny i dołącza jednocześnie odpowiedź na zarzuty zawarte w pozwie wraz ze stanowiskiem co do wysokości roszczenia. Sąd zawiadamia wnioskodawcę o zgodzie pozwanego i wzywa go do uiszczenia opłaty arbitrażowej w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o wyrażeniu zgody. Wysokość opłaty zależy od wartości przedmiotu sporu i jest ustalana zgodnie z zasadami wskazanymi w § 3 Taryfy Opłat Sądu Polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych. Jej wysokość nie może być jednak niższa niż 100 zł.

Następnym etapem jest wybór arbitra. Strona pozwana wskazuje arbitra, o ile nie wyrazi zgody na osobę kandydata wskazanego przez wnioskodawcę. Stronom przysługuje także jednorazowe prawo sprzeciwu co do osoby arbitra wskazanego przez stronę przeciwną. W braku zgody co do osoby arbitra, wyznacza go prezes sądu. Taka procedura ma miejsce w przypadku spraw, w których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 5000 zł. Jeżeli wysokość roszczenia przekracza tę kwotę, sąd polubowny orzeka w składzie trzyosobowym. Wówczas wskazani przez strony arbitrzy wybierają superarbitra spośród pozostałych arbitrów sądu. Bez względu na to, czy skład orzekający jest jedno- czy trzyosobowy, arbiter wybierany jest spośród listy arbitrów działających w Sądzie Polubownym przy Rzeczniku Ubezpieczonych. Ponieważ we właściwości Sądu Polubownego leży rozstrzyganie sporów dotyczących szeroko rozumianego rynku finansowego, osoby pełniące funkcję arbitrów posiadają odpowiednie specjalizacje. Dodatkowo arbitrem nie może być osoba, której status zawodowy może nasuwać wątpliwości co do bezstronności i obiektywizmu.

Postępowanie polubowne może być prowadzone albo na rozprawie, albo na posiedzeniu niejawnym. Wyboru trybu dokonuje arbiter po zapoznaniu się z zebrany w sprawie materiałem. Termin rozprawy wyznacza superarbiter. W przypadku sprawy, w której skład orzekający jest jednoosobowy, arbiter posiada uprawnienia superarbitra. Rozprawą kieruje superarbiter. Ma on także prawo wydawania zarządzeń w przedmiocie prowadzenia rozprawy. Co do zasady, rozprawa prowadzona jest z wyłączeniem udziału publiczności, chyba że zespół orzekający na zgodny wniosek stron postanowi inaczej. W trakcie rozprawy zostaje przedstawiona sprawa. Strony we wstępnych oświadczeniach określają swoje stanowiska w sprawie oraz wnioski dowodowe. Po przeprowadzeniu postępowania dowodowego strony wygłaszają końcowe oświadczenia, w których przedstawiają swoje ostateczne stanowiska w sprawie. Następnie superarbiter zamyka rozprawę, jeśli w ocenie składu orzekającego sprawa została dostatecznie wyjaśniona. Sekretarz sądu bądź upoważniona przez niego osoba sporządza protokół z przebiegu rozprawy, który podpisują superarbiter i protokolant.

Po zamknięciu rozprawy skład orzekający udaje się na naradę, po której wydaje wyrok. Wyrok sądu zapada większością głosów. Ogłoszenia wyroku dokonuje się przez odczytanie sentencji. Następnie superarbiter przedstawia ustnie zasadnicze motywy rozstrzygnięcia. Ogłoszenie wyroku powinno nastąpić na posiedzeniu, na którym zamknięto rozprawę. Jednakże w przypadku spraw o dużym stopniu skomplikowania zespół orzekający może odroczyć ogłoszenie wyroku maksymalnie o 7 dni. Warto w tym miejscu wspomnieć, że strony mogą w każdym stadium postępowania zawrzeć ugodę. Jednak Sąd Polubowny może uznać za niedopuszczalne zawarcie ugody, gdy okoliczności sprawy wskazują, że jej treść jest sprzeczna z prawem lub zasadami współżycia społecznego, a zwłaszcza rażąco narusza uzasadniony interes ubezpieczającego, ubezpieczonego, uprawnionego z umowy ubezpieczenia, członka funduszy emerytalnych lub uczestnika pracowniczych programów emerytalnych. Jeżeli strony zawrą ugodę, zespół orzekający na ich zgodny wniosek może nadać jej formę wyroku. Wyrok sądu polubownego jest wiążący i nie przysługuje od niego odwołanie. Postępowanie jest więc jednoinstancyjne. Wyrok oraz ugoda zawarte przed Sądem Polubownym mają moc prawną na równi z wyrokiem sądu państwowego po stwierdzeniu przez sąd powszechny ich wykonalności.

