

**ARBITRAŻ I MEDIACJA –
PERSPEKTYWY PRYWANTNOPRAWNA
I PUBLICZNOPRAWNA
MIĘDZY TEORIA A PRAKTYKĄ**

KSIĘGA PAMIĄTKOWA KU CZCI
PROFESORA JANA ŁUKASIEWICZA

**ARBITRAŻ I MEDIACJA –
PERSPEKTYWY PRYWANTNOPRAWNA
I PUBLICZNOPRAWNA**

MIĘDZY TEORIAĄ A PRAKTYKĄ

KSIEGA PAMIĄTKOWA KU CZCI
PROFESORA JANA ŁUKASIEWICZA

POD REDAKCJĄ
JANA OLSZEWSKIEGO
ŁUKASZA BŁASZCZAKA
RAFAŁA MORKA



WYDAWNICTWO
UNIwersytetu Rzeszowskiego
Rzeszów 2018

Recenzowała
prof. dr hab. Bernadetta Fuchs

Opracowanie redakcyjne i korekta
Bernadeta Lekacz

Opracowanie techniczne i łamanie
Agnieszka Szczepańska-Pączek

Korekta techniczna
Ewa Kuc

Projekt okładki
Grzegorz Wolański

© Copyright by
Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego
Rzeszów 2018

ISBN 978-83-7996-606-6

1565

WYDAWNICTWO UNIWERSYTETU RZESZOWSKIEGO
35-959 Rzeszów, ul. prof. S. Pigonia 6, tel. 17 872 13 69, tel./fax 17 872 14 26
e-mail: wydaw@ur.edu.pl; <http://wydawnictwo.ur.edu.pl>
wydanie I; format B5; ark. wyd. 42; ark. druk. 38,26; zlec. red. 56/2018

Druk: Drukarnia Uniwersytetu Rzeszowskiego
Oprawa: Oficyna Wydawnicza „Zimowit” sp. z o.o.

Profesorowi zwyczajnemu dr. hab. Janowi Łukasiewiczowi – Wielkiemu Człowiekowi, Wybitnemu Prawnikowi, a także nietuzinkowemu promotorowi polubownego rozwiązywania sporów, dedykujemy niniejszą książkę, będącą efektem trwających blisko trzy lata prac jako hołd całego środowiska ADR w Polsce oraz rzeszowskiego ośrodka akademickiego, z którym do końca był związany – w 40. rocznicę obrony rozprawy doktorskiej...

redaktorzy naukowci

dr hab. Łukasz Błaszczak, prof. UWr

dr hab. Jan Olszewski, prof. UR

dr Rafał Morek

Rzeszów, czerwiec 2018 r.

Spis treści

Wielki Profesor dr hab. Jan Łukasiewicz	11
Marcin Niemczyk	
Wspomnienie o Profesorze Janie Łukasiewiczu	13
Tomasz P. Antoszek	
Zasada poufności mediacji a spotkania informacyjne dotyczące polubownych metod rozwiązywania sporów	17
Beata Bachurska	
Materialnoprawne i procesowe skutki zakończenia postępowania mediacyjnego w sprawach karnych	28
Marcin Białecki	
Praktyczne aspekty mediacji transgranicznej w sprawach z udziałem dziecka	44
Aneta Biały	
Uregulowania prawne mediacji cywilnych – próba oceny	57
Włodzimierz Broński, Piotr Sławicki	
Zasada neutralności mediatora w polskim prawie cywilnym	72
Oskar Bróz	
Perspektywy alternatywnych metod rozwiązywania sporów o zdarzenia medyczne w Polsce w oparciu o doświadczenia ADR w Stanach Zjednoczonych	83
Aleksandra Budniak-Rogała	
Wymóg obligatoryjny pozwu z art. 187 § 1 pkt 3 k.p.c. – <i>de lege lata</i> i <i>de lege ferenda</i>	93
Tomasz Cyrol	
Aksjologiczne aspekty ugody mediacyjnej	121
Tomasz Drozdowski	
Procedura koncylacyjna w Japonii	138
Elżbieta Feret	
Mediacje i negocjacje w sektorze publicznym	148
Kinga Flaga-Gieruszyńska	
Prawo do wysłuchania w postępowaniu arbitrażowym	162
Anna Golonka	
Kompensacja i jej znaczenie dla pojednania się pokrzywdzonego ze sprawcą przestępstwa	175
Aneta Jakubiak-Mirończuk	
Mediacja z perspektywy wymiaru sprawiedliwości – pomiędzy statystyką a oczekiwaniami	189

Monika Klejnowska	
Koszty mediacji w sprawach karnych	202
Katarzyna Kłosowska-Lasek	
Partnerskie podejście administracji do obywatela w świetle przepisów o mediacji w postępowaniu administracyjnym	214
Agata Ludera-Ruszel	
Ograniczenia dopuszczalności zawarcia ugody przed mediatorem w sprawach z zakresu prawa pracy	226
Maciej Łaszczuk	
Kilka uwag o etyce arbitra	235
Grzegorz Maroń	
Chrześcijańska teoria prawa jako kierunek we współczesnej myśli prawniczej	248
Elżbieta Małecka	
Wpływ ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich na sytuację prawną konsumentów w sektorze telekomunikacyjnym	268
Arita Masłowska	
Udział obrońcy w postępowaniu mediacyjnym	278
Eugeniusz Moczuk	
Mediacje w świetle teorii interakcjonizmu symbolicznego. Ujęcie socjologiczne	286
Małgorzata Modrzejewska	
Sądownictwo polubowne jako alternatywny sposób rozstrzygania sporów konsumenckich	303
Krystian Mularczyk, Hanna Drynkorn	
Rola radcy prawnego lub adwokata w mediacji	321
Rafał Morek	
Dowód z opinii biegłego w arbitrażu: w poszukiwaniu standardów i rozwiązań niektórych problemów praktyki sądowej	329
Łukasz Mroczyński-Szmaj	
Postępowanie przed koordynatorem do spraw negocjacji oraz status prawny nowej instytucji ADR w sektorze energetycznym	340
Andrzej Olaś	
O postępowaniach przyspieszonych w instytucjonalnym arbitrażu handlowym uwag kilka	356
Jan Olszewski	
Obowiązki informacyjne w mediacjach konsumenckich	381
Sylwester Pieckowski	
Prace UNCITRAL nad projektem regulacji w sprawie uznawania i wykonywania międzynarodowych uгод handlowych będących rezultatem koncyliacji	408
Łukasz J. Pikuła	
<i>Prawa piękne, sprawiedliwe i dobre</i> , czyli wiedza jako fundament państwa idealnego u Platona	422

Jerzy Plis	
Mediacje z udziałem przedstawicieli różnych kultur	431
Sebastian Podmiotko	
Wykorzystanie alternatywnych metod rozwiązywania sporów na polskim rynku kapitałowym	443
Marta Sagan	
Możliwość korzystania ze zwolnienia podmiotowego od podatku od towarów i usług przez osobę świadczącą usługi mediacji	459
Tobiasz Serafin	
Mediacja w ochronie zdrowia	470
Piotr Krzysztof Sowiński	
Mediacja karnoprocusowa	480
Rajmund Stapiński	
Polubowne rozwiązywanie sporów powstałych w ramach procedur udzielania za- mówień publicznych	493
Małgorzata Szreniawska	
Mediacja z perspektywy nauki administracji	502
Piotr Szreniawski	
Mediacja jako poszukiwanie dobra wspólnego	508
Andrzej Szumański	
Udział osób trzecich w przygotowaniu wyroku sądu arbitrażowego oraz nadaniu jego treści ostatecznego brzmienia	515
Renata Świrgoń-Skok, Aneta Arkuszewska	
Postępowanie polubowne na podstawie <i>compromissum</i> jako rzymskie korzenie współczesnego zapisu na sąd polubowny	534
Stanisław Wrzosek	
Nauka administracji w ujęciu systemowym	552
Karol Zawisłak	
Skutki procesowe przedterminowego wygaśnięcia mandatu arbitra – wybrane za- gadnienia regulacji prawa polskiego na tle porównawczym	560
Bibliografia	572
Czasopisma	591
Orzecznictwo	600
Akty prawne	602
Wykaz skrótów	608
Wykaz kodeksów etyki	611
Netografia	612

Obowiązki informacyjne w mediacjach konsumenckich

Wprowadzenie

Już w pierwszym okresie wdrażania w Polsce społecznej gospodarki rynkowej pojawiło się prawo do mediacji i arbitrażu. Pomimo iż były takie możliwości rozwiązywania sporów, to jednak występowały epizodycznie. Po nowelizacji k.p.c. w 2005 r. wprowadzono szereg nowych przepisów regulujących prawo mediacyjne lub arbitrażowe. Szczególny nacisk w nich kładziony był na coraz szersze i poprzez to lepsze do stosowania w praktyce elementy procesowe. Usprawnianie norm realizowano potem etapami, uzupełniając je o nowe instytucje, a także korygowanie mniej czytelnych konstrukcji¹. Pomimo iż przepisy te mają już kilkanaście lat, to jednak skala ich stosowania w praktyce znacząco nie wzrosła i nadal jest znikoma². W związku z tą sytuacją od kilku lat wdrażane są dwie zupełnie nowe ścieżki promowania ww. instytucji. Po pierwsze, znacznie zwiększono ilość i jakość przepisów tworzących instrumenty informujące w ramach wszelkiego typu procedur mediacyjnych. Drugą ścieżką promocji jest ilościowe powiększanie przedmiotowego zakresu korzystania z rozwiązań mediacyjnych. Obecnie (tzn. od 2016 r.) ustawodawca opracował jednak zupełnie nowe rozwiązania wspierające proces mediacyjny. Przede wszystkim

* Doktor habilitowany, profesor UR, kierownik Zakładu Prawa Handlowego i Gospodarczego na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Rzeszowskiego; specjalista w zakresie publicznego prawa gospodarczego, w szczególności prawa konkurencji, a także polubownego rozwiązywania sporów – arbitrażu i mediacji oraz prawa papierów wartościowych.

