

WŁODZIMIERZ BROŃSKI

POSTĘPOWANIE
W SPRAWIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA
SPORÓW KONSUMENCKICH
W ŚWIETLE USTAWY Z DNIA 23 WRZEŚNIA 2016 ROKU

Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich¹ wdraża do krajowego porządku prawnego Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich² i Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich³. Celem jest zapewnienie konsumentom możliwości składania wniosków o rozwiązywanie sporów z przedsiębiorcami do podmiotów oferujących niezależne, bezstronne, przejrzyste i skuteczne metody pozasądowego rozwiązywania, a przedsiębiorcom uzyskanie instrumentu pozwalającego uniknąć kosztownych i długotrwałych procesów sądowych z konsumentami⁴.

Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie w sposób ogólny postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Najpierw przeanalizowana będzie istota pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, a następnie wszczęcie, przebieg i zakończenie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Ks. dr hab. WŁODZIMIERZ BROŃSKI, prof. KUL – kierownik Katedry Negocjacji i Mediacji, Instytut Prawa, Wydział Prawa, Prawa Kanonicznego i Administracji Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II, Al. Raclawickie 14, 20-950 Lublin; e-mail: mediacja@kul.pl

¹ Dz. U. z 2016 r., poz. 1823 [dalej cyt.: ustawa ADR].

² Dz. Urz. UE z 2013 r., L 165 z 18.06.2013, s. 63-79 [dalej cyt.: dyrektywa 2013/11/UE].

³ Dz. Urz. UE z 2009 r., L 165 z 18.06.2013, s. 1-12 [dalej cyt.: rozporządzenie 2013/524].

⁴ A. FIGURA, *Opinia do ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich* (3.10.2016), druk nr 282.

1. ISTOTA I RODZAJE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH

Ustawa ADR reguluje zasady postępowań ADR w sprawach konsumenckich. Spór konsumencki definiuje jako spór między konsumentem a przedsiębiorcą wynikający z zawartej między nimi umowy. Jeśli sprzedawca, usługodawca lub gwarant odmawia uznania reklamacji konsumenta, który jest pewny swej racji, mamy wówczas do czynienia ze sporem konsumenckim (art. 2 ust. 3 ustawy ADR). Przez spór krajowy rozumie spór konsumencki w przypadku, „gdy konsument w chwili złożenia oferty przedsiębiorcy albo przyjęcia oferty przedsiębiorcy miał miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej” (art. 2 ust. 4 ustawy ADR). Natomiast przez spór transgraniczny rozumie „spór konsumencki w przypadku, gdy konsument w chwili złożenia oferty przedsiębiorcy albo przyjęcia oferty przedsiębiorcy miał miejsce zamieszkania na terytorium innego niż Rzeczpospolita Polska państwa członkowskiego Unii Europejskiej” (art. 2 ust. 5 ustawy ADR)⁵. Należy jednak zauważyć, że ustawa ADR nie zawiera legalnej definicji sporu, co ma znaczenie ze względu na fakt, że ustawodawca wyłączył spod reżimu ustawowego niektóre rodzaje postępowań i sporów, np. postępowanie reklamacyjne, rozpatrywanie skarg konsumentów przez przedsiębiorców, bezpośrednie negocjacje pomiędzy przedsiębiorcą i konsumentem (art. 5 ust. 2 ustawy ADR).

Alternatywne metody rozwiązywania sporów konsumenckich w najszerszym znaczeniu to zespół różnorodnych metod ADR służących rozwiązywaniu lub rozstrzygnięciu sporu, od negocjacji toczących się pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem, poprzez korzystanie z różnego rodzaju metod z udziałem podmiotów trzecich, w tym rozstrzygnięcia sprawy w postępowaniu przed sądem polubownym⁶. Podstawowymi metodami pozasądowego rozwiązywania sporów są media-

⁵ Podmiotowe zastosowanie tych definicji jest ograniczone do przedsiębiorców mających siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Miejsce siedziby przedsiębiorcy ustalane jest według zasad określonych w art. 4 ust. 1 i ust 2 ustawy ADR.