Dlaczego warto skorzystać z możliwości rozstrzygnięcia sporu przed Sądem Polubownym? Przede wszystkim jest to postępowanie zdecydowanie szybsze niż przed sądem powszechnym, także z uwagi na jego jednoinstancyjność. Ponadto arbitrzy powołani do orzekania to zespół fachowców z różnych obszarów rynku ubezpieczeń. Arbiter w wypełnianiu swoich funkcji jest bezstronny i profesjonalny. Także koszty postępowania są niższe niż w sądzie powszechnym – opłata rejestracyjna wynosi 15 zł. Z kolei wysokość opłaty arbitrażowej i mediacyjnej zależy od wysokości dochodzonej kwoty (nie może ona być jednak niższa niż 100 zł).

Dla konsumenta znacznym utrudnieniem przy korzystaniu z Sądu Polubownego jest jego dobrowolność. Obie strony muszą wyrazić zgodę na rozstrzygnięcie sporu przez ten Sąd. W przypadku braku zgody strony pozwanej (np. zakładu ubezpieczeń, towarzystwa emerytalnego), postępowanie to nie może się odbyć. Niezmiernie rzadko zdarza się, aby w umowie wiążącej strony znalazł się zapis umożliwiający oddanie wynikłego sporu pod

sądownictwo powszechne lub sądownictwo polubowne. Tylko taka deklaracja umożliwiłaby wyegzekwowanie przystąpienia przez instytucję do postępowania polubownego. Ponadto kolejne ograniczenie stanowi wymóg określonej wysokości wartości przedmiotu sporu. Sprawy, w których wartość ta nie przekracza 1000 zł co do zasady nie są rozpatrywane przez Sąd Polubowny.

Te utrudnienia oraz dosyć zachowawcze podejście społeczeństwa do idei sądownictwa polubownego mają wymierny wpływ na liczbę wpływających spraw. Od dnia rozpoczęcia działalności przez Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych wpłynęło do niego 253 wniosków. Do dnia 30.9.2010 r. zaledwie w 14 przypadkach zakłady ubezpieczeń wyraziły zgodę na przystąpienie do sporu. W 6 przypadkach wszczęte postępowania zakończyły się zawarciem ugody, w 7 przypadkach został wydany wyrok, zaś w 2 przypadkach postępowanie zostało umorzone ze względu na braki formalne. Dane te pokazują, że potrzebne jest podjęcie stosownych działań edukacyjnych, które w efekcie zachęcą do korzystania z Sądu Polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych.

3. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego to stały sąd polubowny, który został powołany 31.3.2008 r. Zgodnie bowiem z treścią art. 18 ustawy z 21.7.2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz.U. Nr 157, poz. 1119 ze zm.), Komisja Nadzoru Finansowego (dalej: KNF) została zobligowana do powołania takiej instytucji.

Przed Sądem Polubownym mogą być rozpoznawane tylko sprawy dotyczące sporów o prawa majątkowe, w których wartość przedmiotu sporu wynosi co najmniej 500 zł, oraz o prawa niemajątkowe, które mogą stanowić przedmiot ugody sądowej¹⁵. Jednak w wyjątkowych sytuacjach Prezes Sądu Polubownego może wyrazić zgodę na to, aby została rozpoznana sprawa z powództwa konsumenta, w której wartość przedmiotu sporu nie przekracza 500 zł¹⁶. Z pomocy Sądu Polubownego mogą korzystać wyłącznie uczestnicy rynku finansowego. Rozpoznawane sprawy często dotyczą stosunków umownych pomiędzy podmiotami nadzorowanymi przez KNF a odbiorcami usług świadczonych przez te podmioty.