¹ Opis kilku takich korekt podaję m.in. w pracy: J. Olszewski, *Wskazania do rozwoju sądownictwa polubownego (arbitrażowego)* [w:] J. Olszewski (red.), *Arbitraż i mediacja – praktyczne aspekty stosowania przepisów*, Rzeszów 2007, s. 243–252; *idem*, *Mediacja w sporach gospodarczych* [w:] J. Olszewski (red.), *Prawo gospodarcze. Kompendium*, Warszawa 2013, s. 461–472.

² R. Stec uważa, iż polskie uregulowania w zakresie prawa do mediacji to w istocie bardzo nieudane próby prywatyzacji zadań publicznych. Autor na dowód tego dotychczas jedynie postulatywnego procesu wskazuje, iż „o mediacji można mówić tylko w perspektywie postulatu *de lege ferenda*”. R. Stec, *Aspekty mediacji w prawie polskim na przykładzie art. 47 ust. 2 ustawy z 13 października 1995 roku. Prawo łowieckie*, „Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego” 2016, nr 1 s. 17 i n.

w zdecydowanie szerszym zakresie prowadzony w nich jest aspekt informowania stron, dlatego też warto są one szerszej analizy. Nastąpiło to poprzez uchwalenie kilku regulacji³, które skokowo rozszerzały też podmiotowy i przedmiotowy zakres mediacji. Pojawiły się w tych nowych przepisach różnorodne normy kreujące innowacyjne działania w celu rozwiązywania aktualnych i potencjalnych konfliktów⁴. Ze względu na to, iż normy informacyjne, które przede wszystkim tworzą pierwszą formę promowania mediacji, są bardzo rzadko omawiane w prawie polskim (a zupełnie brak takich analiz w aspekcie mediacji i arbitrażu), dlatego też niniejszy artykuł podejmuje tę materię.

Taką szczególną regulacją ze względu na ww. aspekty informacyjne jest ustawa z 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (dalej: PoRozSpKonsU). W ramach niniejszego artykułu ze względu na ograniczony jego charakter dokonamy wyłącznie prezentacji tylko kilku nowych konstrukcji o charakterze informacyjnym, które są ww. PoRozSpKonsU (szczególnie zaś takich, które pozytywnie kreują wizerunek mediacji, ponadto poprzez uproszczenia norm są lepiej rozumiane, a ostatecznie też powszechniej wykorzystane). Wiele rozwiązań w omawianym

³ Na przykład: rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z 2 czerwca 2017 r. w sprawie wysokości wynagrodzenia i podlegających zwrotowi wydatków mediatora w postępowaniu przed sądem administracyjnym (Dz.U. z 2017 r., poz. 1087); rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z 11 maja 2017 r. w sprawie zakresu i trybu współdziałania Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej i Prezesa Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej z innymi podmiotami przy wykonywaniu zadań (Dz.U. z 2017 r., poz. 939); ustawa z 7 kwietnia 2017 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2017 r., poz. 935); ustawa z 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r., poz. 1823); ustawa z 10 września 2015 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze wspieraniem polubownych metod rozwiązywania sporów (Dz.U. z 2015 r., poz. 1595). Należy tu zaznaczyć, iż w akcie tym wprowadzono zmiany do kilku aktów prawnych poprzez umożliwienie korzystania z mediacji. W szczególności korektą tą objęto: ustawę z 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego; ustawę z 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 2032 ze zm.); ustawę z 15 lutego 1992 r. o podatku dochodowym od osób prawnych (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 1888 ze zm.); ustawę z 20 listopada 1998 r. o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 2157); ustawę z 27 lipca 2001 r. – Prawo o ustroju sądów powszechnych (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 2062 ze zm.); nieobowiązującą już ustawę z 8 lipca 2005 r. o Prokuraturii Generalnej Skarbu Państwa (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 1313); ustawę z 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 623 ze zm.); ustawę z 9 kwietnia 2015 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2015 r., poz. 699); rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z 7 maja 2015 r. w sprawie postępowania mediacyjnego w sprawach karnych (Dz.U. z 2015 r., poz. 716); ustawę z 23 maja 1991 r. o rozwiązywaniu sporów zbiorowych (Dz.U. z 2015 r., poz. 295 ze zm.).

⁴ Szczególnie pozytywnie należy ocenić jednak to, iż wyodrębniono z mediacji formy kreujące concyliację. Inne nowe elementy to tworzenie możliwości mediacyjnych dla większości obszarów działania administracji i rozwiązywania tam powstających sporów, konsultacje społeczne oraz oceny wypełniania norm i standardów przez organy administracji.

akcie nie jest jedynie polskim rozwiązaniem, gdyż podobne wyrosły wcześniej w innych dojrzałych gospodarkach rynkowych, gdzie od dawna istnieje społeczeństwo obywatelskie. Warto tu podkreślić, iż kreując PoRozSpKonsU, wykorzystano instytucje, które wprawdzie zawarte były w dyrektywie UE⁵ mającej na celu wzmocnić transgraniczną ochronę konsumentów.

Celem artykułu jest także umiejętne wyjaśnienie niektórych wartości, jakie mają być wdrażane poprzez ten akt. Jak uczy doświadczenie, złe odczytanie unijnej aksjologii dostrzec można zbyt często w polskich regulacjach. Aby opisać te wyjątkowe obecnie rozwiązania, w ramach niniejszego artykułu szczególnie nacisk położony będzie na wartości, jakie niesie dla społeczeństwa obywatelskiego dobrze opracowana siatka informacyjna. Na fakt, iż do analizy wybrano jedynie ww. akt (PoRozSpKonsU), przemawia nie tylko to, iż opracowano go pod wpływem dyrektywy UE, aby zapewnić szerokie wykorzystanie przez przedsiębiorców, lecz aby uwydatnić szczególną, społeczną cechę tego aktu, tj. przede wszystkim olbrzymi potencjał, jaki drzemie w ADR, i to, iż wyposażono go w wyjątkowo nowatorskie konstrukcje informacyjne. W niewielu aktach prawa gospodarczego jest tak dużo zawartych śladów naśladowania zróżnicowanych instytucji informacyjnych. Ponadto obowiązki te nie są jednostkowe, gdyż można dostrzec je w ramach kilku⁶ zakresów podmiotowych czy też obszarach tematycznych PoRozSpKonsU.

W związku z ograniczeniem analizy wyłącznie do klasyfikacji, a potem opisu ww. obowiązków informacyjnych wszelkie kwestie o innym charakterze będą tu pominięte. Jedynie do kilku elementów ściśle powiązanych z tematem umieścimy stosowny komentarz. Wielką wartością omawianego aktu jest szerokie odniesienie w jego przepisach do obowiązku informowania. Samo wyliczenie sfer, gdzie należy podawać informacje, nie jest jeszcze najwyższą wartością, gdyż nawet najlepsze informacje i definicje nie spełnią swojej roli, jeśli jest ich zbyt dużo lub jeśli są rozproszone i zbyt zróżnicowane tematycznie. Dlatego też w ocenie aktu zwracać będziemy uwagę na to, czy ustawodawca, aby takich ww. zagrożeń uniknąć, w ramach PoRozSpKonsU wdraża też stosowne normy dla szeregu innych ustaw⁷, jeśli tylko regulują aspekty konsumenckie, a także czy akty te

⁵ Niniejsza ustawa w zakresie swojej regulacji wdraża dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z 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) (Dz.Urz. UE L 165 z 18.06.2013, s. 63).

⁶ W niniejszym artykule zostaną wskazane cztery obszary tematyczne. Autor ma jednak świadomość, iż analiza dokonana bardziej wnikliwie lub przy użyciu innych kryteriów może zapewnić także inną klasyfikację.

⁷ Nowelizując przedmiotową ustawą: ustawę z 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 1822 ze zm.); ustawę z 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 220 ze zm.); ustawę z 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1063 ze zm.); ustawę z 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (t.j.

razem tworzą zrozumiałą spójną całość dla konsumentów. Artykuł opracowany został na podstawie badań teoretycznych związanych literaturą przedmiotu i z orzecznictwa. W pewnym stopniu autor wykorzystał także własne doświadczenia uzyskane w ramach pracy w centrach mediacji i praktyki odbyte w organach Unii Europejskiej i FTC w Stanach Zjednoczonych. Ze względu na ograniczony rozmiar publikacji w ramach opisu pominięto kwestie historyczne i ewolucyjne. To ograniczenie wynika również z faktu, iż w tym temacie istnieje już literatura⁸ w języku polskim.

1. Ustalenie ważniejszych pojęć

Katalog pojęć, które należy przedstawić na użytek niniejszego artykułu, obejmuje dwie grupy. Wpierw są to definicje już występujące w literaturze, ale konieczne jest jednak ich przypomnienie, gdyż dalsza analiza będzie się do nich często odnosić. Druga grupa definicji warta jest szczególnego podkreślenia, gdyż tu zgodnie z założeniami ze wstępu zwracamy uwagę, czy pojęcia te wnoszą określone wartości informacyjne. Pierwszym pojęciem z pierwszej grupy, które jest fundamentalne dla PoRozSpKonsU, jest sformułowanie, iż umożliwia ona stosowanie „alternatywnych metod rozwiązywania sporów” zwanych w skrócie z języka angielskiego ADR (*alternative dispute resolution*). W literaturze wskazuje się, że nazwę tę cechuje „niesądowy charakter postępowania”. W ten sposób ADR⁹ ujęty jest szeroko, gdyż do jego zakresu pojęciowego byłby wyłączony także arbitraż, co czasem jest dyskusyjne. Taki jednak pogląd znajduje swoje odzwierciedlenie w niektórych dokumentach Komisji Europejskiej¹⁰. W nowszej

Dz.U. z 2017 r., poz. 2117); ustawę z 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1907); ustawę z 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 196); ustawę z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.); ustawę z 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 2070); ustawę z 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1481); ustawę z 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1830); ustawę z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 683); ustawę z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2016 r., poz. 892 ze zm.).