⁶ N. CREUTZFELDT, *Alternative Dispute Resolution for Consumers*, [w:] *The Role of Consumer ADR in the Administration of Justice*, red. M. Stürmer, F. Gascón Inchausti, R. Caponi, München: Sellier European Law Publisher GmbH 2015, s. 3-4. Wziąwszy pod uwagę poglądy przytaczane w literaturze przedmiotu, wydaje się, że alternatywnymi metodami rozwiązywania sporów konsumenckich będą wszystkie metody i postępowania, które mają na celu rozwiązanie lub rozstrzygnięcie sporu przez same strony lub z udziałem podmiotu trzeciego, występujące tak poza postępowaniem cywilnym, jak i w jego kontekście. Zob. K. GAJDA, *Alternatywne metody rozwiązywania sporów w sprawach konsumenckich (cz. I)*, „ADR. Arbitraż i mediacja” 2 (2008), s. 10-12.

cja i arbitraż. Zgodnie z Kodeksem postępowania cywilnego⁷ (art. 183¹-183¹⁵), mediacja jest działaniem polubownym. Oznacza to, że każdorazowo konieczna jest zgoda obu stron sporu oraz akceptacja zasad mediacji i osoby mediatora. Jej głównym celem jest „osiągnięcie wzajemnego zrozumienia i obopólnie akceptowanego, dobrowolnego porozumienia”⁸. Dobrowolność przejawia się w swobodzie stron dotyczącej podjęcia mediacji, prowadzenia i kontynuowania tego postępowania oraz decyzji co do zawarcia i treści ewentualnej ugody⁹. Strony mogą na każdym etapie wycofać się z mediacji. Mediacja nie jest jawna, a mediator przez cały czas prowadzenia mediacji musi być bezstronny. Nie rozstrzyga sporu będącego przedmiotem mediacji, ani nie angażuje się po jednej ze stron sporu. Prowadzi mediację, wykorzystując różne metody zmierzające do pozasądowego rozwiązania sporu, w tym poprzez wspieranie stron w formułowaniu przez nie propozycji ugodowych. Na zgodny wniosek stron może wskazać sposoby rozwiązania sporu, które jednak nie są dla stron wiążące. Wreszcie ugoda zawarta przed mediatorem, po jej zatwierdzeniu przez sąd, ma moc prawną ugody zawartej przed sądem. Jeśli podlega wykonaniu w drodze egzekucji, sąd zatwierdza ją przez nadanie jej klauzuli wykonalności.

Ustawa ADR w art. 3 pkt 1-3 wprowadza trzy grupy pozasądowych postępowań, których celem jest rozwiązanie sporu konsumenckiego zgodnie z zasadami w niej określonymi. Są to:

1) przeprowadzenie postępowania umożliwiającego zbliżenie stanowisk stron, czyli mediację bez obowiązku zaproponowania rozwiązania przez podmiot uprawniony. Mediator prowadzi mediację wykorzystując różne metody zmierzające do polubownego rozwiązania sporu i jedynie wspiera strony w formułowaniu przez nie propozycji ugodowych;

⁷ Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, Dz. U. z 2016 r., poz. 1822 z późn. zm. [dalej cyt.: k.p.c.].

⁸ Ch.W. MOORE, *Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania sporów*, Warszawa: Wolters Kluwer 2016, s. 49.

⁹ Zasada dobrowolności mediacji, nie została w doktrynie jednolicie zdefiniowana. Przykładowo, według N.A. Welsh, zgodnie z zasadą dobrowolności „strony aktywnie i bezpośrednio uczestniczą w procesie komunikowania się i negocjacji podczas mediacji, kontrolują podstawowe normy, którymi się kierują w osiągnięciu porozumienia, poszukują wspólnych rozwiązań i wreszcie decydują o ostatecznym rozstrzygnięciu sporu, czyli zawarciu ugody bądź też nie”. N.A. WELSH, *The Thinning Vision of Self-Determination in Court-Connected Mediation: The Inevitable Price of Institutionalization*, „Harvard Negotiation Law Review” 6 (2001), s. 16-17. Takiego zdania jest również Ch. Moore, przy czym nie wyklucza on tzw. „dozwolonej presji” na podejmowanie prób mediacji, do których zalicza m.in. regulacje przewidujące uczestnictwo w mediacji, a nawet podjęcie ich w dobrej wierze na podstawie postanowienia sądu. Podjęcie mediacji pod wpływem takich czynników nie oznacza, że uczestnicy sporu są zmuszani do zawarcia porozumienia. MOORE, *Mediacje*, s. 49.

