

KAROLINA MANIA<sup>1</sup>

## Implementacja europejskiego pakietu legislacyjnego w sprawie ADR i ODR w sporach konsumenckich do polskiego porządku prawnego

### 1. Wprowadzenie

Zgodnie z treścią art. 76 Konstytucji<sup>2</sup> władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Przepis, wskazując adresata obowiązków, jakim jest władza publiczna, zakłada szczególną ochronę odpowiednich grup podmiotów, w tym konsumentów, będących w istocie słabszą stroną relacji rynkowych. Ma on ogólny charakter, stąd brak określenia środków ochrony czy skutków naruszenia prawa, które sprecyzowane są w poszczególnych ustawach. Gwarancja ochrony konkurencji obejmuje zapewnienie podmiotom wypełniającym definicję konsumenta sądowej, jak i pozasądowej ochrony swoich praw. Cechą sprawnie działającej administracji publicznej jest próba odejścia od prymatu władczych, jednostronnych decyzji organów administracyjnych na rzecz tworzenia alternatywnych trybów rozstrzygnięcia sporów, pozwalających na dialog z obywatelem. Powyższa koncepcja bazuje na idei tworzenia administracji o niewładczym charakterze, pozwalającym wprowadzać w wybranych obszarach mniej sformalizowane formy rozwiązywania sporów.

Prezentowany artykuł ma na celu omówienie założeń pakietu legislacyjnego składającego się z dyrektywy 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 (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich), a także rozporządzenia 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 (rozporządzenie w spra-

<sup>1</sup> Dr Karolina Mania, Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie, ul. Podchorążych 2, 30-084 Kraków.

<sup>2</sup> Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r., Dz. U. Nr 78, poz. 483 ze zm.

wie ODR w sporach konsumenckich)<sup>3</sup>, przy uwzględnieniu konsekwencji transpozycji przepisów do krajowego porządku prawnego. Termin implementacji dyrektywy ADR upłynął 9 lipca 2015 r. Przepisy rozporządzenia ODR obowiązują bezpośrednio i stosowane są od dnia 9 stycznia 2016 r. (z wyjątkami), na kiedy zaplanowano pierwotne uruchomienie platformy internetowej, co finalnie nastąpiło z dniem 15 lutego 2016 r.

Opublikowany w listopadzie 2014 r. przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów odpowiedzialny za przeprowadzenie transpozycji przepisów dokument „Założenia do ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich” został przyjęty przez Radę Ministrów z dniem 31 marca 2015 r.<sup>4</sup> Implementacja przepisów wiąże się z szeregiem zmian systemowych na poziomie krajowym, obejmujących przyjęcie ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, modernizację organizacyjną istniejącego systemu ADR oraz nowelizację wybranych przepisów obowiązujących ustaw.

## 2. Założenia dyrektywy w sprawie ADR i rozporządzenia w sprawie ODR w sporach konsumenckich

Ochrona konsumentów należy do kompetencji krajów członkowskich oraz Unii Europejskiej. Ma ona normatywne źródło m.in. w art. 169 ust. 1 i art. 169 ust. 2 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w art. 2 Traktatu z Lizbony zmieniającym Traktat o Unii Europejskiej i Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską oraz w art. 38 w zw. z art. 47 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej<sup>5</sup>. Jednym z założeń polityki wewnętrznej Unii Europejskiej jest tworzenie jednolitej przestrzeni wolności, bezpieczeństwa i sprawiedliwości również przez ułatwienie dostępu do wymiaru sprawiedliwości, co związane jest z ideą pozasądowych procedur rozwiązywania sporów.

Termin ADR (ang. *Alternative Dispute Resolution*) nie posiada legalnej definicji, jednak w literaturze można odnaleźć liczne próby jego uściślenia. Według M. Białeckiego: „termin ADR można zdefiniować jako polubowny i pojednawczy sposób rozwiązywania konfliktów i sporów oparty na idei dążenia do porozumienia oraz na znalezieniu kompromisowego wyjścia z sytuacji konfliktowej. Pojęcie ADR w ujęciu szerokim obejmuje katalog wszelkich typów działalności mającej na celu minimalizowanie możliwości powstania sporu”<sup>6</sup>. Zgodnie ze stanowiskiem A. Jakubiak-Mirończuk: „po-

<sup>3</sup> Dz. Urz. UE 2013, L 165/63 oraz Dz. Urz. UE 2013, L 165/1.

<sup>4</sup> Z dniem 14 czerwca 2016 r. rządowy projekt ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich wpłynął do Sejmu RP i jednocześnie został skierowany do opinii Biura Legislacyjnego Kancelarii Sejmu RP.

<sup>5</sup> Dz. Urz. UE 2008, C 115, Dz. U. z 2009 r. Nr 203, poz. 1569 oraz Dz. Urz. UE 2012, C 326.

<sup>6</sup> M. Białecki, *Mediacja w postępowaniu cywilnym*, Warszawa 2011, s. 20.

jęcie tryby alternatywne jest definiowane jako wszelkie, poza procesowymi, możliwości postępowania w sporze lub – za pomocą kryterium funkcji – jako formy oparte na idei rozwiązywania, a nie rozstrzygnięcia sporów<sup>7</sup>. Odmienne założenia definicyjne pozwalają na przyjęcie różnych zakresów trybów mieszczących się w pojęciu alternatywnych metod rozwiązywania sporów. Węższe wyłącza możliwość zaliczenia postępowania arbitrażowego do katalogu ADR przez wzgląd na istotę rozstrzygnięcia konfliktu na drodze orzeczenia wydawanego przez arbitra w trybie adiudykacyjnym. Szersze – poza klasycznymi odmianami, jak mediacja, negocjacje czy koncyliacja, obejmuje także postępowanie polubowne. *Online Dispute Resolution* stanowią formę (odmianę) alternatywnych metod rozwiązywania sporów, wykorzystującą komunikację elektroniczną w części bądź całości procesu dochodzenia do zakończenia konfliktu, czego przykładem są mediacje online oraz negocjacje elektroniczne.