⁸ Ł. Mroczyński-Szmaj, *Arbiter i arbitraż – na przestrzeni dziejów. Historia polskiego sądownictwa polubownego do 1989 r.*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Rzeszowskiego” 2014, nr 82, Prawo 14, s. 129–143.

⁹ R. Morek, *ADR – w sprawach gospodarczych*, Warszawa 2004, s. 2.

¹⁰ Zielona Księga w sprawie alternatywnego rozwiązywania sporów w prawie cywilnym i handlowym z 19 kwietnia 2002 r. COM(2002) 196 final. „Dla celów tej Zielonej Księgi alternatywne metody rozwiązywania sporów są zdefiniowane jako procedury pozasądowego rozwiązywania sporów prowadzone przez neutralną osobę trzecią, z wyłączeniem arbitrażu” w tłum. S. Pieckowskiego, *Arbitraż a alternatywne metody rozwiązywania sporów w sprawach cywilnych (ADR)* [w:] A. Szumański (red.), *System prawa handlowego*, t. VIII: *Arbitraż handlowy*, Warszawa 2015, s. 1122.

literaturze¹¹ zdarza się również, iż zaznacza się „genetyczne podobieństwo arbitrażu” do pozostałych metod ADR¹². Warto jednak podkreślić, iż w Stanach Zjednoczonych instytucje pozasądowe są znacznie bogatsze w formy pośrednie, przez co wydają się one elastyczniejsze i bardziej dopasowane do dynamicznie zmieniającego się rynku. Przede wszystkim nadążają one za aktualnymi potrzebami obrotu [np. w ramach handlu internetowego wypracowano już kilka nowych form ADR, które tu noszą zbiorczą, specjalną nazwę ODR (*online dispute resolution*)]. Dlatego aby ostatecznie ustalić pojęcie ADR, powołamy utrwalony już pogląd z literatury, w którym wskazano, iż alternatywnymi metodami rozwiązywania sporów (ADR) są takie **prawne dopuszczalne formy rozwiązania sporu (w tym też poprzez jego rozstrzygnięcie)**¹³, **które realizowane są zasadniczo poza procesem sądowym, przy pomocy neutralnego i bezstronnego podmiotu trzeciego**¹⁴.

Jedną z podstawowych form ADR jest mediacja. R. Stec wskazuje, że mediacja to aktywne „pośredniczenie w sporze w celu nakłonienia podmiotów do porozumienia”¹⁵. W ten sposób używanie terminu „nakłanianie” obrazuje stosowanie całego pakietu technik, w tym też informacyjnych i wyjaśniających, a także pewną wyjątkowo spolegliwą presję kierującą

¹¹ G. Frączek, *Funkcjonowanie ośrodków mediacyjnych*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2011, nr 2; B. Gessel-Kalinowska vel Kalisz (red.), *Arbitraż w Polsce*, Warszawa 2011; B. Fuchs, J. Olszewski (red.), *Arbitraż. Między teorią a praktyką*, Rzeszów 2014; E. Gmurzyńska, R. Morek, *Mediacje. Teoria i praktyka*, Warszawa 2009; A. Jakubiak-Mirończuk, *Negocjacje dla prawników. Prawo cywilne*, Warszawa 2010; Ch. W. Moore, *Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*, Warszawa 2012; R. Morek, *ADR...*; *idem*, *Mediacja i arbitraż (art. 183¹–183¹⁵, 1154–1217 K.P.C.)*. Komentarz, Warszawa 2006; Ł. Mroczynski-Szmał, *Arbiter i arbitraż...*, s. 129–143; P. Nowaczyk, S. Pieckowski, J. Poczobut, A. Szumański, A. Tynel (red.), *Międzynarodowy i krajowy arbitraż handlowy u progu XXI wieku. Księga pamiątkowa dedykowana doktorowi habilitowanemu Tadeuszowi Szurskiemu*, Warszawa 2008; J. Olszewski (red.), *Arbitraż i mediacja jako instrumenty wspierania przedsiębiorczości. Materiały z międzynarodowej konferencji naukowej zorganizowanej przez Zakład Prawa Handlowego i Gospodarczego Wydziału Prawa Uniwersytetu Rzeszowskiego w dniach 22–23 września 2006 r.*, Rzeszów 2006; J. Olszewski (red.), *Arbitraż i mediacja. Praktyczne aspekty stosowania przepisów. Materiały z konferencji naukowej w Iwoniczu Zdroju, 19–20 X 2007*, Rzeszów 2007; J. Olszewski (red.), *Sądy polubowne i mediacja*, Warszawa 2008; J. Olszewski (red.), *Arbitraż i mediacja. Aktualne problemy teorii i praktyki funkcjonowania sądów polubownych i ośrodków mediacyjnych. III Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Nałęczów Zdrój, 8–10 maja 2009 r.*, Rzeszów 2009; J. Olszewski (red.), *II Euroregionalna Konferencja Naukowa „Mediacja – między teorią a praktyką” Materiały z konferencji Rzeszów 15.5.2014 r.*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2014, nr 4(28).

¹² Taki pogląd przedstawia w oparciu o literaturę ze Stanów Zjednoczonych: S. Pieckowski, rozdz. 19 [w:] A. Szumański (red.), *System prawa handlowego*, t. VIII: *Arbitraż handlowy*, Warszawa 2015, s. 1122.

¹³ Por. Ł. Błaszczak, M. Ludwik, *Sądownictwo polubowne (arbitrażowe)*, Warszawa 2007, s. 39.

¹⁴ Por. R. Morek, *ADR...*, s. 1.

¹⁵ R. Stec, *Aspekty mediacji...*, s. 17.

strony do ugody. Najprostszym działaniem, ale i podstawowym, jest tu stałe informowanie obu stron konfliktu o wszelkich jego blokadach, które te informacje znoszą lub przynajmniej zmniejszają. W literaturze twierdzi się również, że w postępowaniu mediacyjnym istotne jest także, „aby stronom dana była możliwość wyjaśnienia i rozeznania okoliczności faktycznych i prawnych sprawy, a w konsekwencji możliwość zaproponowania sposobu jej załatwienia”¹⁶. Z poglądem tym można się zgodzić jedynie co do pierwszej części działań, gdyż podawanie propozycji rozwiązania problemu spornego jest już *de facto* koncyliacją.

Do istotnych pojęć, które występują w ustawie, a są już zdefiniowane, należą: konsument i przedsiębiorca. Dobrym rozwiązaniem w kontekście przejrzystego informowani dla odbiorców tego aktu jest właśnie **pozostawienie bez zmian podstawowych** dla tego aktu definicji konsumenta i przedsiębiorcy¹⁷. **Do drugiej grupy pojęć**, tzn. takich, które po raz pierwszy opracowano na użytek tego aktu, w szczególności należy zaliczyć wyjątkowo proste ujęcie pojęcia sporu. **Sporem konsumenckim** jest spór między konsumentem a przedsiębiorcą wynikający z zawartej z konsumentem umowy. Dokonuje się dodatkowego rozróżnienia na spór krajowy, tj. taki spór konsumencki, gdy konsument w chwili złożenia oferty przedsiębiorcy albo przyjęcia oferty przedsiębiorcy miał miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, oraz spór transgraniczny. Jednym z bardziej kreatywnych pojęć w PoRozSpKonsU jest ujęcie w ramach jednego terminu trzech form działalności, jakie prowadzi się w ramach pozasądowych postępowań z konsumentami. Opis tych form ustawodawca ukierunkował na bardzo konkretne i prosto ujęte działania. W ten sposób dominują tu ujęcia zrozumiałe, krótko podane, czyli typowo informacyjne. Szczegółowo określa to art. 3 PoRozSpKonsU, który stanowi, iż postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ma na celu rozwiązywanie sporu konsumenckiego. Rozwiązanie to może przyjąć trzy postacie, w których to doprowadza się do:

- **umożliwienia zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony** (czyli jest to proces stałego informowania o ustępstwach i kreowania stanowiska coraz bardziej zbieżnego),
- przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu (ta forma działań w istocie odpowiada dawniej nazwie „koncyliacja”; niesie ona za sobą największy potencjał poznawczy i informacyjny),
- **rozstrzygnięcia sporu i narzucenia stronom jego rozwiązania; rozstrzygnięcie** to przyjęcie określonego stanu za rzeczywisty

¹⁶ *Ibidem*, s. 18.

¹⁷ W ten sposób przez konsumenta należy rozumieć konsumenta w rozumieniu ustawy z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2017 r., poz. 459, 933, 1132), a przez przedsiębiorcę należy rozumieć jako przedsiębiorcę w rozumieniu ustawy z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.

i opracowanie przekonywującego pakietu informacji (argumentacji), tak aby strony przyjęły to rozwiązanie; należy tu podkreślić, iż w literaturze wskazuje się, iż w pozasądowych rozstrzygnięciach aspekt informacyjny czy nawet wyjaśniający powinien być znacznie mocniejszy niż zapewniają tradycyjne procedury sądowe.

Wyjątkowo ważne dla PoRozSpKonsU jest ustalenie **podmiotu uprawnionego**. Pomimo iż w kilku artykułach są niewielkie opisowe odniesienia i pewne elementy definicyjne, to jednak na użytek konsumentów konieczne jest szersze ujęcie tego terminu. Co też dalej czynimy, ukazując w pierw podmiot uprawniony ze strony podmiotowej, a potem przedmiotowej. Podmiot uprawniony jest w ten sposób zbiorczą nazwą dla szeregu osób o różnorodnej formie organizacyjnej i prawnej, o ile tylko spełnia wymagania podane w PoRozSpKonsU. W ten sposób jest to rozwiązanie generalnie o charakterze otwartym.