2) przedstawienie stronom propozycji rozwiązania zaistniałego już sporu, czyli mediację, podczas której mediator wskazuje sposoby rozwiązania sporu. Nie są one jednak wiążące dla stron;

3) rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom rozwiązania, czyli np. postępowanie arbitrażowe podobne pod pewnymi względami do postępowania sądowego. Jego charakterystycznymi cechami są przede wszystkim: decydujące znaczenie woli stron, pomocniczy charakter przepisów prawa materialnego, poufność oraz szybki i odformalizowany charakter postępowania. Arbiter rozstrzyga spór między stronami i narzuca rozwiązanie. Wydawany jest wyrok. Ma on tę samą moc wiążącą co wyrok sądu powszechnego po stwierdzeniu jego wykonalności przez sąd powszechny. Strony mają obowiązek poddania się temu rozstrzygnięciu¹⁰. Postępowanie to ma zatem charakter wiążący (art. 3 ust. 3 ustawy ADR) w odróżnieniu postępowań mediacyjnych, które mają charakter niewiążący (art. 3 ust. 1-2 ustawy ADR)¹¹.

2. WSZCZĘCIE POSTĘPOWANIA W SPRAWACH KONSUMENCKICH

System pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, tzw. mieszany, obejmuje niepubliczne sektorowe podmioty utworzone przez przedsiębiorców z danej branży – funkcjonujące obecnie lub nowo powstałe i publiczne sektorowe podmioty utworzone przy lub w strukturze organów publicznych. Do tej grupy należą takie podmioty, jak: Prezes Urzędu Regulacji Energetyki, Prezes Urzędu Transportu Kolejowego, Komisja Nadzoru Finansowego, Rzecznik Finansowy, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Zarówno podmioty publiczne, jak i niepubliczne, muszą zostać wpisane do rejestru prowadzonego przez Prezesa

¹⁰ Zob. M. AŚLANOWICZ, *Sąd polubowny (arbitrażowy). Komentarz (1154-1217 KPC)*, Warszawa: Wydawnictwo C.H. Beck 2017.

¹¹ Na marginesie można rozważyć, czy ustawodawca formułując elementy proceduralne określone w punktach od 1 do 3 sugeruje wnioskowanie oparte na alternatywie (każde z tych rozwiązań może być odrębnym postępowaniem pozasądowym), czy też na koniunkcji (wszystkie te trzy elementy muszą wystąpić w pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich). Wydaje się, że obie te interpretacje mogą być rozważane, tym bardziej, że w wydanych dotąd rozporządzeniach precyzujących procedury rozwiązywania tych sporów w jednym przypadku dopuszcza się przeprowadzenie postępowania niekończącego się władczą decyzją uprawnionego podmiotu, zaś w drugim – określa się element wiążącego dla stron rozwiązania sporu konsumenckiego przez uprawniony podmiot (zob. przepisy rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 maja 2017 r. w sprawie regulaminu organizacji i działania Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, Dz. U. poz. 1014; rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 4 stycznia 2017 r. w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Dz. U. poz. 49).

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, aby uzyskać status podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (art. 7 ust. 1).

Podmiot uprawniony prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na podstawie obowiązującej w danym podmiocie uprawnionym procedury tego postępowania, zwanej „regulaminem” (art. 7 ust. 2). Regulaminy takie mają postać przepisów powszechnie obowiązujących o charakterze wykonawczym wobec odpowiednich ustaw szczególnych regulujących status prawny podmiotów uprawnionych w rozumieniu ustawy ADR (np. ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne¹²). Działa tu zasada *lex specialis derogat legi generali*: przepisy ogólne dotyczące postępowania mediacyjnego w sprawach konsumenckich znajdują zastosowanie dopiero wtedy, gdy ustawa szczególna, a wraz z nią przepisy wykonawcze do ustawy, nie stanowi inaczej. Dlatego tak istotne jest sformułowanie „postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich”, bo ustawy szczególne tworzą tu różne rozwiązania, nierzadko znacznie różniące się między sobą. Takie właśnie, znacznie odbiegające proceduralnie od innych, są rozwiązania proceduralne zawarte w ustawie z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym¹³.