Pojęcie alternatywnych metod rozwiązywania sporów konsumenckich po raz pierwszy pojawiło się w Zielonej Księdze dotyczącej dostępu konsumentów do wymiaru sprawiedliwości i rozwiązywania sporów konsumenckich z 1993 r.<sup>8</sup> Dokument określał szeroką, funkcjonalną definicję trybów pozasądowych, determinując ich zakres materią rozwiązywania konfliktu poza sądem powszechnym, co pozwalało zaliczyć do ADR w sporach konsumenckich także postępowanie arbitrażowe. W Zielonej Księdze z 2002 r.<sup>9</sup> przyjęto odmienną koncepcję, określając je jako pozasądowe procedury rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzone przez neutralną trzecią stronę z wyłączeniem arbitrażu.

Dostęp konsumentów do alternatywnych form rozwiązywania sporów na drodze mediacji bądź postępowania polubownego jest inny w każdym z krajów członkowskich. Mimo propozycji Komisji Europejskiej w zakresie usprawniania istniejących systemów ADR zawartych w zaleceniach Komisji 98/257/WE z dnia 30 marca 1998 r. w sprawie zasad, jakie stosuje się do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich<sup>10</sup>, oraz zaleceniach Komisji 2001/310/WE z dnia 4 kwietnia 2001 r. w sprawie zasad mających zastosowanie do organów pozasądowych uczestniczących w polubownym rozstrzygnięciu sporów konsumenckich<sup>11</sup> występujące dysproporcje w prawnej ochronie konsumentów spowalniają rozwój gospodarczy, rodząc ograniczone zaufanie do zawierania transgra-

<sup>7</sup> A. Jakubiak-Mirończuk, *Alternatywne a sądowe rozstrzygnięcie sporów sądowych*, Warszawa 2008, s. 20.

<sup>8</sup> Green Paper, Access of consumers to justice and the settlement of consumer disputes in the Single Market, Brussels, 16.11.1993 (COM(93) 576 final).

<sup>9</sup> Zielona Księga w sprawie alternatywnych metod rozwiązywania sporów cywilnych i handlowych (ang. Greek Paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law presented by the Commission on 19.04.2002 (COM(2002)196).

<sup>10</sup> Dz. Urz. UE 1998, L 115.

<sup>11</sup> Dz. Urz. UE 2001, L 109.

nicznych umów sprzedaży lub umów świadczenia usług także na drodze elektronicznej.

Za istotny krok w procesie upowszechniania ADR należy uznać dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/52/WE z dnia 21 maja 2008 r. w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych<sup>12</sup>, której celem było „ułatwienie dostępu do alternatywnych metod rozwiązywania sporów oraz promowanie polubownego rozwiązywania sporów przez zachęcanie do korzystania z mediacji oraz przez zapewnienie wyważonej relacji między mediacją a postępowaniem sądowym” (art. 1 ust. 1 dyrektywy). Komisja Europejska wskazała, iż procedura mediacji winna stanowić istotne uzupełnienie państwowych systemów sądów powszechnych, przy zachowaniu gwarancji ich praworządności oraz odpowiedniego poziomu jakości usług. Dyrektywa miała jednak ograniczony wpływ na ustawodawstwo krajów członkowskich, przez wzgląd na zawężony zakres jej stosowania wyłącznie do sporów transgranicznych.

Próby popularyzacji alternatywnych trybów rozstrzygania sporów czynione przez ustawodawcę unijnego, szczególnie w zakresie postępowania mediacyjnego, nie przekładają się na znaczący wzrost poziomu zaufania konsumentów względem metod pozasądowych. Ten zaś wydaje się szczególnie istotny w dobie rosnącego poziomu sporów krajowych i transgranicznych wynikających z umów sprzedaży lub umów świadczenia usług przy wykorzystaniu sieci Internet.

## 2.1. Cel dyrektywy w sprawie ADR i rozporządzenia w sprawie ODR w sporach konsumenckich

Wychodząc naprzeciw problemom konsumentów w obszarze nabywania towarów i usług na terenie rynku wewnętrznego Unii Europejskiej, 18 czerwca 2013 r. opublikowano dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie ADR w sporach konsumenckich oraz rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich. Regulacje te mają zastosowanie względem sporów między konsumentami a przedsiębiorcami w zakresie zobowiązań umownych, wynikających z umów sprzedaży bądź umów o świadczenie usług (z nielicznymi wyjątkami) zawartych przez Internet lub poza nim, stanowiąc podstawę stworzenia europejskiej sieci instytucji oferujących usługi ADR w zakresie sporów konsumenckich.

Głównym rezultatem stosowania przepisów rozporządzenia ODR jest udostępnienie pierwszej europejskiej elektronicznej platformy internetowej stanowiącej punkt informacyjny oraz – co istotne – punkt składania e-skarg w sporach konsumenckich w zakresie zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług (np. przez konsumenta względem przedsiębiorcy), co docelowo

<sup>12</sup> Dz. Urz. UE 2008, L 136/3.

będzie możliwe we wszystkich językach urzędowych Unii Europejskiej, w tym również w języku polskim. Narzędzie elektroniczne pozwoli na przekazywanie zgłoszonych skarg (wniosków) właściwemu dla danego sporu podmiotowi ADR oraz na nieodpłatne udostępnianie elektronicznego narzędzia rozpatrywania spraw, które umożliwi stronom i podmiotowi ADR prowadzenie postępowań w zakresie internetowego rozstrzygnięcia sporu za pośrednictwem platformy ODR.

## 2.2. Zakres podmiotowy i przedmiotowy dyrektywy w sprawie ADR i rozporządzenia w sprawie ODR w sporach konsumenckich

Adresatem dyrektywy ADR są notyfikowane podmioty ADR oferujące usługi pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zatem konfliktów zaistniałych między konsumentami a przedsiębiorcami, zgodnie z treścią art. 2 ust. 1 tej dyrektywy. Wprowadza ona także autonomiczne pojęcie konsumenta, definiowanego jako każda osoba fizyczna działająca w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu (art. 4 ust. 1 lit. a dyrektywy). Przedsiębiorcą, zgodnie z art. 4 ust. 1 lit. b dyrektywy ADR, nazywa się „każdą osobę fizyczną lub prawną, niezależnie od tego, czy jest to podmiot publiczny czy prywatny, która działa – w tym również za pośrednictwem jakiegokolwiek innej osoby działającej w jej imieniu lub na jej rzecz – w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu”.