Podmiot uprawniony może występować w kilku postaciach. W szczególności może być tworem kolegialnym lub jednoosobowym. Różny też może być jego status prawny czy też instytucja go kreująca. Podmiot ten, o ile chce uczestniczyć w pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, musi spełnić szereg wymagań z PoRozSpKonsU. Regulują te liczne obowiązki szczególnie normy art. 9–19 PoRozSpKonsU. Do ważniejszych zadań, jakie należy w tym miejscu wymienić, zaliczyć trzeba opracowanie przez taki podmiot, a następnie udostępnianie regulaminu, który będzie w nim obowiązywał. Po wypełnieniu ww. wymagań ostatecznie powinien złożyć wniosek do Prezesa UOKiK o rejestrację w nowo ustanowionym, specjalnym rejestrze dla tego typu podmiotów. Pierwszoplanową rolę odgrywa w takim wniosku oświadczenie, że wnioskodawca spełnia warunki uprawniające do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone w ustawie. Warto tu zaznaczyć, iż wymogi stawiane podmiotom rejestrowym w dużej części są istotne dla konsumentów, m.in. podmiot uprawniony¹⁸ zapewnia, iż osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich posiadają wiedzę i umiejętności w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa.

W PoRozSpKonsU przewidziano w art. 19 także kilka szczególnych wymagań, które podmiot uprawniony powinien spełnić w sytuacji, gdy utworzony jest on przez organizację przedsiębiorców. Odnoszą się one do sytuacji, które mogłyby ograniczać jego niezależność. Ustawa wskazuje tu dwie takie przesłanki: pierwsza dotyczy sytuacji, gdy utworzony został przez organizację przedsiębiorców, druga, gdy osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich są zatrudnione wyłącznie przez tę organizację lub otrzymują wynagrodzenie

¹⁸ Zgodnie z art. 14 ust. 1 PoRozSpKonsU.

wyłącznie od tej organizacji. W takiej sytuacji organizacja przedsiębiorców, przez którą został utworzony ten podmiot, powinna zapewnić takiemu podmiotowi uprawnionemu oddzielny i celowy budżet przeznaczony na wykonywanie zadań przez osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Z tym że należy zaznaczyć, iż przepisu tego nie stosuje się jednak do podmiotów utworzonych przez organizację przedsiębiorców, w których postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich każdorazowo prowadzone są przez organ kolegialny, w skład którego wchodzi równa liczba przedstawicieli organizacji przedsiębiorców oraz przedstawicieli organizacji konsumenckich. Pewnego przypomnienia wymaga instytucja Prezesa UOKiK, który nadzoruje w ustawie różnego typu procedury i w szeregu miejscach ingeruje w ten proces. Status prawny tego organu jest uregulowany we wspomianej już ustawie z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: OchrKonkIkonsU)¹⁹. Zgodnie z art. 29 ust. 1 OchrKonkIkonsU Prezes UOKiK jest centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach ochrony konkurencji i konsumentów. Prezes Rady Ministrów sprawuje nadzór nad działalnością Prezesa UOKiK, który jest organem wykonującym zadania nałożone na władze państw członkowskich Unii Europejskiej na podstawie art. 104 i 105 TFUE. Ponadto Prezes UOKiK jest właściwym organem ochrony konkurencji w rozumieniu art. 35 rozporządzenia nr 1/2003/WE.

2. Źródła prawa do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami

Zręby źródeł prawa tworzące podstawy do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami powstały z inicjatywy Unii Europejskiej. Obecnie obejmują one w szczególności rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany wprowadzone w rozporządzeniu (WE) nr 2006/2004 i dyrektywie 2009/22/WE (jest to tzw. rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz.Urz. UE L 165 z 18.06.2013, s. 1) oraz wspomnianą już dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich.

W prawie polskim problematykę źródeł otwiera omawiana tu PoRozSpKonsU. Pewną pomocniczą rolę pełnią też inne ustawy regulujące

¹⁹ Status prawny Prezesa UOKiK jest opisany m.in. w dziale V ww. ustawy, który dotyczy jego licznych kompetencji w zakresie organizacji ochrony konkurencji i konsumentów.

materię mediacji w poszczególnych działach lub sektorach prawa. W szczególności będą to cywilnoprawne przepisy procesowe z Kodeksu postępowania cywilnego (dalej: k.p.c.). W szeregu obszarach problematykę mediacji doprecyzowała także ustawa z 10 września 2015 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze wspieraniem polubownych metod rozwiązywania sporów²⁰. Należy tu zaznaczyć, iż w akcie tym wprowadzono zmiany do kilku aktów prawnych umożliwiające korzystanie z mediacji. Obok ww. ustaw duże znaczenie dla postępowania przed podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań konsumenckich mogą mieć inne regulacje²¹, np. podawane przez niego w specjalnych informacjach dotyczących wykazu regulacji, które są stosowane przez podmiot uprawniony w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, a w szczególności obowiązujący w tym podmiocie regulamin.

3. Obszary informacyjne w PoRozSpKonsU

3.1. Ogólna charakterystyka

Ustawodawca, mając na celu szerokie wdrożenie norm z PoRozSpKonsU, już w pierwszym artykule wyliczył główne cele tego aktu. Analiza tych celów wykazuje, iż w praktycznym ujęciu tworzą one swoiste grupy działań. Związane są wprost lub pośrednio z typowymi kategoriami obowiązków informacyjnych. Są to w szczególności obowiązki informacyjne:

- podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- związane z wpisami do rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (dalej: Rejestr),
- przedsiębiorców, którzy korzystają z pozasądowych rozstrzygnięć w sporach z konsumentami,
- wynikające z prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- Prezesa UOKiK w zakresie informowania o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich i prowadzeniu rejestru podmiotów uprawnionych.

²⁰ Dz.U. z 2015 r., poz. 1595.

²¹ W szczególności będą to te wskazane w rozdz. 2 PoRozSpKonsU. Podano tam m.in. obowiązki podmiotów uprawnionych (art. 8). Podmiot uprawniony rozpatruje zarówno spory krajowe, jak i transgraniczne, w tym spory objęte rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z 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).

W wymienionym wyżej katalogu dostrzec można dwie wyraźne grupy obowiązków informacyjnych. Pierwsza dotyczy aspektów procesowych, druga zaś ukierunkowana jest na podmiotu występujące w tej procedurze. Pomimo iż pojawia się jeszcze jeden obszar informacji, jakim jest rejestr podmiotów uprawnionych, to jednak jest on ściśle związany z podmiotem, który go prowadzi. Uwzględniając tę sytuację, w kolejnych kilku podrozdziałach wyliczymy ważniejsze obowiązki informacyjne, ale grupując je dla większej przejrzystości w obszarach tematycznych związanych z podmiotami (tzn. będą to informacje od aktywnych podmiotów, na które ustawodawca nałożył wyjątkowo duże katalogi obowiązków informacyjnych, dlatego z wykazu tego wyłączymy konsumentów). W niewielkim wyodrębnionym ostatnim rozdziale ocenić także będziemy instytucje wzmacniające proces informacyjny oraz wzajemne konotacje proceduralne, jeśli wpływają na działania lub powiązania informacyjne.

3.2. Obowiązki informacyjne ważniejszych podmiotów uczestniczących w postępowaniu

W PoRozSpKonsU generalnie omówione są cztery podstawowe podmioty uczestniczące w postępowaniu ADR. Są to: **podmiot uprawniony**, **przedsiębiorca**, **konsument** oraz **Prezes UOKiK**. Tak jak podaliśmy już wyżej, nie będzie omawiany tu konsument, gdyż przedmiotowa ustawa w zasadzie nie obciąża go obowiązkami informacyjnymi. Ponadto informacje od pozostałych podmiotów są przede wszystkim na niego ukierunkowane. Niejako podstawowy dla tej procedury jest podmiot uprawniony, przedsiębiorca i ostatecznie Prezes UOKiK. Prezes UOKiK cały proces informowania nadzoruje, a często też szereg danych przetwarza, a ponadto prowadzi rejestr podmiotów uprawnionych do rozstrzygania sporów poza sądowych. W tej też kolejności naświetlimy ww. podmioty i ich ważniejsze obowiązki informacyjne.

4. Obowiązki informacyjne podmiotu uprawnionego

4.1. Ogólne zasady formy informowania

Ustawodawca, określając obowiązki informacyjne podmiotu uprawnionego, w pierwszej kolejności wskazał jego formę i zasady, na jakich powinien przebiegać ten proces. Podano tu również podstawowy katalog danych, jakie powinny być umieszczane na stronie internetowej takiego podmiotu. Generalnie strona ta ukierunkowana będzie na wszystkich zainteresowanych mediacją, stąd jej treść powinna być przejrzysta i ma zawierać katalog

rzeczywiście istotnych danych²². Strona internetowa podmiotu uprawnionego powinna pozwalać na złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania i przekazanie dokumentów, które także mają być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej (ale mogą być też w formie papierowej na zasadach określonych w regulaminie). Na stronie internetowej, o której mowa, podmiot uprawniony umieszcza również adres strony internetowej Komisji Europejskiej, na której publikowany jest wykaz podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgłoszonych Komisji Europejskiej przez państwa członkowskie Unii Europejskiej.

Ustawodawca do licznej grupy obowiązków, w których wylicza rodzaje informacji, wprowadził też pewne ogólne zasady ich przygotowania, np. wskazał, jak należy informacje opracowywać i prezentować. Przede wszystkim wyraźnie podkreślił, iż to, co udostępnia się do wiadomości publicznej, podmiot uprawniony powinien podać w sposób jasny i zrozumiały. W ostatnim zaś punkcie art. 10 ust. 1 (pkt 16) nakazał opracowywać pewien wskaźnik statystyczny, a następnie go powszechnie podawać. Ustawodawca zasadnie uznał ten element informacji za najbardziej obiektywny, a poprzez to przekonywujący o realnej skuteczności podmiotu uprawnionego. Przedmiotowy pkt 16 stanowi, iż podawać należy informację o procentowym udziale przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w stosunku do liczby wszczętych postępowań albo informację, że podmiot uprawniony nie prowadzi takich analiz.