Podstawową zasadą postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest wszczęcie tej procedury na wniosek konsumenta. Jednak podmiot ADR może przewidzieć w swoim regulaminie możliwość wszczęcia postępowania ADR również na wniosek przedsiębiorcy (art. 33. ust. 1 ustawy ADR). Postanowienia treści przepisów ustawy ADR dają podstawę do wyróżnienia dwóch rodzajów wniosków, w zależności od zakresu informacji, jakie zostaną w nich zamieszczone przez wnioskodawcę. Rodzaj złożonego wniosku determinuje przebieg postępowania ADR. Art. 33 ust. 2 ustawy ADR określa minimalną zawartość wniosku o wszczęcie postępowania. Natomiast art. 33 ust. 5 ustawy ADR stanowi, że „zakres danych, jakie powinien zawierać wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, innych niż wskazane w ust. 2, oraz dokumentów dotyczących sporu, jakie powinny być do niego dołączone, określa regulamin”. Zatem ten drugi rodzaj wniosku, oprócz elementów, o których mowa w art. 33 ust. 2, zgodnie z przyjętym w ustawie rozwiązaniem, zawiera także dane wskazane w regulami-

¹² Dz. U. z 2012 r., poz. 1059 z późn. zm.

¹³ Dz. U. z 2016 r., poz. 1727. Chodzi zatem o przepisy prawa powszechnie obowiązującego, a nie o „procedury wewnętrzne” w postaci wewnętrznego regulaminu postępowania. Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich w zakresie nieuregulowanym odsyła zatem do ustaw i rozporządzeń, określając je mianem „regulaminu”.

nie podmiotu ADR, do którego jest składany (art. 33 ust. 5 ustawy ADR). Natomiast w przypadku, gdy wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich nie spełnia wymagań, o których mowa w art. 33 ust. 5 ustawy ADR, podmiot uprawniony wzywa wnioskodawcę do uzupełnienia wniosku w wyznaczonym terminie (art. 33 ust. 6 ustawy ADR). Złożenie wniosku spełniającego wymóg art. 33 ust. 2 i ust. 5 ustawy ADR, przy założeniu braku istnienia przesłanek do odmowy rozpatrzenia sporu, stanowi podstawę do nadania dalszego biegu sprawie. Od momentu złożenia takiego wniosku liczy się terminy określone w przepisach ustawy, np. termin na przekazanie informacji o odmowie rozpatrzenia sprawy (art. 35 ustawy ADR) i termin zakończenia postępowania ADR (art. 40 ust. 1 ustawy ADR).

Należy również podkreślić, że ustawa ADR wprowadza zasadę, zgodnie z którą moment wszczęcia postępowania ADR jest momentem, w którym następuje przerwanie biegu przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu. Takie rozwiązanie implementuje zasadę wyrażoną w art. 12 pkt 1 dyrektywy 2013/11/UE, zgodnie z którą państwa członkowskie zobowiązane są zapewnić, aby upływ przedawnienia nie pozbawiał stron możliwości wszczęcia w późniejszym czasie postępowania sądowego dotyczącego tego sporu. Chodzi tutaj o postępowania ADR, w których rozstrzygnięcie nie jest wiążące. Dlatego – zgodnie z art. 36 ustawy ADR – przerwanie biegu przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu następuje w momencie wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu, czyli od dnia doręczenia podmiotowi ADR wniosku zawierającego minimalne dane, o których mowa w art. 33 ust. 2 ustawy ADR. Podmiot prowadzący postępowanie ADR, niezwłocznie przekazuje stronom sporu potwierdzenie złożenia wniosku (art. 33 ust. 4 ustawy ADR).

