

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.

Więcej informacji na stronie wydawcy

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