4.2. Informacje kierowane do zainteresowanych postępowaniem

Dla pragnących uzyskać kontakt z właściwym podmiotem uprawnionym, a pewnie też niebawem z przyszłym mediatorem niezwykle ważne są różne dane adresowe i odnoszące się do aspektów praktycznych. Takie informacje są wyliczone w art. 10 PoRozSpKonsU. W tym wypadku są to szczegółowe dane, w których możemy dostrzec dwie grupy tematyczne. W pierwszym rzędzie są to dane kontaktowe obejmujące imię i nazwisko albo nazwę, miejsce zamieszkania, albo siedzibę oraz adres pocztowy i adres poczty elektronicznej tego podmiotu oraz informacje o wszelkich kwalifikacjach osób prowadzących postępowania. Do innych istotnych informacji należy tu zaliczyć w szczególności specjalizacje podmiotu uprawnionego, sposoby wyznaczania osób do postępowań, informację o członkostwie w sieciach podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego

²² Ustawodawca narzucił w art. 9 PoRozSpKonsU internetową formę przekazywania danych. Zobowiązano w tym też artykule do wymiany informacji między stronami postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową na zasadach określonych w regulaminie. Informacje o postępowaniu na wniosek stron powinny być także dostępne na trwałym nośniku.

rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych, informacje o rodzajach sporów konsumenckich, których rozwiązywaniem zajmuje się dany podmiot uprawniony, informacje o kategoriach sporów konsumenckich, w tym podmiotach i sektorach objętych właściwością danego podmiotu uprawnionego.

Z kolei druga część wykazu informacji dla zainteresowanych stron powinna już być ukierunkowana wprost na ewentualne postępowanie. Szczegółowy opis treści wymagalnych danych podaje art. 10 PoRozSpKonsU w pkt 7–15. Są to następujące informacje:

- o przesłankach, na podstawie których podmiot uprawniony może odmówić rozpatrzenia sporu,
- o regulacjach, które są stosowane przez podmiot uprawniony w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności obowiązujących w tym podmiocie regulamin,
- o językach, w jakich można składać wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i w jakich prowadzone jest to postępowanie,
- o rodzajach norm, które mogą być podstawą rozwiązania sporu,
- określenie wstępnych warunków, które strony muszą spełnić, aby postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich mogło zostać wszczęte, w tym warunku podjęcia przez wnioskodawcę przed złożeniem wniosku o wszczęcie tego postępowania próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu,
- o prawie wycofania się przez strony z danego postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- określenie opłat i kosztów związanych z udziałem w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz informacje o ich wysokości lub zasadach ich naliczania,
- określenie średniego czasu trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- wskazanie skutków prawnych danego sposobu zakończenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w tym konsekwencji niezastosowania się do wiążącego rozstrzygnięcia sporu.

4.3. Udostępnianie informacji w sprawozdaniach

Trzecia grupa informacji od podmiotu uprawnionego obejmuje dane sprawozdawcze. Tu także, aby zapewnić przejrzystość i poprzez to ułatwić porównywanie, dane te obejmują jedynie istotne i bardzo obiektywne elementy potwierdzające sprawność podmiotu w rozwiązywaniu sporów. Pozytywnie należy ocenić taką strukturę prezentowania, gdyż nie wywołuje to chaosu informacyjnego, a poprzez istotne dane zapewniona jest też

realna użyteczność dla konsumentów. Dane z trzeciej grupy cytujemy za art. 11 ust. 1 PoRozSpKonsU. Wskazano tam, iż podmiot uprawniony sporządza sprawozdanie²³ z działalności w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawierające:

- informację o liczbie wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które wpłynęły do podmiotu uprawnionego, oraz wskazanie ich przedmiotu,
- informację o powtarzających się lub istotnych problemach, które prowadzą do sporów konsumenckich, do której mogą być dołączone zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania takich problemów,
- informację o procentowym udziale sporów, których rozpatrzenia podmiot uprawniony odmówił, w stosunku do liczby złożonych wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz procentowym udziale poszczególnych rodzajów przesłanek takiej odmowy,
- informację o procentowym udziale postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które zakończono przed osiągnięciem wyniku, w stosunku do liczby wszczętych postępowań, a także powody takiego zakończenia, o ile są znane,
- określenie średniego czasu trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- informację o procentowym udziale przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w stosunku do liczby wszczętych postępowań albo informację, że podmiot uprawniony nie prowadzi takich analiz,
- informację o współpracy podmiotów w ramach sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych, jeżeli podmiot uprawniony należy do takiej sieci.

Ustanowiono też specjalne sprawozdanie dla Prezesa UOKiK. Zawiera ono:

- informacje wyżej określone (tzn. w art. 11 ust. 1 pkt 1, 2 i 4–6),
- ocenę skuteczności współpracy podmiotu uprawnionego w ramach sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych, o ile taka współpraca miała miejsce,
- informację o szkoleniach odbytych przez osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o ile takie szkolenia miały miejsce,

²³ Sprawozdanie to sporządza się za każdy rok kalendarzowy i udostępnia w terminie do 30 kwietnia roku następnego.

- ocenę skuteczności postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez dany podmiot uprawniony i wskazanie przewidywanych sposobów jej poprawy.

4.4. Obowiązki informacyjne podmiotu uprawnionego w toku postępowania

Podmiot uprawniony niezwłocznie przekazuje stronom sporu potwierdzenie złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spełniającego wymagania. Zakres danych, jakie powinien zawierać ww. wniosek (tzn. o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, innych niż wcześniej wskazane, oraz dokumentów dotyczących sporu, jakie powinny być do niego dołączone) określa regulamin.

W przypadku, gdy wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich nie spełnia ww. wymagań, podmiot uprawniony wzywa wnioskodawcę do uzupełnienia wniosku w wyznaczonym terminie. W ostateczności zgodnie z art. 34 ust. 1 PoRozSpKonsU podmiot uprawniony odmawia rozpatrzenia sporu, jeżeli jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów, które objęte są właściwością danego podmiotu uprawnionego. Wyraźnie należy zaznaczyć, iż podmiot uprawniony może odmówić rozpatrzenia sporu w sytuacjach wskazanych w regulaminie. Z tym że w zasadzie mogą to być tylko ustawowo określone sytuacje, takie jak:

- wnioskodawca przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich nie podjął próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu,
- spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwość dla drugiej strony,
- sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez podmiot uprawniony, inny właściwy podmiot albo sąd,
- wartość przedmiotu sporu jest wyższa albo niższa od ustalonych w regulaminie progów finansowych,
- wnioskodawca uchybił określonemu w regulaminie terminowi do złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania podmiotu uprawnionego.

Warto tu podkreślić, iż wysokość progów finansowych nie może być ustalona na poziomie, który znacząco utrudnia konsumentowi dostęp do

postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Zaś termin, o którym wspomniano powyżej, nie może być krótszy niż rok od dnia, w którym wnioskodawca podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu.

Ponadto zgodnie z art. 35 PoRozSpKonsU jeżeli podmiot uprawniony odmawia rozpatrzenia sporu, jest obowiązany do poinformowania stron o przyczynie odmowy rozpatrzenia sporu w terminie 3 tygodni od dnia doręczenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

4.5. Informacje o wyniku postępowania

Zgodnie z art. 40 ust. 1 PoRozSpKonsU wynik postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich podmiot uprawniony przedstawia stronom w terminie 90 dni od dnia doręczenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. W przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin, o którym mowa wyżej, może być przedłużony. O każdym przedłużeniu terminu podmiot uprawniony jest obowiązany zawiadomić strony, wskazując przewidywany termin zakończenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Podmiot uprawniony niezwłocznie po dokonaniu ostatniej czynności w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich sporządza protokół przebiegu tego postępowania, który zawiera co najmniej informację o jego wyniku. Ostatnim elementem informacyjnym w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest sporządzenie protokołu przebiegu tego postępowania. Protokół ten, aby informacje tam zawarte były szybko dostępne, niezwłocznie doręcza się stronom.

4.6. Informacje w postępowaniach koncyliacyjnych

W przypadku postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w których podmiot uprawniony przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu, podmiot uprawniony:

- przed rozpoczęciem postępowania informuje strony o prawie wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie,
- informuje strony przed wyrażeniem zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowaniem się do niej, że:
 - a) mogą nie wyrazić zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub nie zastosować się do niej,
 - b) udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,

- c) przedstawiona propozycja rozwiązania sporu może się różnić od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapaść w postępowaniu sądowym;
- informuje strony o prawnych skutkach wyrażenia zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowania się do niej,
- zapewnia stronom odpowiedni czas na wyrażenie zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowanie się do niej.

4.7. Ważniejsze działania podmiotu zapewniające sprawny przepływ informacji

Zgodnie z art. 38 ust. 1 PoRozSpKonsU w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich podmiot uprawniony, aby zapewnić sprawny przepływ informacji:

- zapewnia stronom możliwość udziału w postępowaniu, w tym: 1) przedstawienia stanowisk, dokumentów i dowodów; 2) dostępu do stanowisk, dokumentów i dowodów przedstawionych przez drugą stronę oraz opinii wydanych przez ekspertów, a także możliwość ustosunkowania się do nich,
- informuje strony o wszystkich ich uprawnieniach,
- informuje strony na papierze lub innym trwałym nośniku o podjętym rozstrzygnięciu i jego uzasadnieniu.