W treści art. 34 ustawy ADR wymieniony został katalog przesłanek, których wystąpienie stanowi podstawę do odmowy rozpatrzenia sporu. Podmiot ADR w swoim regulaminie może wybrać, które z sytuacji określonych w katalogu będą stanowiły przesłankę do odmowy rozpatrzenia sprawy. Zatem podmiot uprawniony może określić, że wszystkie przypadki wymienione w ustawie stanowią podstawę do odmowy rozpatrzenia sporu w prowadzonych przez niego postępowaniach albo wybrać któryś z przypadków z katalogu określonego w ustawie (art. 34 ust. 2 ustawy ADR)¹⁴. Jednak, ponieważ katalog przesłanek zapisanych w ustawie ADR ma charakter enumeratywny, to wyklucza możliwość odmowy rozpatrzenia sporu w oparciu o okoliczności, które wykraczają poza przypadki wskazane w ustawie.

¹⁴ *Uzasadnienie do projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich* (14.06.2016), druk nr 630, s. 15.

3. PRZEBIEG I ZAKOŃCZENIE POSTĘPOWANIA

Ustawa ADR nie reguluje szczegółowo trybu postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jak już wspomniano, podmiot uprawniony prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w oparciu o obowiązujące w danym podmiocie uprawnionym procedury tego postępowania, zwane „regulaminem” (art. 7 ust. 2 ustawy ADR).

W punkcie 39 preambuły do dyrektywy 2013/11/UE podkreślono, iż „procedury ADR powinny być dostępne i przejrzyste. Aby zapewnić przejrzystość podmiotów i postępowań ADR, niezbędne jest udostępnianie stronom jasnych i przystępnych informacji potrzebnych im do podjęcia świadomej decyzji przed zaangażowaniem się w postępowanie ADR”. Niewątpliwie obecny sposób uregulowania przebiegu postępowania ma charakter rozproszony, co nie czyni go w sposób oczywisty przejrzystym, a co ma przede wszystkim znaczenie dla wnioskodawców zainteresowanych pozasądowym zakończeniem sporu.

Podmiot ADR rozpatruje spory krajowe, jak i transgraniczne, w tym spory objęte rozporządzeniem 2013/524 (art. 8 ustawy ADR). Zgodnie z art. 37 ust. 1 ustawy ADR, postępowanie jest prowadzone w postaci papierowej lub elektronicznej. Przepis ten należy zatem czytać łącznie z dyspozycją art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy ADR, zgodnie z którą podmiot uprawniony „prowadzi stronę internetową umożliwiającą łatwy dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej”¹⁵. Dostępność postaci postępowania nie może zależeć od miejsca siedziby lub zamieszkania stron, a ustawodawca unijny kładzie nacisk przede wszystkim na postępowanie elektroniczne (pkt 42 dyrektywy 2013/11/UE)¹⁶. Strony na każdym etapie postępowania mają prawo korzystać z pomocy osób trzecich, w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną. Nie istnieje jednak wymóg reprezentacji stron przez profesjonalnych pełnomocników (art. 39 ustawy ADR). Jednocześnie należy podkreślić, że regulamin danego postępowania może przewidywać w wyjątkowych przypadkach wymóg osobistej obecności stron lub ich przedsta-

¹⁵ Zgodnie z art. 8a dyrektywy 2013/11/UE, postępowanie ADR jest łatwo dostępne dla obu stron zarówno w formie internetowej, jak i nieinternetowej, przy czym dostępność postępowania rozumieć należy jako gotowość ze strony podmiotu uprawnionego do przyjęcia wniosku złożonego w danej postaci i podjęcia dalszych czynności związanych z rozwiązaniem danego sporu.

¹⁶ *Uzasadnienie do projektu ustawy*, s. 18-19.

wicieli (art. 37 ust. 2 ustawy ADR). Przepisy nie wykluczają bowiem możliwości przeprowadzenia pewnych czynności w postaci nieelektronicznej. Czynności te powinny być jednak łatwe do przeprowadzenia bez względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania stron.

Przebieg postępowania w zakresie merytorycznego rozpatrzenia sporu ma charakter odformalizowany i w praktyce uzależniony jest od charakteru sporu, stopnia jego skomplikowania, a także aktywności podejmowanych przez obie strony. Zgodnie z dyspozycją art. 38 ust. 1 pkt 1-3 ustawy ADR, w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich podmiot uprawniony zapewnia stronom możliwość udziału w postępowaniu, w tym przedstawienia stanowisk, dokumentów i dowodów, dostępu do stanowisk, dokumentów i dowodów przedstawionych przez drugą stronę oraz opinii wydanych przez ekspertów, a także możliwość ustosunkowania się do nich. Ponadto, informuje strony o uprawnieniu do korzystania z pomocy osób trzecich – w tym profesjonalnych pełnomocników (art. 39 ustawy ADR), a na papierze lub trwałym nośniku informuje o podjętym rozstrzygnięciu i jego uzasadnieniu.

