

Alternatywne metody rozwiązywania sporów konsumenckich w Unii Europejskiej

Przejdź do produktu na www.ksiegarnia.beck.pl

Spis treści

Przedmowa	XV
Wykaz skrótów	XXV
Wykaz literatury	XXIX
Wykaz orzecznictwa	XLIII
Źródła internetowe i inne	XLVII
Wykaz tabel i rysunków	LIII
Alternative dispute resolution for consumer disputes in the European Union – summary	LV
Rozdział I. Metody i systemy ADR wykorzystywane do rozwiązywania sporów konsumenckich	1
§ 1. Wprowadzenie	1
§ 2. Uwagi terminologiczne	3
§ 3. Geneza metod ADR	6
§ 4. Techniki (metody) ADR	8
I. Wprowadzenie	8
II. Podział metod (technik) ADR	10
1. Wprowadzenie	10
2. Tryb rozwiązywania sporu	10
3. Charakter wydawanego rozstrzygnięcia	11
§ 5. Główne rodzaje metod (technik) oraz modeli ADR wykorzystywanych w UE	12
I. Wprowadzenie	12
II. Mediacja i koncyliacja	13
III. Arbitraż	17
IV. Działalność rzeczników (ombudsmanów)	21
V. Działalność komisji skargowych	24
§ 6. Alternatywne metody rozwiązywania sporów konsumenckich <i>online</i>	27
§ 7. Zalety wykorzystania metod ADR do rozwiązywania sporów konsumenckich	29
§ 8. Ryzyka wiążące się z wykorzystaniem metod ADR w sporach konsumenckich	31
§ 9. Podsumowanie	33

Rozdział II. Rozwój ADR w sporach konsumenckich w systemie prawnym Unii Europejskiej	35
§ 1. Wprowadzenie	35
§ 2. Zasada kompetencji przyznanych	37
§ 3. Znaczenie wyboru podstawy prawnej	39
§ 4. Normy kompetencyjne mogące stanowić podstawę prawną dla ADR	41
I. Wprowadzenie	41
II. Kompetencje UE w zakresie współpracy sądowej w sprawach cywilnych	42
III. Kompetencje UE w zakresie urzeczywistniania rynku wewnętrznego	45
IV. Kompetencje UE w zakresie ochrony konsumentów	49
V. Kompetencje domniemane	51
§ 5. Rozwój alternatywnych metod rozwiązywania sporów konsumenckich	52
I. Wprowadzenie	52
II. Praktyka przyjmowania aktów prawa miękkiego	53
III. Wezwanie do dyskusji na temat przyszłości ADR w sprawach cywilnych i handlowych i jej konsekwencje	61
IV. Pierwsze normatywne konsekwencje <i>soft law</i>	64
V. Odniesienia do ADR w innych aktach prawa wtórnego	67
VI. Unijne sieci ADR w sporach konsumenckich	69
1. Wprowadzenie	69
2. ECC-Net	69
3. FIN-NET	71
4. SOLVIT	73
§ 6. Podsumowanie	75
Rozdział III. Rola ADR w urzeczywistnianiu dostępu konsumentów do wymiaru sprawiedliwości	77
§ 1. Wprowadzenie	77
§ 2. Uwagi wstępne	79
§ 3. Dostęp do wymiaru sprawiedliwości w prawie europejskim	83
I. Wprowadzenie	83
II. Zasada efektywnej (skutecznej) ochrony sądowej	85
III. Dostęp do sądu a obligatoryjny udział w postępowaniu ADR	87
§ 4. Koncepcja <i>access to justice</i> w ujęciu <i>M. Cappelletti</i> o	91
I. Wprowadzenie	91
II. Ewolucja koncepcji <i>access to justice</i>	91
III. Problemy z realizacją <i>access to justice</i>	93
1. Wprowadzenie	93