5. Obowiązki informacyjne przedsiębiorców poddających spory z konsumentami pozasądowemu postępowaniu

Obowiązki informacyjne przedsiębiorców, którzy zobowiązują się do poddania sporów z konsumentami pozasądowym postępowaniom, zawarto w rozdz. 4 *Obowiązki przedsiębiorców*²⁴ i dotyczą one generalnie dwu spraw. Po pierwsze, wskazania podmiotu uprawnionego do prowadzenia takich postępowań (tzn. który jest właściwy dla tego przedsiębiorcy). Informacja ta powinna spełniać kilka warunków, np. ma obejmować co najmniej adres strony internetowej podmiotu uprawnionego, jest udostępniana w sposób zrozumiały i łatwo dostępny dla konsumenta. W szczególności:

- na stronie internetowej przedsiębiorcy, jeżeli przedsiębiorca taką prowadzi,
- we wzorcach umów zawieranych z konsumentami, o ile przedsiębiorca takie stosuje.

Druga grupa informacji pojawia się jedynie w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany.

²⁴ Zgodnie z art. 31 ust. 1 PoRozSpKonsU obowiązek ten dotyczy przedsiębiorcy, który zobowiązał się albo jest obowiązany na podstawie odrębnych przepisów do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami.

Wtedy to przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o:

- zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu, albo
- odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

W ww. sytuacji przedsiębiorca wraz z oświadczeniem przekazuje informację o podmiocie uprawnionym właściwym dla danego przedsiębiorcy.

Ustawodawca przewidział też sytuację zaniechania działań informacyjnych. Wtedy to (tzn. jeżeli przedsiębiorca nie złożył żadnego wymaganego ustawą oświadczenia) uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich²⁵.

Inne obowiązki przedsiębiorców w zasadzie mają charakter procesowy i zostały zasygnalizowane w trakcie przedstawiania postępowania przed właściwym podmiotem uprawnionym.

6. Obowiązki informacyjne Prezesa UOKiK związane z Rejestrem

6.1. Ogólna charakterystyka Rejestru

Jednym z ważniejszych obszarów informowania, który kreuje ustawa, jest rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia pozasądowych postępowań w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. W art. 7 PoRozSpKonsU wskazano, iż postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich można prowadzić po uzyskaniu wpisu do Rejestru. Podmiot wpisany do Rejestru (dalej: podmiot uprawniony) prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w oparciu o obowiązujące w danym podmiocie uprawnionym procedury tego postępowania (dalej: regulaminem). W rozdz. 3 PoRozSpKonsU, w art. 20 zawarto ogólne informacje o Rejestrze. Powadzi go Prezes UOKiK, a Rejestr ten ma charakter jawny i zawiera następujące dane:

- imię i nazwisko albo nazwę podmiotu uprawnionego, jego miejsce zamieszkania albo siedzibę oraz adres strony internetowej,
- informację o wysokości pobieranych opłat, jeżeli podmiot uprawniony takie opłaty pobiera,
- informację o językach, w jakich można składać wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i w jakich jest ono prowadzone,
- informację o rodzajach sporów konsumenckich, których rozwiązywaniem zajmuje się dany podmiot uprawniony,

²⁵ Na podstawie art. 32 PoRozSpKonsU.

- informację o kategoriach sporów konsumenckich, w tym podmiotach i sektorach objętych właściwością danego podmiotu uprawnionego,
- informację o konieczności osobistej obecności stron lub ich przedstawicieli, o ile taka konieczność zachodzi, w tym informację, czy postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest lub może być prowadzone jako postępowanie ustne lub pisemne,
- informację o wiążącym lub niewiążącym charakterze wyników postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez dany podmiot uprawniony,
- informację o przesłankach, na podstawie których podmiot uprawniony może odmówić rozpatrzenia sporu.

6.2. Wniosek o wpis do Rejestru

Wpis do Rejestru następuje na wniosek²⁶ zawierający:

- imię i nazwisko albo nazwę wnioskodawcy, jego miejsce zamieszkania albo siedzibę oraz adres strony internetowej,
 - informacje o strukturze, źródłach i sposobach finansowania wnioskodawcy oraz sposobie wynagradzania osób, które będą prowadziły postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, długości ich kadencji oraz podmiocie, przez który są zatrudnione,
 - opis regulacji, które będą stosowane przez wnioskodawcę w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich,
 - informację, czy wnioskodawca będzie pobierał opłaty i jaka jest ich wysokość,
 - wskazanie średniego czasu trwania dotychczas prowadzonych postępowań pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o ile wnioskodawca prowadził takie postępowania,
 - informację o językach, w jakich będzie można składać wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i w jakich będzie ono prowadzone,
 - informację o rodzajach sporów konsumenckich, których rozwiązywaniem będzie się zajmował wnioskodawca,
 - informację o kategoriach sporów konsumenckich, w tym podmiotach i sektorach, które będą objęte właściwością wnioskodawcy,
 - informację o przesłankach, na podstawie których wnioskodawca będzie mógł odmówić rozpatrzenia sporu.
- Do wniosku o wpis do Rejestru dołącza się:
- regulamin, który będzie obowiązywał w podmiocie uprawnionym,

²⁶ Zgodnie z art. 21. PoRozSpKonsU.

- oświadczenie, że wnioskodawca spełnia warunki uprawniające do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone w ustawie.

Zgodnie z art. 22 PoRozSpKonsU jeżeli z danych zawartych we wniosku o wpis do Rejestru wynika, że wnioskodawca nie będzie spełniał warunków uprawniających do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określonych w ustawie, Prezes UOKiK wydaje decyzję o odmowie wpisu do Rejestru. O randze tego Rejestru świadczy fakt, iż Prezes UOKiK przekazuje Komisji Europejskiej dane objęte Rejestrem oraz informacje o ewentualnych zmianach w zakresie tych danych.

6.3. Wprowadzanie zmian do Rejestru i wykreślenia

Niezwykle istotną kwestią jest w każdym rejestrze szybkie aktualizowanie danych, dlatego podmiot uprawniony jest obowiązany niezwłocznie informować Prezesa UOKiK o zmianach danych będących podstawą wpisu do Rejestru, nie później niż w terminie 14 dni od dnia wystąpienia zmian. Prezes UOKiK niezwłocznie dokonuje zmian danych objętych Rejestrem, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania ww. informacji. Jeżeli z tych informacji wynika, że podmiot uprawniony nie będzie spełniał warunków uprawniających do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określonych w ustawie, Prezes UOKiK wydaje decyzję o odmowie dokonania zmian danych objętych Rejestrem²⁷. Jedną z najistotniejszych zmian, jakie w Rejestrze mogą być dokonane, jest wykreślenie²⁸ niektórych podmiotów uprawnionych. Prezes UOKiK wykreśla podmiot uprawniony z Rejestru:

- z urzędu – w przypadkach kreślonych w ustawie²⁹,
- na wniosek podmiotu uprawnionego.

Jeżeli podmiot uprawniony nie wykonuje obowiązku związanego z niezwłocznym³⁰ informowaniem Prezesa UOKiK o zmianach danych będących podstawą wpisu do Rejestru, wdraża się postępowanie w sprawie wykreślenia podmiotu uprawnionego z Rejestru i wzywa ten podmiot do przekazania aktualnych danych lub złożenia wyjaśnień w wyznaczonym

²⁷ Zgodnie z art. 23 ust. 1–3 PoRozSpKonsU.

²⁸ Zgodnie z art. 24 PoRozSpKonsU.

²⁹ Na przykład o których mowa w art. 25 i 26 PoRozSpKonsU. W art. 25 wskazano, iż wykreślenie następuje w przypadku, gdy podmiot uprawniony nie wykonuje obowiązków określonych w art. 8–13 PoRozSpKonsU lub przestał spełniać warunki określone w art. 14, art. 15, art. 16 ust. 2 i art. 17–19 PoRozSpKonsU. Wcześniej jednak Prezes UOKiK wszczyna postępowanie w sprawie wykreślenia podmiotu uprawnionego z Rejestru i wzywa ten podmiot do wykonania tych obowiązków lub dostosowania działalności do tych warunków w wyznaczonym terminie nie dłuższym niż 3 miesiące. Po bezskutecznym upływie ww. terminu Prezes UOKiK wydaje decyzję o wykreśleniu podmiotu uprawnionego z Rejestru.

³⁰ To znaczy nie później niż w terminie 14 dni od dnia wystąpienia zmian.

terminie nie dłuższym niż 30 dni. Po bezskutecznym upływie tego terminu Prezes UOKiK wydaje decyzję o wykreśleniu podmiotu uprawnionego z Rejestru³¹. Postępowanie w sprawie wykreślenia podmiotu uprawnionego z Rejestru powinno być zakończone w terminie 4 miesięcy od dnia jego wszczęcia. Decyzji o wykreśleniu podmiotu uprawnionego z Rejestru może być nadany rygor natychmiastowej wykonalności³². Te liczne rygory informacyjne świadczą, iż właściwie każdy element postępowania jest dla konsumentów czytelny. Obawy może jedynie powodować zastrzeżenie, iż przewiduje się i tu pewne wyjątki³³.

7. Inne istotne informacje związane z PoRozSpKonsU

7.1. Ujawnianie okoliczności mających wpływ na postępowanie

W ustawie wprowadzono kilka obowiązków dotyczących monitorowania pewnych sytuacji, a jeśli zajdą ku temu odpowiednie przesłanki – szybkiego informowania o tych kwestiach stron postępowania. Dotyczy to w szczególności sytuacji, które wylicza art. 16 PoRozSpKonsU. W pkt 1 wskazano, że jeśli osoba prowadząca postępowanie w sprawie dostrzeże pewne okoliczności, które mogą wpłynąć na jej niezależność lub bezstronność lub powodować konflikt interesów z jedną ze stron sporu, ma obowiązek niezwłocznego ujawnienia podmiotowi uprawnionemu takich okoliczności.