Mimo tożsamy zakresów pojęciowych dyrektywa ADR i rozporządzenie ODR wskazują odmienne podmioty mające kompetencje do zainicjowania pozasądowego trybu rozwiązania sporu konsumenckiego. Dyrektywa ADR nadaje wyłączne uprawnienie do wniesienia wniosku o rozwiązanie sporu (wynikającego z umów konsumenckich) przeciwko przedsiębiorcy konsumentowi, wyłączając zastosowanie tego trybu względem postępowań wszczynanych przez przedsiębiorcę przeciwko konsumentowi (art. 2 ust. 2 lit. g), podczas gdy art. 2 ust. 2 rozporządzenia ODR *expressis verbis* rozszerza zakres podmiotowy, wskazując – poza konsumentem – przedsiębiorcę jako podmiot mogący wszcząć postępowanie przeciwko konsumentowi w zakresie, w jakim ustawodawstwo państwa członkowskiego zwykłego pobytu konsumenta pozwala na rozstrzygnięcie takich sporów poprzez interwencję podmiotu ADR. Powyższa niespójność stanowi przejaw braku pełnego zespolenia przepisów, niemniej jednak w motywie 16 preambuły dyrektywy ADR wskazano, iż mimo że nie powinna mieć ona zastosowania do skarg składanych przez przedsiębiorców przeciwko konsumentom ani do sporów między przedsiębiorcami, nie powinna uniemożliwiać państwu członkowskim przyjmowania lub utrzymywania w mocy przepisów dotyczących procedur pozasądowego rozstrzygnięcia takich sporów. Państwa członkowskie są zobowiązane rozpatrywać wszelkie inne spory, poza

tymi wszczynanymi przez konsumenta przeciwko przedsiębiorcy, wyłącznie w sytuacji gdy zgodnie z przepisami krajowymi istnieją już podmioty ADR właściwe dla tych materii. Pakiet legislacyjny nie zobowiązuje państw do tworzenia mechanizmów ADR w zakresie rozstrzygania sporów inicjowanych przez przedsiębiorców, co wynika z treści art. 2 ust. 4 rozporządzenia ODR.

Zakres przedmiotowy dyrektywy ADR obejmuje, zgodnie z art. 2 ust. 1, spory krajowe (zaistniałe między konsumentem mającym miejsce zamieszkania w tym samym państwie członkowskim, w którym mieści się siedziba przedsiębiorcy) oraz transgraniczne (w sytuacji gdy konsument ma miejsce zamieszkania w innym państwie niż siedziba przedsiębiorcy) dotyczące zobowiązań umownych wynikających z umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług między przedsiębiorcą mającym siedzibę w Unii a konsumentem mającym miejsce zamieszkania w Unii, z wyłączeniami w zakresie treści art. 2 ust. 2 (np. sporów między skonfliktowanymi przedsiębiorcami). Przedmiotem rozporządzenia ODR są „pozasądowe rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii”. Definicja przyjęta w treści rozporządzenia ODR obejmuje tożsame względem dyrektywy ADR spory konsumenckie, ograniczone do podstawy prawnej umów zawieranych przez Internet.

Dyrektywa definiuje podmiot ADR jako „każdy podmiot, bez względu na nadaną mu lub używaną w stosunku do niego nazwę, utworzony na stałe i oferujący rozstrzygnięcie sporu w ramach postępowania ADR, umieszczony w wykazie zgodnie z art. 20 ust. 2 dyrektywy”. Wpis do wykazu podmiotów ADR następuje po ocenie prawidłowo złożonego wniosku, obejmującego dane wskazane w treści art. 19 ust. 1 dyrektywy ADR (są to m.in. nazwa podmiotu zajmującego się pozasądowym rozwiązywaniem sporów, dane kontaktowe, adres strony internetowej, informacje na temat struktury i finansowania podmiotu, w tym osób fizycznych odpowiedzialnych za rozstrzyganie sporów, ich wynagradzania, długości kadencji oraz informacje, przez kogo są zatrudnione, zasady proceduralne podmiotu) wraz ze stosownym oświadczeniem w zakresie spełnienia wymogów podmiotu ADR (podmiotowych, przedmiotowych oraz jakościowych). Podmiot ADR będzie mógł zaproponować, narzucić rozwiązanie bądź doprowadzić do spotkania skonfliktowanych stron. Wynik postępowania realizowanego przez podmiot ADR nie ma mocy wiążącej, choć zgodnie z art. 9 ust. 3 dyrektywy krajowe rozwiązania mogą przyjąć odmienną postać. W art. 6 ust. 1 dyrektywy wskazano kompetencje podmiotów ADR. Ciężar ich weryfikacji będzie spoczywał na państwach członkowskich oraz wskazanych przez nie organach właściwych, mających zapewnić, by osoby fizyczne odpowiedzialne za usługi pozasądowego rozwiązywania sporów posiadały



niezbędną wiedzę fachową, były niezależne, bezstronne, miały konieczną wiedzę i umiejętności w dziedzinie alternatywnego lub sądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich. W praktyce podmioty ADR współpracujące z osobami oferującymi swoje usługi będą mogły narzucić dodatkowe wymagania w zakresie wykształcenia bądź doświadczenia. Pozwoli to na zachowanie wysokiej jakości ich usług i uzyskanie niezbędnej renomy na rynku.

Zgodnie z założeniem ustawodawcy unijnego każdy kraj członkowski wyznacza organ właściwy, mający monitorować podmioty ADR działające w danym kraju, prowadząc ich stałą ewidencję, kontrolę oraz oceniając ich kwalifikacje (art. 18 ust. 1 dyrektywy ADR). Jednostka ta (bądź nowo powstały organ dedykowany przedmiotowej materii) powinna stanowić również punkt kontaktowy z Komisją Europejską, która aktualizuje wykaz organów właściwych oraz podmiotów ADR w skali Unii Europejskiej. Ponadto art. 5 ust. 2 dyrektywy zawiera listę obowiązków, które państwa członkowskie powinny nałożyć na podmioty ADR, w tym: prowadzenie aktualnej strony internetowej umożliwiającej stronom łatwy dostęp do informacji dotyczących postępowań ADR i pozwalającej konsumentom na wniesienie skargi i przekazanie wymaganych dokumentów towarzyszących w formie elektronicznej, umożliwienie wymiany informacji między stronami za pomocą środków elektronicznych lub, w stosownych przypadkach, pocztą.