W przypadku postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w których podmiot uprawniony przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu, osoba prowadząca postępowanie mając na uwadze charakter i wszelkie okoliczności sporu, w tym również właściwie dla jego oceny przepisy prawa, przygotowuje propozycję rozwiązania sporu, która jest skierowana do obu stron. Ponadto, przed rozpoczęciem postępowania informuje strony o prawie wycofania się z postępowania na każdym jego etapie (art. 38 ust. 2 pkt 1 ustawy ADR) oraz: poucza strony o prawie do niewyrażenia zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu i nie zastosowania się do jej treści; wskazuje, iż udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczenia na drodze postępowania sądowego; informuje, iż przedstawiona propozycja rozwiązania sporu może różnić się od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapaść w postępowaniu sądowym; informuje o prawnych skutkach wyrażenia zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowania się do niej; określa stronom odpowiedni czas na wyrażenie zgody na przedstawioną propozycję lub na zastosowanie się do niej (art. 38 ust. 2 pkt 2-4 ustawy ADR).

Przesłanie stronom propozycji pozasądowego rozwiązania sporu powinno nastąpić w terminie 90 dni, pod warunkiem złożenia przez wnioskodawcę wniosku spełniającego wymagania art. 33 ust. 2 i 5 ustawy ADR, co stanowi początkowy moment, od którego należy liczyć bieg terminu postępowania. Dalsze czynności podejmowane są przez podmiot prowadzący postępowanie ADR po upływie określonego w regulaminie czasu przeznaczanego na ustosunkowanie się stron do

przedstawionej propozycji. Zarówno, gdy strony wyraziły zgodę na przedstawioną propozycję lub gdy którakolwiek z nich ją odrzuciła, a także w przypadku braku udzielenia odpowiedzi, sporządza się niezwłocznie po otrzymaniu stanowiska stron protokół przebiegu postępowania, który zawiera co najmniej informację o jego wyniku (art. 40 ust. 3 ustawy ADR). Gdy obie strony wyraziły zgodę na przedstawioną propozycję, wynik postępowania będzie pozytywny, tzn. spór zostanie rozwiązany w ramach procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jeżeli zaś którakolwiek ze stron nie wyrazi zgody na zaproponowane rozwiązanie, będzie to skutkowało wskazaniem tej okoliczności w protokole, stanowiąc jednocześnie o negatywnym wyniku postępowania, z uwagi na brak zgody jednej ze stron. Ostatnią czynnością w ramach prowadzonego postępowania ADR jest przesłanie stronom protokołu z przebiegu postępowania. Dzień sporządzenia protokołu jest również datą zakończenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (art. 40 ust. 4 ustawy ADR).

Postępowanie, które ma na celu pozasądowe rozwiązanie sporu cywilnoprawnego jest nieodpłatne (art. 41 ust. 1). Dotyczy to przede wszystkim braku konieczności uiszczenia opłaty przy składaniu wniosku o wszczęcie postępowania. Zasada nieodpłatności postępowania nie wyłącza jednak możliwości obciążenia konsumenta w postępowaniu ADR kosztami czynności podjętych w toku postępowania na jego wniosek (art. 41 ust. 2). Należy zwrócić uwagę, iż przywołany artykuł dopuszcza możliwość pobierania opłat od konsumentów, nie wspominając jednak o przedsiębiorcach.

Reasumując należy podkreślić, że interwencję ustawodawcy w postaci regulacji pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich należy ocenić pozytywnie. Mogą jednak wystąpić problemy na tle relacji tych postępowań do postępowań cywilnych. Bowiem zwłaszcza do tzw. postępowań mediacyjnych (niewiązanych) mających na celu zbliżenie stanowisk stron sporu lub przedstawienie im propozycji rozwiązania, mają zastosowanie jedynie przepisy ustawy ADR. Nie stosuje się do nich przepisów k.p.c.¹⁷ Poza zakresem regulacji zawartej w ustawie ADR pozostają również postępowania pozaustawowe.