7.2. Informacje dotyczące finansowania oraz związania stron sporu wiążącym rozstrzygnięciem podmiotu uprawnionego

Promocja wszelkich form ADR, a przede wszystkim mediacji, będzie niemożliwa, jeśli wysokość kosztów związanych z takim postępowaniem będzie zbyt wysoka. Aby tego uniknąć, ustawodawca w art. 41 ust. 1 PoRozSpKonsU bardzo czytelnie wskazuje, aby postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich było dla konsumentów nieodpłatne. Wyjątkowo regulamin podmiotu uprawnionego może przewidywać pobieranie od konsumentów opłat, ale jeżeli ich łączna wysokość nie utrudnia znacząco konsumentowi dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Umieszczenie takiej informacji w regulaminie jest jednak obligatoryjne, gdyż w przeciwnym razie postępowanie automatycznie jest bezpłatne. Jednak nie wyłączono możliwości obciążenia konsumenta kosztami czynności podjętych na jego wniosek w toku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

³¹ Zgodnie z art. 26 ust. 1 i 2 PoRozSpKonsU.

³² Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 PoRozSpKonsU.

³³ Reguluj je art. 29 PoRozSpKonsU.

W art. 42 ust. 1 PoRozSpKonsU zawarto zaś inną istotną normę o charakterze informacyjnym stanowiącą, iż rozwiązanie sporu konsumenckiego poprzez jego rozstrzygnięcie i narzucenie stronom jego rozwiązania jest możliwe tylko w przypadku, gdy strony zostały poinformowane³⁴ o wiążącym charakterze rozstrzygnięcia będącego wynikiem postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i konsekwencjach niezastosowania się do takiego rozstrzygnięcia oraz wyraziły zgodę na poddanie się takiemu rozstrzygnięciu.

8. Wnioski

8.1. Uwagi ogólne co do potrzeby kreowania powiązania informacyjnego

Jednym z pierwszych zadań niniejszego opracowania, jakie podaliśmy na wstępie, było ustalenie, czy normy zawarte w PoRozSpKonsU są użyteczne w wymiarze informacyjnym i promującym ADR. W związku z tym badaniem dokonaliśmy wyliczenia, a potem opisanego kilku grup informacyjnych w aspekcie podmiotowym i przedmiotowym. Następnie naświetliliśmy formy informowania oraz obszary, gdzie przepisy PoRozSpKonsU nakazywały podawać te informacje. Powyższe opisy, wyliczenia i analizy szeregu obowiązków informacyjnych dają obecnie podstawę do stwierdzenia, iż PoRozSpKonsU tworzy rzeczywiście szczególną wartość i jest realnie użyteczna dla konsumentów. Liczne normy porządkujące informacje, doprecyzowujące je np. w zakresie ich treści lub tworzące proste kanały komunikowania się stron stanowią gwarancje stabilnych, jednorodnych tematycznie standardów (baz) informacyjnych. Konsument może w prosty sposób szereg danych porównywać, co powoduje, że znacznie trudniej jest manipulować tu pewnymi danymi. Ustawodawca był świadom, iż nawet najlepsze informacje i definicje nie spełnią swojej roli, jeśli jest ich zbyt dużo lub jeśli są rozproszone i wzajemnie zróżnicowane. Dlatego też dokonując w tym miejscu ostatecznej oceny tego aktu, zwróciliśmy także uwagę na to, czy ustawodawca, aby takich ww. zagrożeń uniknąć, w ramach tego jednego aktu wdraża też stosowne normy dla szeregu innych ustaw³⁵, jeśli tylko regulują one aspekty

³⁴ Należy tu dodać, iż w art. 42 ust. 2 PoRozSpKonsU obok ww. informacji zaznaczono, iż rozstrzygnięcie sporu według ogólnych zasad prawa lub zasad słuszności nie może prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony przyznanej mu bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa właściwego dla danego stosunku.

³⁵ W szczególności w badaniach chodziło o wspomniane już: ustawę z 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, ustawę z 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne, ustawę z 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, ustawę z 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym, ustawę z 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne, ustawę z 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym, ustawę z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawę z 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym

praktyczne i prokonsumenckie, oraz czy przynajmniej niektóre akty razem tworzą zrozumiałą spójną całość dla konsumentów. Ze względu na znaczną już liczbę aktów promujących ADR lub kreujących standardy (bazy) informacyjne w temacie użytecznym dla PoRozSpKonsU dokonaliśmy praktycznego ograniczenia do kilku aktów najnowszych. W ramach ostatecznego podsumowania wybraliśmy jedynie akty posiadające pewne powiązania z szeroko rozumianym prawem konkurencji i prawem konsumenckim oraz nowatorskimi normami dotyczącymi raportowania. Analiza treści tych regulacji dowodzi, iż są pewne podstawy przedstawienia propozycji *de lege ferenda*. Generalnie wskazują one potrzebę wzajemnego powiązania zasobów informacyjnych, które tworzą te regulacje. Biorąc pod uwagę, iż przedmiotowy akt, jakim jest PoRozSpKonsU, który ukierunkowany jest w szczególności na działalność podmiotów uprawnionych, a te ze względu na swoją specyfikę lub specjalizację mogą nie mieć pełnej wiedzy o użytecznych źródłach informacji o przedsiębiorcach naruszających prawa konsumenckie, uznaliśmy, iż wskazane byłoby dokonanie odesłania w PoRozSpKonsU wprost do takich zasobów. Sugestia wykorzystania nowych możliwości uzyskiwania informacji przez takie podmioty, a także przez poszkodowanych naruszeniami prawa konkurencji miałaby nie tylko walor użyteczny, lecz poprzez powiązanie różnych informacji z zasobów publicznych odnotowany już wcześniej przedsiębiorca-naruszyciel byłby znacznie mocniej prewencyjnie izolowany od konsumentów. A w przypadkach zaistniałego naruszenia byłby np. poddawany mocniejszej presji do pełnego odszkodowania.

8.2. Zasoby informacyjne z UOKiK

Warto w tym miejscu przypomnieć, iż przyjęcie PoRozSpKonsU w sprawach konsumenckich poprzedziło kilka poważnych nowelizacji ustawy z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, które zaowocowały użytecznymi dla konsumentów normami tworzącymi informacje ostrożnościowe (tzw. ostrzeżenia konsumenckie) lub specjalne rejestry. Warte szerszej uwagi są zmiany, które wprowadzono w 2014 r., a które to zagwarantowały większy dostęp do informacji w trakcie postępowania przed Prezesem UOKiK. Nowelizacja ta stworzyła m.in. możliwość negocjowania przez pracowników UOKiK z przedsiębiorcami takiego kierunku ich zachowania, które mogłyby ograniczyć czy nawet zlikwidować ich niewłaściwe praktyki. Odpowiednie zapoznanie się mediatora (lub innej osoby reprezentującej podmiot uprawniony) np. z treścią takiej ostrzegawczej rozmowy i ewentualnych zobowiązań tam zawartych jest obecnie możliwe na podstawie

praktykom rynkowym, ustawę z 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, ustawę z 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług, ustawę z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz ustawę z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

ustawy z 21 kwietnia 2017 r. o roszczeniach o naprawienie szkody wyrządzonej przez naruszenie prawa konkurencji³⁶ (dalej: ustawa o naprawienie szkody). Dlatego wskazane jest pouczenie naruszających prawo konkurencji przedsiębiorców, iż szereg informacji, które obecnie pozyskuje UOKiK, a także i takich, jakie osiąga dopiero po długim procesie negocjowania z nimi, będzie on musiał ujawnić na każde żądanie poszkodowanych. W ten sposób zasadne jest też, aby poszkodowani konsumenci lub upoważnione przez nich podmioty uprawnione korzystały na bazie ww. ustawy z wszelkich źródeł informacji o przedsiębiorcy-naruszycielu, w tym też podanymi po wysunięciu już stosownego roszczenia. Wynika to z faktu, iż dobrze przygotowany i posiadający wszelkie niezbędne dane mediator zwykle lepiej i skuteczniej prowadzi mediacje, a przede wszystkim z większą korzyścią dla poszkodowanych konsumentów. Szczególnie jest to ważne, jeśli przedsiębiorca uprzednio naruszał prawo konkurencji lub też jego zachowania zostały uznane przez UOKiK za godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

8.3. Informacje niefinansowe i dotyczące różnorodności

Informacje³⁷ o większych przedsiębiorcach można pozyskać także z kilku innych źródeł³⁸, np. z zasobów informacyjnych, które wynikają z innych obowiązków raportowania. Należy tu przypomnieć, iż w 2014 r. Unia Europejska przyjęła dyrektywę 2014/95/UE w sprawie ujawniania informacji niefinansowych i dotyczących różnorodności³⁹. Wprowadza ona obowiązek raportowania szeregu informacji, które mają wpływ na środowisko działalności gospodarczej, ale również mających znaczenie dla społeczeństw, w tym też dla konsumentów. Jedną z takich informacji jest częste składanie w takich raportach informacji o otwarciu danego przedsiębiorstwa na pozasądowe formy rozstrzygania sporów. W ten sposób raporty zintegrowane mogą ukazywać przedsiębiorcę jako podmiot umiejący rozwiązywać konflikty, które z natury są stałym elementem obrotu gospodarczego. Przedsiębiorcy podlegający obowiązkowi raportowania po zapoznaniu się z omawianą tu ustawą wręcz powinni opracowywać specjalny mechanizm informacyjny. Szczególnie wskazane byłyby w nim wszelkie kwestie odnoszące się do ich

³⁶ Ustawa z 21 kwietnia 2017 r. o roszczeniach o naprawienie szkody wyrządzonej przez naruszenie prawa konkurencji (Dz.U. z 2017 r., poz. 1132).

³⁷ Szerzej na temat tego typu negocjacji: A. Jasser, *Banki powinny wziąć część ciężaru*, „Rzeczpospolita” z 03 sierpnia 2015 r., s. B-12, <http://www.rp.pl/Wywiady/308029888-Banki-powinny-wziac-czesc-ciezaru.html?template=restricted> (27.09.2017).