### 2.3. Zasady pozasądowych postępowań ADR w sporach konsumenckich

Postępowania pozasądowe w zakresie sporów konsumenckich są oparte na zasadzie przejrzystości (art. 7 dyrektywy), skuteczności (art. 8 dyrektywy), sprawiedliwości (art. 9 dyrektywy), dobrowolności (art. 10 dyrektywy) oraz legalności (art. 11 dyrektywy).

Zasada przejrzystości wskazuje na konieczność transparentnego funkcjonowania podmiotów ADR, na których spoczywa obowiązek udostępniania publicznie, na swoich stronach internetowych, na wniosek – na trwałym nośniku oraz za pomocą wszelkich innych środków, które uznają za stosowne, jasne i zrozumiałe, wskazanych w art. 7 ust. 1 informacji na temat swojej organizacji, działalności, procedur oraz danych kontaktowych wraz z rocznymi sprawozdaniami z działalności. Przejrzystość zasad funkcjonowania powinna pomóc konsumentowi w podjęciu świadomej decyzji przy wyborze odpowiedniego dla niego podmiotu ADR.

Skuteczność postępowania ADR rozumiana jest jako dostępność ich prowadzenia w postaci elektronicznej, bez potrzeby fizycznej obecności. Jednocześnie regulacja nie wyklucza form nieelektronicznych, wskazując na możliwość dokonania wybranych czynności na tej drodze, z zaznaczeniem, iż muszą być one łatwe do przeprowadzenia bez względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania stron. Strony mogą uczestniczyć w postępowania-

niu bez obowiązku korzystania z pomocy prawnika lub doradcy prawnego, jednakże w ramach postępowania strony nie mogą być pozbawione prawa do zasięgnięcia niezależnej porady ani do bycia reprezentowanymi lub wspieranymi przez stronę trzecią na dowolnym jego etapie (art. 8 lit. b dyrektywy ADR).

Zasada sprawiedliwego traktowania, ujęta w art. 9 dyrektywy ADR, odnosi się do obowiązków informacyjnych nałożonych na podmioty ADR, które winny m.in. wyraźnie wskazywać konsumentom na konsekwencje obrania drogi pozasądowego rozwiązania sporu oraz stałej możliwości dochodzenia roszczeń w sądzie powszechnym.

Dobrowolność postępowania określono w art. 10 dyrektywy, wskazując, iż decyzja o jego wyborze należy wyłącznie do stron – zarówno konsumenta, jak i przedsiębiorcy. Podkreślono, iż w zakresie postępowań pozasądowych mających charakter rozstrzygnięcia sporu przez narzucenie rozwiązania jest ono możliwe wyłącznie w sytuacji wyrażenia zgody oraz uprzedniego poinformowania o jego wiążącym charakterze.

Legalność postępowań ADR definiowana jest jako brak możliwości zamknięcia konsumentowi drogi w sądzie powszechnym przez wzgląd na korzystanie z trybów alternatywnych, ze wskazaniem na aspekt kolizji praw, która nie może prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony przyznawanej mu przez przepisy, których, zgodnie z prawem państwa członkowskiego zwykłego pobytu konsumenta i przedsiębiorcy, nie można wyłączyć w drodze umowy (art. 11 ust. 1 dyrektywy ADR).

W celu zapewnienia ułatwionego dostępu do pozasądowych metod rozwiązywania sporów ustawodawca unijny narzucił na przedsiębiorców dodatkowe obowiązki o charakterze informacyjnym poprzez konieczność wskazywania właściwych dla nich podmiotów ADR w formie podania adresów ich stron internetowych, w przypadku gdy zobowiązują się oni lub są zobowiązani do korzystania z nich do celów rozstrzygania sporów z konsumentami. W treści dyrektywy ADR wskazano dwie kategorie obowiązków: występujących przed złożeniem reklamacji przez konsumenta (art. 13 ust. 1 i 2 dyrektywy ADR) oraz po tym fakcie (art. 13 ust. 3 dyrektywy ADR). Odmienna grupa obowiązków wynika z przepisów rozporządzenia (art. 14), jako konsekwencja zawierania umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług przez Internet (np. umieszczanie na stronie internetowej sprzedawcy realizującego sprzedaż drogą online odnośników do formularzy postępowań ADR).

#### 2.4. Koszty i czas trwania postępowań ADR w sporach konsumenckich

Jedną z najistotniejszych zalet pozasądowych trybów są niższe koszty i krótszy czas trwania postępowań w porównaniu do sporów rozstrzyganych na drodze sądowej. Ograniczenia w zakresie kosztów w postaci wymogu nieodpłatności postępowania lub „opłaty nieznacznego wysokości”



ujęto w art. 8 lit. c dyrektywy, co należy utożsamiać wyłącznie z opłatą wstępną wskazaną przez podmioty ADR, nie zaś kosztami dodatkowymi, które mogą pojawić się w toku postępowaniu. Warunki te dotyczą wyłącznie konsumentów, nie zaś przedsiębiorców.

Czas pozasądowych postępowań prowadzonych przez podmioty ADR w postaci elektronicznej oraz nieelektronicznej określono w art. 8 lit. e dyrektywy przez wyznaczenie maksymalnego terminu 90 dni kalendarzowych na jego zakończenie od dnia otrzymania kompletnej skargi. Termin może zostać przedłużony w wyjątkowych przypadkach.

## 2.5. Platforma ODR

Zgodnie z treścią art. 6 ust. 1 rozporządzenia ODR z dniem 9 stycznia 2016 r., planowane było uruchomienie platformy ODR, będącej interaktywną stroną internetową, stanowiącą punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców chcących rozwiązać spór dotyczący zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Ostatecznie uruchomienie tej platformy nastąpiło dnia 15 lutego 2016 r.

