

# Ochrona konsumenta w postępowaniu mediacyjnym i arbitrażowym

Przejdź do produktu na [www.ksiegarnia.beck.pl](http://www.ksiegarnia.beck.pl)

## Ochrona konsumenta w postępowaniu mediacyjnym i arbitrażowym – uwagi wprowadzające

Ochrona konsumenta w ramach podejmowanych przez Unię Europejską działań legislacyjnych ma aktualnie istotne znaczenie. Świadczy o tym przede wszystkim art. 12 TFEU, w którym obowiązek przestrzegania i uwzględniania ochrony konsumenta odniesiono do innych polityk i działań Unii. Ponadto należy dodać, że wskazany artykuł został zamieszczony w Traktacie w Tytule II „Postanowienia ogólne”, a regulacja w nim zawarta zawiera treść dawnego art. 153 ust. 2 Traktatu Wspólnot Europejskich, co bezspornie ukazuje rolę ochrony konsumenta w obecnych czasach. Również w polskim ustawodawstwie, tj. w art. 76 Konstytucji RP, ochronie konsumentów nadano status zasady polityki państwa. Z uwagi na powyższe niezbędne stało się zestawienie ochrony konsumentów z alternatywnymi metodami rozstrzygania/rozwiązywania sporów konsumenckich. Poza tym aktualnie wskazuje się również na konsumenta jako „słabszą” stronę sporu z przedsiębiorcą, a w konsekwencji tego zaznacza się dążenie do zagwarantowania wysokiego poziomu ochrony konsumenta na rynku wewnętrznym UE. Mając powyższe na uwadze, konieczne w mojej opinii stało się omówienie pozasądowych procedur egzekwowania roszczeń przez konsumentów. Metody alternatywne wobec drogi sądowej, stosowane dla rozpatrzenia i rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, przedstawiane są przez UE jako prosty, szybki, skuteczny oraz tani sposób rozstrzygnięcia sporów między konsumentem a przedsiębiorcą (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich, pkt 4), których użycie zapewnia wysoki poziom ochrony konsumentów (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich, pkt 1). Zaprezentowane stanowisko UE uwidacznia, że korzystanie z tego rodzaju postępowania nie tylko jest korzystne dla samych stron sporu, ale dla całego rynku wewnętrznego UE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich, pkt 1, 3) i wymiaru sprawiedliwości. Uwzględniając przedstawione poglądy, przeanalizowanie ochrony konsumentów w kontekście stosowania przez nich metod alternatywnych względem „klasycznej” drogi sądowej stało się moim zdaniem niezbędne, w wyniku czego zajęłam się tym tematem w swojej pracy doktorskiej. Stosowanie metod ADR w rozpatrywaniu i rozstrzyganiu/rozwiązywaniu sporów konsumenckich zostało przeze mnie przeanalizowane odnośnie do postępowania mediacyjnego i arbitrażowego, których forma – jak wykazałam w pracy – jest korzystna dla obu stron sporu. Dla odpowiedniego, a zarazem wystarczającego omówienia metod alternatywnych, wykorzystałam metodę prawoporównawczą, analityczną i – co istotne dla poruszanego w pracy zagadnienia – metodę historyczną. Dodatkowo przeanalizowanie metod pozasądowych jest wymagane zwłaszcza w odniesieniu do ostatnio podejmowanych w ramach polskiego usta-

wodawstwa działań regulacyjnych. Do katalogu wskazanych aktów prawnych należy zaliczyć m.in. ustawę o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, która implementuje do polskiego porządku prawnego dyrektywę w sprawie ADR w sporach konsumenckich oraz inne akty, tj.: wytyczne postępowania w sprawach dotyczących polubownego załatwienia sporów konsumenckich w drodze mediacji, obecnie obowiązujące rozporządzenie MS z 6.7.2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych i dołączone do niego regulamin organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej oraz poprzednio obowiązujące rozporządzenie MS z 25.9.2000 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich i dołączone do tego rozporządzenia regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich, rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z 17.5.2017 r. w sprawie regulaminu organizacji i działania Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, jak i samą ustawę o IH, która została zmieniona ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich – art. 50 (metoda prawnoporównawcza). Dokładne omówienie alternatywnych metod rozstrzygania sporów w aspekcie ochrony konsumenta wymagało poruszenia w niniejszej pracy kwestii dotyczącej rozwoju alternatywnych metod rozwiązywania/rozstrzygania sporów konsumenckich (metoda historyczna), ich klasyfikacji oraz udowodnienia dostosowania formy tych metod do zagwarantowania wysokiego poziomu ochrony konsumenta. W tym aspekcie, dla udowodnienia odpowiedniej i dostosowanej formy alternatywnych metod względem ochrony konsumenta konieczne było przeanalizowanie ich konstrukcji (metoda analityczna), co również uczyniłam w pracy. Ponadto stosowanie zasad procedury cywilnej w postępowaniu pozasądowym wskazuje, że postępowanie alternatywne nie jest w tak znacznym stopniu „odfomalizowane”<sup>1</sup>, by zniechęcać strony sporu, tj. konsumenta i przedsiębiorcę w aspekcie ich sprawiedliwego traktowania w postępowaniu i rozstrzygnięcia sporów do korzystania z tej procedury. Z uwagi na niejednoznaczne odnoszenie się do tego elementu postępowania alternatywnego, co jednak ma istotne znaczenie dla stosowania metod alternatywnych, także to zagadnienie zostało omówione w pracy. Kwestia ta jest również szczególnie ważna,