Przed Sądem Polubownym mogą toczyć się dwa rodzaje postępowań: mediacyjne oraz sądowe. Warunkiem niezbędnym, by rozpocząć postępowanie, jest wyrażenie na nie zgody przez obydwie strony sporu. Zgodę drugiej strony można uzyskać albo w toku samodzielnie prowadzonych działań, albo poprzez Sekretarza Sądu Polubownego, który na wniosek strony wysłał zapytanie do instytucji finansowej, czy ta zgadza się na załatwienie sprawy poprzez mediację lub w drodze postępowania polubownego. Brak woli równoczesnej obu stron uniemożliwia poddanie sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego. Strony sporu mogą zgodzić się wyłącznie na mediację. W sytuacji, w której nie przyniosłaby ona oczekiwanego rezultatu, możliwe jest rozstrzygnięcie przez Sąd Polubowny, jednakże konieczna jest na to odrębna zgoda stron.

¹⁵ Zob. § 1 pkt 1 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF, tekst dostępny na stronie: http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/index.html.

¹⁶ Zob. § 3 pkt 2 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF.

Postępowanie mediacyjne to sposób dobrowolnego rozwiązania sporu. Strony w obecności mediatora dążą do wypracowania takiego rozwiązania, które zadowoli obydwu uczestników postępowania. Rolą mediatora jest takie pokierowanie mediacją, by strony doszły do konsensusu. Mediator ma za zadanie pomóc obu stronom w osiągnięciu porozumienia. W jego kompetencji nie leży zatem wysłuchanie stron i odgórne rozwiązanie konfliktu. Mediator doradza każdemu uczestnikowi, przy czym należy zastrzec, iż jest to osoba bezstronna, która nie posiada interesu indywidualnego w konkretnym rozwiązaniu sprawy. Mediatora (tak samo z resztą jak i arbitra w postępowaniu sądowym) obowiązują zasady etyki oraz obowiązek zachowania tajemnicy. W wykonywaniu swojej pracy mediator (arbiter) powinien być merytoryczny i fachowy. Nie może on ulegać naciskom, a swoje obowiązki powinien wykonywać uczciwie i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Jest to osoba posiadająca specjalistyczną wiedzę z zakresu rynku finansowego.

Postępowanie mediacyjne poprzedza zawsze wyrażenie zgody przez obydwie strony na mediację – bez tego postępowanie przed Sądem Polubownym nie może się odbyć. Po uzyskaniu zgody na mediację należy uiścić stosowną opłatę, która stanowi warunek konieczny przeprowadzenia postępowania. Każda ze stron zobowiązana jest zapłacić stałą kwotę w wysokości 250 zł. W sytuacji zawarcia ugody Sąd Polubowny zwraca 70% wartości wpisu. Z kolei w przypadku niezawarcia ugody uiszczona opłata nie jest zwracana. Strony dokonują zapisu na Sąd Polubowny. Niekiedy zdarza się, iż mediacja może odbyć się bez zapisu na Sąd Polubowny – wtedy strony zawierają umowę o przeprowadzenie mediacji przed Sądem Polubownym. Następnie mediator wyznacza termin sesji pojednawczej. W czasie takiej sesji strony prezentują swoje stanowiska, po czym z pomocą mediatora uzgadniają warunki rozwiązania konfliktu. Co do zasady, postępowanie mediacyjne kończy się już na pierwszym spotkaniu, jednak strony i mediator mogą postanowić inaczej. Regułą jest, że mediację kończy ugoda. Jednak jeśli obydwie strony wyrażą taką wolę, Sąd Polubowny może nadać zawartej ugodzie formę wyroku. Każdy z uczestników postępowania może w każdej chwili zdecydować o rezygnacji z mediacji. Nie istnieje bowiem przymus rozwiązania sprawy w drodze mediacji pomimo rozpoczętego już postępowania. W takiej sytuacji zwrotowi podlega od 20% do 60% wpisu. Wysokość tę ustala skład orzekający na podstawie stopnia zaawansowania postępowania.