Platforma elektroniczna stanowi miejsce przyjmowania e-skarg składanych przez konsumentów mających miejsce zamieszkania w Unii Europejskiej, które przekazywane będą drogą online właściwym, wybranym przez strony, notyfikowanym podmiotom ADR. Strona internetowa jest także punktem informacyjnym dla zainteresowanych.

Procedura składania elektronicznych skarg poprzez platformę ODR inicjowana jest wypełnieniem elektronicznego formularza, zawierającego podstawowe informacje, tj. nazwę lub imię i nazwisko oraz adres poczty elektronicznej, adres pocztowy konsumenta oraz przedsiębiorcy, rodzaj towaru lub usługi, którego dotyczy skarga, opis przypadku. Informacje, które ma przedłożyć strona skarżąca, muszą być wystarczające do ustalenia właściwego podmiotu ADR. Po prawidłowym wypełnieniu wniosku platforma ODR przekazuje ją stronie, przeciwko której wniesiono skargę wraz z informacjami w zakresie wyboru podmiotu ADR. Jeżeli stroną tą jest przedsiębiorca, w skardze zawarte jest wezwanie do określenia w terminie 10 dni kalendarzowych, czy przedsiębiorca ten jest zobowiązany lub sam zobowiązał się do korzystania z konkretnego podmiotu ADR w celu rozstrzygnięcia sporów z konsumentami, zaś jeśli przedsiębiorca nie jest zobowiązany do korzystania z konkretnego podmiotu ADR – czy jest skłonny skorzystać z jednego lub kilku podmiotów ADR, które są właściwe do rozpatrzenia skargi, o ile taki podmiot lub takie podmioty zostały wymienione w elektronicznym formularzu skargi lub wskazane przez platformę ODR na podstawie informacji dostarczonych w tym formularzu (art. 9 ust. 3 lit. c w zw. z art. 9 ust. 3 lit. b rozporządzenia ODR). Po uzyskaniu informacji zwrotnej

od strony przeciwnej, w sytuacji gdy jednostką skarżącą jest konsument – informacje o podmiocie lub podmiotach ADR wskazanych przez przedsiębiorcę oraz wezwanie do wyrażenia zgody na jeden z podmiotów ADR następuje w ciągu 10 dni kalendarzowych. Platforma ODR automatycznie przekaże skargę podmiotowi (lub podmiotom) ADR, z którego usług skorzystają strony zgodnie z wcześniejszymi uzgodnieniami. W myśl art. 5 ust. 4 dyrektywy ADR podmiot ADR, któremu przekazano skargę, niezwłocznie poinformuje strony o przyjęciu bądź odmowie przyjęcia tej skargi. Jeśli w ciągu 30 dni kalendarzowych od wniesienia skargi strony nie osiągną porozumienia w sprawie wyboru podmiotu ADR lub gdy wskazany podmiot odmówi rozpatrywania danego sporu, skarga nie będzie rozpatrywana na drodze pozasądowej.

Dyrektywa ADR oraz rozporządzenie ODR kładą duży nacisk na elektroniczną postać postępowania, stąd podmiot ADR musi mieć techniczne możliwości przyjęcia wniosku oraz wymiany informacji między stronami za pomocą środków elektronicznych, zaś strony powinny móc informować i przedstawiać dowody bez potrzeby fizycznej obecności (motyw 42 i art. 5 ust. 2 dyrektywy ADR). Jednocześnie omawiane akty prawne nie wykluczają form nieelektronicznych, z zastrzeżeniem, iż klasyczna forma komunikacji nie powinna sprawiać nadmiernych problemów przy realizacji procedur.

Rozporządzenie ODR nakłada dodatkowe obowiązki informacyjne na przedsiębiorców zawierających internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług oraz pośredników internetowych mających siedzibę w Unii Europejskiej m.in. w zakresie podawania na swoich stronach internetowych łączy elektronicznych do platformy ODR. Dodatkowo przedsiębiorcy mający siedzibę w Unii i zawierający internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług podają do powszechnej wiadomości adresy poczty elektronicznej (art. 14 ust. 1 rozporządzenia ODR). Zgodnie z art. 18 rozporządzenia ODR państwa członkowskie posiadają kompetencję do ustanowienia przepisów dotyczących sankcji mających zastosowanie w przypadku naruszenia rozporządzenia. Opóźnienie w transpozycji przepisów wywołuje brak przepisów określających sankcje za niewypełnienie obowiązków informacyjnych. W przypadku uchybienia wskazanym obowiązkom może jednak wystąpić ryzyko uznania, iż przedsiębiorca nie spełnił wymagań w zakresie udzielenia informacji konsumentowi, co zgodnie z art. 139b ustawy z dnia 20 maja 1971 r. – Kodeks wykroczeń (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r. poz. 1094 ze zm.) zagrożone jest karą grzywny, lub że dopuszcza się on praktyki stanowiącej naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, które może wiązać się z możliwością nałożenia kary pieniężnej przez UOKiK w wysokości 10% obrotu osiąganego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Dodatkowo należy wskazać, iż zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 21 z dnia 30 maja 2014 r. ustawy o prawach konsumenta

(Dz. U. poz. 827 ze zm.) przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.

Przez wzgląd na opóźniające się prace ustawodawcy krajowego nad transpozycją przepisów dyrektywy ADR platforma ODR, która rozpoczęła swoje funkcjonowanie z dniem 15 lutego 2016 r., nie jest dostępna dla konsumenta mającego zamieszkanie w Polsce, jak i poza jej granicami, pragnącego rozwiązać spór ze sprzedawcą z Polski oraz pozostałych krajów, które nie zdążyły z implementacją rzeczonych przepisów prawa (są to: Niemcy, Hiszpania, Chorwacja, Estonia, Litwa, Łotwa, Luksemburg, Rumunia, Słowenia i Malta). Jednocześnie platforma ODR jest dostępna dla konsumentów krajowych zawierających umowy sprzedaży lub umowy świadczenia usług drogą elektroniczną z przedsiębiorcami mającymi siedzibę w kraju, który dokonał transpozycji przepisów.