---

<sup>1</sup> „odfomalizowana” – używanie przeze mnie cudzysłowu względem określenia dotyczącego odfomalizowania, stosowanego odnośnie do formy metod ADR wynika z faktu, że na skutek podjęcia wielu aktów prawnych zarówno w prawie europejskim, jak i polskim, które regulują te metody, wskazują one na swoistą technikę używaną dla rozpatrywania sporów (sporów konsumenckich), alternatywnych wobec „klasycznej” drogi sądowej, metod rozstrzygnięcia. Ponadto zmiana w ustawodawstwie UE pojęcia „rozwiązywać” na „rozstrzygać”, co potwierdza, m.in. dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z 21.5.2013 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), wręcz wymusza dokonanie przeze mnie powyższego zabiegu (w polskim ustawodawstwie niestety nadal używane jest dla metod alternatywnych pojęcie „rozwiązywać” jak ma to miejsce w ustawie implementującej wspomnianą dyrektywę o ADR, tj. w ustawie o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich).

mając na uwadze zachęcenie zarówno konsumenta, jak i przedsiębiorcy do stosowania tego rodzaju procedury rozpatrywania i rozstrzygnięcia sporów konsumenckich. Obecne zmiany, które zaszły odnośnie do klasyfikacji metod zaliczanych do ADR – przede wszystkim aktualna „przynależność” arbitrażu do alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz niewskazywanie wprost na mediację w aktach europejskich (np. dyrektywie w sprawie ADR w sporach konsumenckich, Dz.U. UE L 165/63) i polskich (m.in. ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich) – co nie świadczą o wyeliminowaniu tej metody z katalogu metod ADR, co jeszcze bardziej skłoniło mnie do poruszenia tego tematu w pracy doktorskiej.

Rozdział pierwszy (Konsument a ADR) stanowi wprowadzenie do poruszanych w pracy doktorskiej zagadnień, które dotyczą konsumenta i jego ochrony w aspekcie dochodzonych przez niego roszczeń względem przedsiębiorcy w alternatywnych do „klasycznej” drogi sądowej, metod rozstrzygnięcia sporów. W wyniku tego, poza objaśnieniem podstawowych kwestii odnoszących się do konsumenta, przeanalizowane zostały różne metody alternatywne. Powyższy zabieg stanowi dobre oraz niezbędne wprowadzenie do dalszych rozważań w przedmiocie postępowania mediacyjnego i arbitrażowego, stosowanych w rozstrzygnięciu sporów konsumenckich.

W drugim rozdziale poruszyłam i omówiłam już tylko arbitraż oraz mediację jako odpowiednie metody rozstrzygnięcia sporów konsumenckich. W celu wymaganego wytłumaczenia konstrukcji wymienionych metod odnośnie do ochrony konsumenta, zostały wskazane i przeanalizowane różne unormowania, tj. w: procedurze cywilnej, regulacji pozakodeksowej i regulacji europejskiej.

Trzeci rozdział dotyczy mediacji, z kolei czwarty arbitrażu (czy mówiąc inaczej sądów polubownych). We wskazanych rozdziałach *sensu stricto* omówiłam rozwój oraz stosowanie wymienionych technik w rozpatrywaniu sporów między konsumentem i przedsiębiorcą oraz, co ważne, ich pozycję względem metod ADR. W efekcie, dla pełnej analizy w tym zakresie, przywołałam zarówno polskie, jak i europejskie regulacje.

Na koniec zamieszczone zostało podsumowanie prowadzonych w pracy doktorskiej rozważań z jednoczesnym wskazaniem potrzebnych zmian w obszarze ADR – arbitrażu i mediacji w dochodzeniu roszczeń przez konsumentów, skierowanych przeciw przedsiębiorcom.

W ramach podsumowania, mając na uwadze znaczenie ADR w rozstrzygnięciu sporów konsumenckich oraz zmiany, jakie zaszły w konstrukcji tych metod, przeanalizowanie tego rodzaju form postępowania, przede wszystkim względem skutecznej ochrony konsumenta będącej obecnie priorytetem działań podejmowanych w ramach unijnego (art. 12 TfUE) i polskiego (art. 76 Konstytucji RP) ustawodawstwa, było głównym powodem omówienia przeze mnie tego zagadnienia w pracy doktorskiej.

[Przejdź do księgarni →](#)



[ksiegarnia.beck.pl](http://ksiegarnia.beck.pl)