2. Bariery finansowe	93
3. Nierówne możliwości stron	94
4. Rozproszone interesy zbiorowe	95
IV. „Trzy fale” w koncepcji dostępu do wymiaru sprawiedliwości	95
1. Wprowadzenie	95
2. Dostęp do pomocy prawnej	96
3. Dochodzenie roszczeń indywidualnych i zbiorowych w postępowaniu sądowym	98
4. Dostęp do ADR	100
V. Dostęp do wymiaru sprawiedliwości w wybranych inicjatywach unijnych	102
1. Wprowadzenie	102
2. Dokumenty konsultacyjne i strategiczne	103
3. Akty prawne o charakterze normatywnym	104
VI. Urzeczywistnienie <i>access to justice</i> przez ADR	111
§ 5. Podsumowanie	113
Rozdział IV. Analiza sytuacji konsumentów oraz działalności podmiotów ADR na rynku wewnętrznym UE	117
§ 1. Wprowadzenie	117
§ 2. Monitoring sytuacji konsumentów dokonywany przez Komisję Europejską	119
I. Wprowadzenie	119
II. Tablice wyników	120
III. Eurobarometry	121
IV. Raporty ECC-Net i FiN-NET	122
V. Wykaz podmiotów ADR notyfikowanych Komisji Europejskiej	122
VI. Dane statystyczne dotyczące działalności platformy ODR	123
§ 3. Badania empiryczne w przedmiocie ADR	124
I. Wprowadzenie	124
II. Leuven Study (2007)	124
III. Civic Study (2009) oraz (2011)	125
IV. Oxford Study (2012)	125
§ 4. Analiza najnowszych zachowań konsumentów na rynku wewnętrznym	126
I. Wprowadzenie	126
II. Znaczenie krajowych oraz transgranicznych zakupów <i>online</i> ..	127
III. Przedmiot problemów i skarg konsumenckich	128
1. Wprowadzenie	128
2. Problematiczne sektory	128
3. Rodzaje problemów i skarg	129

IV. Wartość poniesionej przez konsumentów szkody	132
V. Próg finansowej opłacalności dochodzenia roszczenia	134
VI. Reakcje konsumentów na zaistniały problem	136
VII. Poziom zadowolenia konsumentów oraz poziom trudności rozstrzygania sporów	137
VIII. Przeszkody w dostępie do wymiaru sprawiedliwości	138
IX. Wnioski dotyczące sytuacji konsumentów	140
§ 5. Analiza danych na temat rozwiązywania sporów w trybie ADR	141
I. Wprowadzenie	141
II. Liczba spraw konsumenckich rozstrzyganych przez podmioty ADR na poziomie UE	142
III. Zasięg działalności systemów ADR	144
1. Zasięg geograficzny	144
2. Zasięg sektorowy	146
IV. Modele systemów ADR	147
1. Wprowadzenie	147
2. Wariant prywatny (biznesowy)	148
3. Wariant publiczny (administracyjny)	149
4. Wariant oparty na współpracy	150
V. Udział w postępowaniu ADR	150
1. Konsumenty	150
2. Przedsiębiorcy	152
VI. Moc wiążąca rozstrzygnięcia	154
VII. Przestrzeganie uzgodnionych rozwiązań	156
VIII. Koszty i średni czas trwania postępowań	157
IX. Wnioski dotyczące sytuacji podmiotów ADR	159
§ 6. Podsumowanie	162
Rozdział V. Ustrój unijnego systemu ADR w kształcie nadanym dyrektywą 2013/11/UE oraz rozporządzeniem Nr 524/2013	167
§ 1. Wprowadzenie	167
§ 2. Analiza ram prawnych unijnego system ADR	168
I. Wprowadzenie	168
II. Zakres zastosowania dyrektywy	169
1. Wprowadzenie	169
2. Zakres podmiotowy	170
3. Zakres przedmiotowy	172
4. Zgoda przedsiębiorcy na udział w postępowaniu	172
III. Postępowanie w sprawie ADR w sporach konsumenckich	173
1. Wprowadzenie	173