¹⁷ Zob. M. RUDZKI, *Uwagi na tle regulacji postępowań ADR w sporach konsumenckich w świetle ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich*, „ADR. Arbitraż i mediacja” 3 (2017), s. 63-73.

BIBLIOGRAFIA

ŹRÓDŁA PRAWA

- Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego, Dz. U. z 2016 r., poz. 1822 z późn. zm.
- Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne, Dz. U. z 2012 r., poz. 1059 z późn. zm.
- Ustawa z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym, Dz. U. z 2016 r., poz. 1727.
- Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz. U. poz. 1823.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE, Dz. Urz. UE z 2013 r., L 165 z 18.06.2013 r., s. 63-79.
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE, Dz. Urz. UE z 2013 r., L 165 z 18.06.2013 r., s. 1-12.

LITERATURA

- ASŁANOWICZ Marcin: Sąd polubowny (arbitrażowy). Komentarz (1154-1217 KPC), Warszawa: Wydawnictwo C.H. Beck 2017.
- CREUTZFELDT Naomi: Alternative Dispute Resolution for Consumers, [w:] The Role of Consumer ADR in the Administration of Justice, red. M. Stürner, F. Gascón Inchausti, R. Caponi, Monachium: Sellier European Law Publisher GmbH 2015, s. 3-10.
- FIGURA Aldona: Opinia do ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (3.10.2016), druk nr 282.
- GAJDA Katarzyna: Alternatywne metody rozwiązywania sporów w sprawach konsumenckich (cz. I), *ADR. Arbitraż i mediacja* 2 (2008), s. 1-21.
- MOORE Christopher: Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania sporów, Warszawa: Wolters Kluwer 2016.
- RUDZKI Marcin: Uwagi na tle regulacji postępowań ADR w sporach konsumenckich w świetle ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, *ADR. Arbitraż i mediacja* 3 (2017), s. 63-73.
- WELSH Nancy: The Thinning Vision of Self-Determination in Court-Connected Mediation: The Inevitable Price of Institutionalization, *Harvard Negotiation Law Review* 6 (2001), s. 1-96.

POSTĘPOWANIE

W SPRAWIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH
W ŚWIETLE USTAWY Z DNIA 23 WRZEŚNIA 2016 ROKU

Streszczenie

Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich wdraża do krajowego porządku prawnego Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady

2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich (dyrektywa 2013/11/UE) i Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (rozporządzenie 2013/524). Celem jest zapewnienie konsumentom możliwości składania wniosków o rozwiązywanie sporów z przedsiębiorcami do podmiotów oferujących niezależne, bezstronne, przejrzyste i skuteczne metody pozasądowego rozwiązywania, a przedsiębiorcom uzyskanie instrumentu pozwalającego uniknąć kosztownych i długotrwałych procesów sądowych z konsumentami. Niniejsze opracowanie omawia w świetle tejsze ustawy istotę oraz wszczęcie, przebieg i zakończenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Słowa kluczowe: alternatywne metody rozwiązywania sporów konsumenckich; konsument; spór konsumencki; przedsiębiorca

PROCEEDINGS REGARDING OUT-OF-COURT RESOLUTION OF CONSUMER DISPUTES
IN THE LIGHT OF THE ACT OF 23 SEPTEMBER 2016

Summary

The ADR Act of 23 September 2016 addressing consumer dispute resolution, marks an implementation of the EP and EC ADR Directive of 21 May 2013, regulating consumer dispute resolution, and EU and EP Regulation 524/2013 of 21 May 2013 on Online Dispute Resolution in Consumer Disputes. The aim is to provide consumers in need of dispute resolution against business entities with an option to apply to legal entities that offer independent, impartial, transparent and effective facilities of amicable dispute resolution. The aim is also to equip entrepreneurs with an instrument to avoid costly and long-term court proceedings against consumers. This article discusses how the Act regulates the substance, commencement, conduct and conclusion of the proceedings in the out-of-court resolution of consumer disputes.

Key words: consumer alternative dispute resolution; consumer; consumer dispute; entrepreneur