### 3. Implementacja dyrektywy w sprawie ADR w sporach konsumenckich do prawa krajowego

W Unii Europejskiej funkcjonują trzy modele systemów ADR: biznesowy, administracyjny oraz mieszany. Model biznesowy opiera się na wykorzystaniu komercyjnych, prywatnych podmiotów oferujących usługi ADR (np. mediacyjne) w oparciu o samoregulacje przy finansowaniu ze środków niepublicznych (np. składek przedsiębiorców). Model administracyjny, funkcjonujący m.in. w Szwecji i na Litwie, bazuje na organach administracji publicznej i wyłącznym finansowaniu ze środków publicznych (budżetu państwa). W scentralizowanej formie opiera się na jednym podmiocie ADR, mającym szerokie kompetencje i posiadającym faktyczną „wyłączność” na realizację usług ADR, zaś w zdecentralizowanej wykazuje rozbudowaną strukturę podmiotów, wyodrębnionych zgodnie z podziałem geograficznym (administracyjnym) lub branżowym (sektorowym). Model mieszany, najczęściej występujący w Unii Europejskiej, łączy podmioty oferujące usługi ADR o komercyjnym charakterze z podmiotami z sektora publicznego, przy różnorodnych proporcjach oraz strukturach organizacyjnych. W modelu tym przepisy stanowione funkcjonują obok zasad samoregulacji, charakterystycznych dla modelu biznesowego.

Implementacja dyrektywy ADR do krajowego porządku prawnego wiąże się z koniecznością wyboru w zakresie preferowanego modelu funkcjonowania systemu alternatywnych metod rozwiązywania sporów konsumenckich, przy zachowaniu możliwości oparcia na aktualnych strukturach pozasądowych trybów rozwiązywania sporów, z zastrzeżeniem spełnienia wymogów zakrojonych w treści dyrektywy ADR, szczególnie w zakresie art. 5 ust. 1. Dotychczas w Polsce funkcjonuje mieszany model systemu

ADR w zakresie sporów konsumenckich, bazujący na sektorowym podziale struktury Inspekcji Handlowej, obejmującej obszar całego kraju. Przy każdym z Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej funkcjonują Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie oraz świadczone są usługi mediacyjne. Istniejąca struktura pozwala na pozasądowe rozwiązywanie sporów inicjowane zarówno przez konsumenta, jak i przedsiębiorcę. Dodatkowo system krajowy wspierany jest przez podmioty ADR właściwe dla wyodrębnionych sektorów, na które składają się organy administracji publicznej (np. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej), podmioty tworzone przez przedsiębiorców (np. Arbiter Bankowy) oraz podmioty o charakterze hybrydowym.

### 3.1. Zarys krajowych zmian prawnych wprowadzonych w związku z implementacją dyrektywy w sprawie ADR w sporach konsumenckich

Konsekwencją implementacji omawianej dyrektywy ADR w sporach konsumenckich są zmiany w prawie krajowym o charakterze materialnym, proceduralnym i instytucjonalnym.

Pierwsze z nich obejmują przyjęcie aktu rangi ustawowej, który zgodnie z ustalonym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów nazewnictwem określono, jako ustawę o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Na poziomie proceduralnym zmiany obejmą przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 380 ze zm.), ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.), ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r. poz. 148 ze zm.) oraz ustaw regulujących kompetencje poszczególnych podmiotów ADR, tj. Komisji Nadzoru Finansowego, Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE), Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (URE), Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ULC), Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego (UTK), Rzecznika Ubezpieczonych oraz Inspekcji Handlowej.

Reforma instytucjonalna wynikająca z treści art. 5 dyrektywy dotyczy zmiany struktury aktualnego systemu ADR. Preferowane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów rozwiązanie bazuje na wariacie mieszanym, pozwalającym na istnienie zarówno podmiotów oferujących usługi pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich o charakterze biznesowym, jak i publicznym. Oparcie na istniejącej strukturze wiąże się z koniecznością modernizacji, co pozwoli na stworzenie całościowego systemu ADR o horyzontalnym zasięgu, pozbawionego luk. Organy administracji z sektorowymi podmiotami ADR, przy uzupełniającej roli Inspekcji Handlowej, zapewnią szeroki dostęp konsumentów do pozasądowych form rozwiązywania sporów. Projektowane zmiany respektują zasadę otwartości, pozwalając na stałe tworzenie nowych podmiotów ADR (np.

przez nowo powstałe organizacje przedsiębiorców) o indywidualnie ustalonych kompetencjach.

### 3.2. Wpływ implementacji dyrektywy w sprawie ADR w sporach konsumenckich na krajowe organy administracji publicznej

Pakiet legislacyjny w zakresie sporów konsumenckich wymaga zmiany systemu ADR w Polsce. Zgodnie z treścią art. 5 dyrektywy jego charakter ma być całościowy, o zasięgu horyzontalnym, geograficznym, bez istnienia jakichkolwiek luk i obejmować wszystkie materie sporów konsumenckich poza wymienionymi *expressis verbis* wyłączeniami. Jednocześnie, jak już wskazano, ustawodawca unijny nie narzuca preferowanych rozwiązań, pozostawiając krajom członkowskim wybór w zakresie modelu systemu ADR i jego źródeł finansowania.

Na poziomie krajowym system ADR winien być nadzorowany przez organ właściwy, zgodnie z art. 18 ust. 1 dyrektywy. Kompetencje podmiotu sprawującego nadzór i kontrolę w zakresie właściwego funkcjonowania systemu ADR uzyska Prezes UOKiK. Zgodnie z art. 20 dyrektywy organ właściwy nabędzie kompetencje władcze względem podmiotów ADR, co przełoży się na tryb procedury prowadzonej zgodnie z postępowaniem administracyjnym, zgodnie z treścią ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23 ze zm.). W myśl art. 7 ust. 1 rozporządzenia dodatkowo zostanie wyznaczony punkt kontaktowy ODR, co strukturalnie powiązane będzie z UOKiK, przy wsparciu Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

Zgodnie z założeniami projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, planuje się wprowadzenie dwupoziomowego systemu ADR, składającego się z podmiotów ADR utworzonych przez organy administracji działające we wszystkich sektorach rynku, co szczególnie dotyczy się regulatorów, z uzupełniającą rolą Inspekcji Handlowej. W jednym systemie znajdą się zatem podmioty sektorowe (tj. Prezes UKE) oraz podmioty tworzone przez przedsiębiorców (np. Arbiter Bankowy). Ważną częścią systemu będą organy administracji z branżowymi podmiotami ADR przy uzupełniającej roli Inspekcji Handlowej. Projekt założeń do ustawy przewiduje, iż organami administracji publicznej oferującymi usługi ADR we właściwych dla nich materiach sporów będą następujące organy administracji publicznej: Komisja Nadzoru Państwowego, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Prezes Urzędu Regulacji Energetyki, Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego, Prezes Urzędu Transportu Kolejowego oraz Rzecznik Ubezpieczonych.