W sytuacji, gdyby stronom nie udało się rozwiązać sporu w trakcie mediacji, przed Sądem Polubownym może się toczyć postępowanie sądowe, zwane inaczej właściwym postępowaniem polubownym (trzeba w tym miejscu zaznaczyć, iż wcześniejsza mediacja jest elementem koniecznym do wszczęcia postępowania sądowego). Wymagana jest jednak do tego odrębna zgoda obu podmiotów. W razie uzyskania zgody drugiej strony na postępowanie, należy uiścić opłatę. W sytuacji, gdy powodem jest odbiorca usług finansowych, opłata ta jest stała i wynosi 250 zł. W pozostałych przypadkach, szczegółowo uregulowanych w taryfie opłat za czynności Sądu Polubownego, opłata jest stosunkowa, jednak nie mniejsza niż 250 zł. Po uzyskaniu zgody obu stron i uiszczeniu stosownej opłaty sprawa automatycznie trafia do arbitra, który wyznacza termin rozprawy. Co do zasady, rozprawa prowadzona jest z wyłączeniem publiczności. Pierwszym etapem jest

wstępne przedstawienie sprawy przez superarbitra¹⁷. Następnie strony składają oświadczenia, w których formułują twierdzenia, opisują fakty i przedstawiają dowody na ich poparcie. Kolejnym stadium jest postępowanie dowodowe. Każda ze stron może składać wnioski dowodowe mające na celu zarówno poparcie jej twierdzeń, jak i odrzucenie twierdzeń oraz wniosków strony przeciwnej. Z przebiegu postępowania dowodowego sporządzany jest protokół. W końcowym etapie strony składają oświadczenia zawierające ich ostateczne stanowiska w sprawie. Superarbitr zamyka rozprawę, gdy skład orzekający uzna, iż wszystkie okoliczności sprawy zostały dostatecznie wyjaśnione. Następnie skład orzekający udaje się na niejawną naradę, w trakcie której wydaje wyrok (zapada on bezwzględną liczbą głosów). Zasadą jest, że ogłoszenie wyroku następuje na posiedzeniu, na którym zamknięto rozprawę. Jeśli jednak sprawa okaże się skomplikowana i zawiła, ogłoszenie wyroku może zostać odroczone maksymalnie o 30 dni. Ogłoszenie wyroku sprowadza się do odczytania sentencji przez superarbitra oraz podania ustnych motywów danego rozstrzygnięcia. Wyrok zostaje doręczony każdej ze stron. Regulamin Sądu Polubownego przy KNF nie przewiduje apelacji od wyroku.

Jakie są korzyści z poddania sporu postępowaniu mediacyjnemu lub postępowaniu sądowemu przed Sądem Polubownym przy KNF? Przede wszystkim w porównaniu ze zwykłym procesem sądowym istnieje zdecydowanie mniejszy formalizm. Elementem koniecznym jest wypełnienie nieskomplikowanego formularza. Formularze, a także inna potrzebna dokumentacja (np. wzór pozwu, wzór zapisu na sąd polubowny) zostały opracowane i są dostępne na stronie internetowej KNF. Ponadto zarówno w postępowaniu mediacyjnym, jak i sądowym istnieje realna możliwość wpłynięcia na wybór mediatora oraz arbitra. Strony mogą bowiem ustalić, który z mediatorów/arbitrów będzie brać udział w postępowaniu (lista z nazwiskami dostępna jest na stronie internetowej KNF). Najczęściej procedura wyboru mediatora/arbitra sprowadza się do tego, iż strony dołączają zgodne oświadczenie dotyczące ich wspólnego wyboru do pisma wszczynającego postępowanie. W przypadku braku zgody co do osoby mediatora/arbitra to Prezes Sądu Polubownego wskazuje konkretne nazwisko. Nieco inna procedura funkcjonuje w postępowaniu sądowym w przypadku spraw, w których wartość przedmiotu sporu przekracza 50 000 zł. W takim przypadku sprawę rozpoznaje 3 arbitrów – każda ze stron wskazuje jednego arbitra, po czym dwóch arbitrów wybiera wspólnie tzw. superarbitra. W przypadku sprawy, w której skład orzekający jest jednoosobowy, arbitr posiada uprawnienia superarbitra.