2. Wszczęcie postępowania ADR oraz jego wpływ na termin przedawnienia	174
3. Zasady postępowania ADR	175
A. Wprowadzenie	175
B. Zasada przejrzystości	175
C. Zasada skuteczności	176
D. Zasada sprawiedliwego traktowania	177
E. Zasada dobrowolności	178
F. Zasada legalności	179
IV. Podmiot ADR	179
1. Wprowadzenie	179
2. Obowiązki techniczne podmiotów ADR	181
3. Wymogi jakościowe – art. 6 dyrektywy 2013/11/UE	181
A. Wprowadzenie	181
B. Wymóg fachowości	181
C. Wymóg niezależności	182
D. Wymóg bezstronności	183
V. Obowiązki przedsiębiorców	184
VI. Organizacja systemu ADR	185
§ 3. Ocena projektowanego systemu ADR	186
I. Wprowadzenie	186
II. Dostępność	187
1. Wprowadzenie	187
2. Rozbieżny zakres rozporządzenia Nr 524/2013 i dyrektywy 2013/11/UE	187
3. Liczne wyłączenia stosowania systemu ADR	188
4. Dobrowolna przynależność przedsiębiorców do systemu ADR	189
5. Dobrowolna przynależność podmiotów ADR do systemu ADR	190
III. Jakość ADR	191
1. Wprowadzenie	191
2. Wymogi jakościowe stawiane podmiotom ADR	192
A. Wprowadzenie	192
B. Profesjonalizm podmiotów ADR	192
C. Bezstronność i niezależność podmiotów ADR	193
3. Wymogi jakościowe postępowań ADR	194
A. Wprowadzenie	194
B. Przejrzystość	194
C. Skuteczność	197
D. Sprawiedliwe traktowanie	198

IV. Świadomość konsumentów istnienia ADR	198
V. Legalność i egzekwowanie prawa	200
§ 4. Podsumowanie	203
Rozdział VI. Implementacja dyrektywy 2013/11/UE oraz stosowanie	
rozporządzenia Nr 524/2013 w Polsce	205
§ 1. Wprowadzenie	205
§ 2. Opóźnienia w transpozycji dyrektywy 2013/11/UE oraz wykonaniu rozporządzenia Nr 524/2013 w prawie polskim	207
§ 3. Etapy transpozycji dyrektywy 2013/11/UE oraz wykonania rozporządzenia Nr 524/2013	209
§ 4. Obszary transpozycji dyrektywy 2013/11/UE	210
I. Wprowadzenie	210
II. Obszar materialnoprawny	211
III. Obszar proceduralny	213
IV. Obszar instytucjonalny	218
1. Wprowadzenie	218
2. Publiczny podmiot ADR o charakterze horyzontalnym	220
A. Wprowadzenie	220
B. Sądownictwo polubowne	221
C. Mediacja oraz concyliacja	221
3. Publiczne podmioty ADR o charakterze sektorowym	222
A. Wprowadzenie	222
B. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej	223
C. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (Centrum Arbitrażu i Centrum Mediacji przy KNF) ..	225
D. Rzecznik Finansowy	226
E. Koordynator ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki	228
F. Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego	229
G. Rzecznik Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego	231
4. Niepubliczne podmioty ADR	233
A. Wprowadzenie	233
B. Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich	233
C. Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów dotyczących Żywności	235
D. Izba Gospodarki Elektronicznej (e-Izba)	235
§ 5. Ocena transpozycji	236
I. Wprowadzenie	236
II. Jakość ADR w Polsce	237

Spis treści

1. Wprowadzenie	237
2. Kwalifikacje podmiotów ADR	237
3. Bezstronność i niezależność podmiotów ADR	238
III. Dostęp konsumentów do ADR	240
1. Wprowadzenie	240
2. Przynależność przedsiębiorców do systemu ADR	240
3. Przesłanki odmowy rozpatrzenia sporu	242
4. Odpłatność ADR	244
IV. Świadomość konsumentów na temat ADR	244
V. Egzekwowanie prawa i legalność	246
§ 6. Podsumowanie	247
Zakończenie	251
Indeks rzeczowy	261

[Przejdź do księgarni →](#)



ksiegarnia.beck.pl