### 3.3. Ocena wybranych propozycji projektu założeń do ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

Dokonując analizy wybranych propozycji zawartych w projekcie założeń do ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z listopada 2014 r., należy w pierwszej kolejności poświęcić uwagę reformie instytucjonalnej systemu ADR w sporach konsumenckich w Polsce. Wariant mieszany, przewidujący dominację podmiotów ADR o charakterze publicznym przy uzupełniającej roli ich biznesowych odpowiedników, wydaje się optymalny, łącząc modernizację istniejącego systemu oraz jego struktury z uzupełnieniem w obszarach obecnie pozbawionych możliwości korzystania z pozasądowych metod rozwiązywania sporów.

Negatywnie można ocenić propozycję definicji ADR wskazaną w treści projektu (pkt 2.2, s. 27 projektu założeń UOKiK). Jak określono, postępowanie ADR ma na celu pozasądowe rozwiązanie sporów o charakterze krajowym i transgranicznym, dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług. W założeniach UOKiK zasugerowano wyłączenie poza jego zakres roszczeń o charakterze niemajątkowym, jednak propozycja ta stanowi zawężenie względem treści dyrektywy ADR, która nie zakłada wskazanego ograniczenia, co *expressis verbis* wyrażone zostało w treści art. 2 ust. 2 dyrektywy. Ponadto umowy objęte zakresem dyrektywy potencjalnie mogą częściowo posiadać elementy niemajątkowe, stąd sformułowana propozycja nie znajduje uzasadnienia.

Pozytywnie należy ocenić podejmowane przez ustawodawcę krajowego kroki mające służyć zwiększeniu poziomu korzystania z alternatywnych trybów rozstrzygania sporów w Polsce (pkt 2.3.1.3.4, s. 44 projektu założeń UOKiK). Przepisy ustawy z dnia 10 września 2015 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze wspieraniem polubownych metod rozwiązywania sporów (Dz. U. poz. 1595), które weszły w życie z dniem 1 stycznia 2016 r., stanowią materialne dopełnienie przepisów w zakresie ADR w sporach konsumenckich. W celu zachęcenia przedsiębiorców do korzystania z trybów pozasądowych nałożono na powoda obowiązek poinformowania w piśmie wszczynającym postępowanie, tj. w pozwie lub we wniosku w postępowaniu nieprocesowym, czy strony podjęły próbę mediacji lub innego pozasądowego sposobu rozwiązania sporu, a w przypadku gdy takich prób nie podjęto, wyjaśnienie przyczyn tych okoliczności (art. 187 § 1 pkt 3 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r. poz. 101 ze zm.), co stanowi warunek formalny pisma. Zgodnie z treścią art. 103 § 2 kodeksu postępowania cywilnego, jeśli powód niezasadnie odmówi poddania się mediacji, sąd może zastosować sankcję kosztową, obciążając powoda niezależnie od wyniku sprawy. Wszelkie zmiany winny być rozpatrywane w powiązaniu z przygotowywanym projektem systemu ADR właściwego dla sporów konsumenckich. Propozycje



zachęty dla przedsiębiorców, jak i zwiększenia społecznej świadomości o pozasądowych metodach rozwiązywania sporów zasługują na aprobatę.

W założeniach projektu UOKiK istotną, acz marginalizowaną kwestią wydaje się sugestia pominięcia w przepisach kodeksu cywilnego wpływu wszczęcia postępowania ADR na bieg przedawnienia oraz rozstrzygnięcia go w treści ustawy (pkt 2.3.1.4, s. 45–47 projektu założeń UOKiK). Rozwiązanie to mogłoby przysporzyć trudności interpretacyjnych, stąd korzystniejsze wydaje się zastosowanie odesłania w treści przepisów kodeksu cywilnego do treści przedmiotowej ustawy. W materii przedawnienia należy wskazać również błędne założenie projektu, w którym twierdzi się, że art. 12 dyrektywy narzuca konieczność wprowadzenia normy nakazującej stosowanie do wszelkich postępowań ADR w zakresie sporów konsumenckich objętych treścią ustawy przepisów kodeksu cywilnego w odniesieniu do mediacji. Przerwanie biegu przedawnienia nie powinno nastąpić w okolicznościach określonych w art. 12 ust. 4 pkt 9 dyrektywy, a zatem w przypadkach będących podstawą do odmowy rozpatrzenia sprawy przez podmiot ADR.

Jedną z naczelnych zasad pozasądowych trybów rozstrzygania sporów jest ich dobrowolność, niejednokrotnie stanowiąca przyczynę niskiego poziomu ich powodzenia. Projekt ustawy winien wskazywać mechanizmy zachęty dla przedsiębiorców, czego przejawem mogłoby stać się wyraźnie wskazanie poziomu dopuszczalnej wartości przedmiotu sporu konsumenckiego, dostosowanej do każdej z branż (pkt 2.3.1.5, s. 47–49 założeń projektu UOKiK). Swoboda podmiotów ADR w jej wyznaczaniu pozwalałaby na wskazanie ich kognicji w danym sporze, a za tym na skuteczną odmowę rozstrzygania spraw oraz blokowanie możliwości nadużyć w postaci składania nieuzasadnionych wniosków, dając wyższą gwarancję jego skutecznego funkcjonowania.