Warto także wskazać, iż postępowanie przed sądem powszechnym trwa zdecydowanie dłużej. Uśredniając, postępowanie przez Sąd Polubowny trwa ok. 2,5 miesiąca. Rozstrzygnięcia zapadające w toku rozpatrywania sporu przed Sądem Polubownym mają moc prawną na równi z wyrokiem sądu powszechnego, po tym jak właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny zatwierdzi ugodę lub wyrok Sądu Polubownego. Ochrona interesu prawnego stron jest więc identyczna, ale cały tok postępowania przed Sądem Polubownym daje uczestnikom dużo większy zakres swobody i możliwość sformułowania rozwiązania zadowalającego obie strony.

¹⁷ Instytucja superarbitra wyjaśniona została w dalszej części artykułu.

Sąd Polubowny przy KNF funkcjonuje stosunkowo krótko. Jednakże można już teraz stwierdzić, iż taki alternatywny sposób rozwiązywania sporów cieszy się coraz większym zainteresowaniem wśród uczestników rynku finansowego. Podczas gdy w okresie od 31.3.2008 r. do 31.3.2009 r. do Sądu Polubownego wpłynęły 72 wnioski o zapytanie drugiej strony, czy wyrazi zgodę na rozstrzygnięcie sporu przez Sąd Polubowny, to w okresie od 1.4.2009 r. do 31.3.2010 r. takich wniosków wpłynęło już 133. Prowadzona kampania informacyjna i promocyjna przynosi widoczne rezultaty i z pewnością liczba osób zainteresowanych działalnością Sądu Polubownego będzie z biegiem czasu stale rosła.

III. Wnioski

Alternatywne metody rozwiązywania sporów w sprawach konsumenckich stanowią istotne uzupełnienie sądownictwa. Mając jednak na uwadze powyższe uwagi dotyczące poszczególnych instytucji trudno oczekiwać w najbliższej przyszłości, że znacznie wzrośnie liczba spraw rozpatrywanych przez stałe polubowne sądy konsumenckie oraz mediatorów, jeśli nie zostanie przeprowadzona szeroka akcja edukacyjna zachęcająca obie strony do tych form ADR. Akcja taka powinna być przede wszystkim skierowana do przedsiębiorców, wciąż bardzo niechętnych do polubownego kończenia sporów z konsumentami. Należałoby przy tym przedstawiać korzyści natury prestiżowej wynikające z korzystania z ADR. Konsumentom z pewnością chętniej skorzystaliby z usług przedsiębiorców nakierowanych na unikanie konfliktów niż z tych, którzy każdą sporną sytuację zwykli kończyć w sądzie.

Innym wyjściem z sytuacji mogłoby być wprowadzenie obowiązku podjęcia próby załatwienia sporu o charakterze konsumenckim w drodze mediacji przed wdaniem się w spór sądowy. Z drugiej jednak strony regulacja taka naruszyłaby jedną z podstawowych cech postępowania mediacyjnego, tj. jego dobrowolność. Kwestia ta pozostaje otwarta i zdaniem autorów powinna zostać poddana dyskusji przez środowiska naukowe zajmujące się ADR.

ABSTRACT

This article discusses institutions that are responsible in Poland for alternative forms of settling consumer disputes. The authors analyze legal regulations, organization and ways of proceeding by mediators and arbitration courts while settling disputes between consumers and entrepreneurs, considering specific objective scope of activity of particular subjects. The aim of this article is to reveal arbitration and mediation as the quickest and most convenient ways to settle disputes which consumers encounter in business trading. The article also directs one's attention to problems which are related to the fact that entrepreneurs do not apply this method in dispute settlement with their clients and consumers are not conscious that dispute with the contractor can be settled in arbitration proceedings without the necessity of taking a legal action in court.