#### 4. Zakończenie

Implementacja przepisów pakietu legislacyjnego będzie miała znaczący wpływ na system ADR w Polsce, który immanentnie związany jest z organami administracji publicznej. Zaproponowany przez UOKiK projekt gwarantuje spójność systemu, zaś dwuelementowa budowa, bazująca na publicznych podmiotach ADR, wydaje się stanowić o stabilnym rozwiązaniu. Zgodnie ze sporządzonym przez UOKiK dokumentem „Mapa pokrycia sektorowego podmiotów ADR w Polsce”, opartym na podziale sektorowym wskazanym w „Monitoring Consumer Markets in the European Union” (edycja z 2013 r.), oraz uzupełniająco na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 24 grudnia 2007 r. w sprawie Polskiej Klasyfikacji Działalności (Dz. U. Nr 251, poz. 1885 ze zm.) projekt założeń ustawy pozwoli na stworzenie całościowego i horyzontalnego systemu

ADR, wypełniającego istniejące luki w obszarze branżowym, przy szerokiej kompetencji Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej (tj. handel detaliczny, usługi związane z nieruchomościami, usługi turystyczne). W pozostałych zakresach wskazane materie, tj. usługi finansowe usługi telekomunikacyjne i pocztowe czy usługi prawnicze, objęte zostaną przez notyfikowane podmioty ADR – odpowiednio Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), Arbitra Bankowego, Rzecznika Ubezpieczonych, Sąd Polubowny przy KNF, Pełnomocnika ds. Sporów Konsumenckich przy Prezesie UKE, Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie UKE bądź podmioty ADR utworzone przez samorządy prawnicze. System ADR będzie miał charakter całościowy i horyzontalny, zapewniając pokrycie sektorowe i geograficzne, zaś ewentualne luki wypełnione zostaną przez Inspekcję Handlową. Efektywny system ADR będzie stanowić nie tylko alternatywę względem sądownictwa powszechnego, ale i wprowadzi konkurencyjność między poszczególnymi podmiotami ADR. To zaś stanowi szczególnie istotne i pozytywne zjawisko, pozwalające na eliminację z rynku podmiotów ADR świadczących usługi niskiej jakości. Dodatkowo, w związku z przyjęciem ustawy z dnia 10 września 2015 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze wspieraniem polubownych metod rozwiązywania sporów, można przypuszczać, iż poziom użycia alternatywnych metod rozwiązywania sporów, w tym mediacji i postępowania polubownego, znacznie sukcesywnie wzrastać.

## Bibliografia

- Abdel Wahab M.S., Katsch E., Rainer D., *Online dispute resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*, Eleven International Publishing 2012.
- Białecki M., *Mediacja w postępowaniu cywilnym*, Warszawa 2011.
- Gajda-Roszczyńska K., *Sprawy o ochronę indywidualnych interesów konsumentów w postępowaniu cywilnym*, Warszawa 2011.
- Haczkowska M. (red.), Balicki R., Bartoszewicz M., Complak K., Ławniczak A., Masternak-Kubiak M., *Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej. Komentarz*, Warszawa 2014.
- Jakubiak-Mirończuk A., *Alternatywne a sądowe rozstrzygnięcie sporów*, Warszawa 2008.
- Leszczyńska D., Borkiewicz M., *Platforma ODR w przygotowaniu, ale link zamieścić trzeba*, „Gazeta Prawna” z 2 lutego 2016 r., nr 21 (4168).
- Pietraszewski M., *Wybrane problemy na tle alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów z udziałem konsumentów*, „Kwartalnik ADR” 2010, nr 4 (12).
- Postępowanie cywilne*, Marszałkowska-Krześ E. (red.), Warszawa 2008.
- Prawo konkurencji*, M. Kępiński (red.), t. 15, Warszawa 2013.
- Rodziewicz P., *Czy istnieje potrzeba wprowadzania instrumentu prawnego dotyczącego Online Dispute Resolution (ODR) w zakresie rozstrzygnięcia sporów wy-*

nikłych z transgranicznych transakcji handlu elektronicznego, „Prawo Mediów Elektronicznych” 2012, nr 1, s. 39–44.

Pieckowski S., *Mediacja w sprawach cywilnych*, Warszawa 2006.

Raport Gemius Polska, *E-commerce w Polsce 2015. Gemius dla e-Commerce Polska*, Warszawa 2014.

*Raport IAB Polska, E-commerce – raport IAB 2014*, Warszawa 2014.

Raport Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, *Polityka konsumencka na lata 2014–2018*, luty 2014, Warszawa.

Raport Komisji Europejskiej, *Consumer Markets Scoreboard Making markets work for consumers 10th edition – June 2014*, June 2014, Brussels.

Sozański J., *Prawa człowieka w Unii Europejskiej*, Warszawa 2013.

Wikariak A., *Internetowe rozwiązywanie sporów ze sprzedawcami nie dla Polaków*, serwis Gazeta Prawna.pl, <http://serwisy.gazetaprawna.pl/poradnik-konsumenta/artykuly/923233,mediacja-online-sklepy-internetowe.html> (28.02.2016).

## Implementacja europejskiego pakietu legislacyjnego w sprawie ADR i ODR w sporach konsumenckich do polskiego porządku prawnego

### Streszczenie

Artykuł ma na celu omówienie założeń pakietu legislacyjnego zawierającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich), rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), przy uwzględnieniu konsekwencji transpozycji przepisów do krajowego porządku prawnego. W tekście dokonano analizy zmian systemowych, począwszy od przyjęcia ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez modernizacji organizacyjnej istniejącego systemu ADR po nowelizację wybranych przepisów obowiązujących ustaw.

**Słowa kluczowe:** alternatywne metody rozwiązywania sporów (ADR), elektroniczne metody rozwiązywania sporów (ODR), spory konsumenckie, mediacje, arbitraż

## The Implementation of the EU Legislative Package Concerning ADR and ODR in Consumer Disputes into the Polish Legal Order

### Abstract

The present article aims to discuss the objectives of Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) and Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive

2009/22/EC (Regulation on consumer ODR), with a particular focus on their impact on the Polish legal system.

The contribution is divided into two parts. The first part focuses on the basic principles of the Directive on consumer ADR and the Regulation on consumer ODR while the second part offers an analysis of the legal consequences of the implementation of the Directive on consumer ADR in the Polish legal system, in particular its impact on public authorities. Strengths and weaknesses of the system are identified and based on their impact it is possible to formulate some *de lege ferenda* propositions.

**Keywords:** Alternative dispute resolution (ADR), online dispute resolution (ODR), consumer dispute, mediation, arbitration