³⁸ Wskazane jest pozyskiwanie przez mediatora także informacji o przedsiębiorcy z różnych rejestrów i centralnych ewidencji.

³⁹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/95/UE z 22 października 2014 r. zmieniająca dyrektywę 2013/34/UE w odniesieniu do ujawniania informacji niefinansowych i informacji dotyczących różnorodności przez niektóre duże jednostki oraz grupy (Dz.Urz. UE z 15.11.2014, L 330/1).

otwarcia na mediacje i inne alternatywne metody rozstrzygania sporów. Przy opracowaniu takich informacji w raportowaniu należy uwzględnić także kwestie, które regulują specjalne wytyczne⁴⁰.

8.4. Informacje Koordynatora ds. mediacji

W PoRozSpKonsU brak jest jakiegokolwiek odniesienia do skądinąd także nowej instytucji wprowadzonej ustawą z 27 lipca 2001 r. – Prawo o ustroju sądów powszechnych⁴¹, a ściśle związanej z mediacjami. Jest to Koordynator ds. mediacji. Należy tu przypomnieć, iż zgodnie z art. 16a § 1 Ustawy – Prawo ustroju sądów powszechnych „w sądzie okręgowym działa koordynator⁴² do spraw mediacji, który wykonuje działania na rzecz rozwoju mediacji, zapewnia sprawną komunikację pomiędzy sędziami i mediatorami oraz stałymi mediatorami, a także współpracuje przy organizowaniu spotkań informacyjnych”. Szczególnie w zakresie rozwiązań z PoRozSpKonsU wskazane byłoby sprecyzowanie przez prezesów sądów okręgowych bardziej konkretnych zadań dla Koordynatorów. Należałoby tu m.in. wypracować szerokie rozumienie różnego rodzaju spotkań poprzedzających opracowanie np. regulaminów przez przedsiębiorców czy też podmioty uprawnione w zakresie zapisów odnoszących się do funkcjonowania odpowiednich form ADR. Ze względu na to, iż podmioty uprawnione do mediacji konsumenckich będą miały swój Rejestr nadzorowany przez Prezesa UOKiK i tam też weryfikowane będą informacje o mediatorach działających w ramach tych instytucji, wskazane jest, aby również każdy lokalny Koordynator ds. mediacji miał wcześniejszą wiedzę o wszelkich podmiotach uprawnionych ze swojego obszaru działania i ją na bieżąco popularyzował. Zasadne jest też stworzenie pozytywnej praktyki, aby Koordynator wręcz zabiegał, aby sądy okręgowe wprowadziły specjalne wykazy (lub odesłania do) podmiotów uprawnionych w ramach swoich lokalnych list⁴³ mediatorów.

⁴⁰ Na przykład wskazania ze światowych wytycznych dotyczących raportowania, np. GRI – Global Reporting Initiative lub IIRC – International Integrated Reporting Council.

⁴¹ Na podstawie art. 1 ustawy z 10 września 2015 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze wspieraniem polubownych metod rozwiązywania sporów (Dz.U. z 2015 r., poz. 1595) (dalej: ustawa o wspieraniu ADR) wprowadzono zmiany m.in. w ustawie z 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, a także wprowadzono art. 16a ust. 3 ustawy z 27 lipca 2001 r. – Prawo o ustroju sądów powszechnych (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 2062 ze zm.).

⁴² Zgodnie z art. 16a § 2 ustawy z 27 lipca 2001 r. – Prawo o ustroju sądów powszechnych: „Koordynator do spraw mediacji wykonuje zadania, o których mowa w § 1, również w sądach rejonowych na obszarze właściwości danego sądu okręgowego. § 3. Koordynatora do spraw mediacji powołuje prezes sądu okręgowego, w drodze zarządzenia, spośród sędziów sądu okręgowego”.

⁴³ Tu należy przypomnieć, iż zgodnie z art. 157d § 1 ustawy z 27 lipca 2001 r. – Prawo o ustroju sądów powszechnych: „Prezes sądu okręgowego prowadzi listę stałych mediatorów dla obszaru właściwości danego okręgu sądowego”. Zaś na podstawie § 2: „Na liście stałych mediatorów zamieszcza się następujące dane dotyczące stałego mediatora: 1) imię i nazwisko oraz rok urodzenia; 2) adres do korespondencji; 3) informację dotyczącą wykształcenia

Tu także powinno się obligować Koordynatorów ds. mediacji, aby gromadzili informacje o wszelkich działających mediatorach, również poza strukturą sądowych list, oraz organizacjach, do których przynależą. Nawet jeśli nie zgłosiły takich mediatorów na listę mediatorów do sądu okręgowego. Tu też należałoby postulować stosowną nowelizację przepisów k.p.c. ustanawiającą automatyczny mechanizm, w wyniku którego rejestracja w na listach UOKiK także powodowałaby automatyczny wpis na listy mediatorów sądowych. Pomimo bowiem, iż prezes⁴⁴ sądu okręgowego ustala zasady w tym zakresie, powszechne doświadczenie dowodzi, że niezwykle rzadko instytucje publiczne oddolnie angażują się w kreatywne dla rynku działania. Szczególnie jeśli wymaga to dodatkowego wysiłku, nakładów, kosztów, pracy organizacyjnej kierownictwa czy podwładnych itp. A nawet jeśli takie inicjatywy się zdarzają, to są one raczej wyjątkiem, a nie regułą.

8.5. Nowe formy promowania ADR jako standard prawny

Dokonując podsumowania PoRozSpKonsU, należy stwierdzić, iż kreuje ona znaczący postęp w procesie upowszechnienia metod ADR. Jest to także promowanie znacznie wyższego szczebla, niż miało to miejsce dotychczas, gdy przewidywano wyłącznie „opcję” mediacyjną. „Opcja” ta była też w praktyce traktowana jako ciekawostka na pograniczu egzotyki czy nawet świadcząca o słabości „ofiary”, która jest niezdolna do zdecydowanych reakcji ochronnych. Trzeba zaznaczyć, iż są też inne opinie w literaturze⁴⁵ wyjaśniające nadal mizerne wykorzystanie mediacji w praktyce. Dlatego należy wyraźnie aprobować fakt, iż obecne usytuowanie rozwiązań ADR i podmiotów uprawnionych jest znacznie lepsze, gdyż PoRozSpKonsU uznaje instytucje ADR za standard. Zaś odrzucenie ADR jest powiązane z negatywnym wizerunkiem dla przedsiębiorcy, ponadto wymaga już pewnego wysiłku i w pewnym sensie kłopotliwych (niezręcznych) oświadczeń. W ten sposób PoRozSpKonsU stwarza nie tylko interesujące instytucje informacyjne, o których traktuje niniejsze opracowanie, a których podstawową cechą jest wielowymiarowe informowanie konsumenta, lecz także

i odbytych szkoleń; 4) informacje dotyczące specjalizacji. § 3. Na liście, o której mowa w § 2, na wniosek stałego mediatora, zamieszcza się: 1) numer telefonu stałego mediatora; 2) adres poczty elektronicznej stałego mediatora oraz 3) informację o wpisie na listę mediatorów, o której mowa w art. 183² § 3 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego”.

⁴⁴ Zgodnie z art. 157e ustawy z 27 lipca 2001 r. – Prawo o ustroju sądów powszechnych: „Prezes sądu okręgowego udostępnia sądom oraz innym podmiotom w siedzibie sądu oraz zamieszcza w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej sądu aktualną listę stałych mediatorów”. Zaś w art. 157f ustawy z 27 lipca 2001 r. – Prawo o ustroju sądów powszechnych wskazano, iż Minister Sprawiedliwości określa w drodze rozporządzenia sposób prowadzenia listy stałych mediatorów.

⁴⁵ Najczęściej podaje się, że rozwiązania fakultatywne w drodze mediacji są już dość liczne, ale wiedza o nich jest nadal hermetyczna i dlatego są one w praktyce „martwe”.

w informacjach tam podawanych stworzono konstrukcje, w których zapobiega się powszechnemu manipulowaniu danymi. Instytucje zawarte w PoRozSpKonsU są ponadto tak ujęte, iż w dotychczas nieznanym prawu polskiemu sposób podnoszą ADR na wyższy poziom. ADR staje się tutaj powszechną regułą, a nawet pozytywnym obyczajem gospodarczym.

Warto zastanowić się również nad szerszą adaptacją takich rozwiązań prawnych do kilku dalszych obszarów gospodarczych. Należy jednak promować jeszcze wyższe standardy w zakresie upowszechnienia instytucji ADR, m.in. np. do ogólnych i szczególnych procedur odszkodowawczych. Jednym z takich rozwiązań jest opisywana w literaturze tzw. pełna cesja uprawnień państwa w rozstrzyganiu spraw spornych, tzn. wyłącznie poprzez mediację. Sprawdzony element tego rozwiązania mamy już w art. 47 ust. 1 ustawy z 13 października 1995 r. – Prawo łowieckie⁴⁶. W artykule tym ustawodawca powierzył rozstrzyganie takich sporów *ex lege* przez organ gminy⁴⁷. Chociaż artykuł ten ma poważne luki (np. brak jest tu wskazania konkretnego organu, który przeprowadza te mediacje), to jednak instytucja ta funkcjonuje, co potwierdza praktyka i literatura.

8.6. Przykłady użytecznych konstrukcji prezentowania i doboru informacji

Do wartościowych rozwiązań PoRozSpKonsU należy wprowadzenie kilku konstrukcji prawnych, które wpływają na jakość i rzetelność informowania. Do takich wzorcowych przykładów należy np. zobowiązanie podmiotu uprawnionego do prezentacji weryfikowalnych grup informacji. Szczególnie przejrzyste są tu dane sprawozdawcze⁴⁸. Aby zapewnić czytelność i poprzez to ułatwić porównywanie, dane te obejmują jedynie istotne i bardzo obiektywne elementy potwierdzające sprawność podmiotu. Podobnie należy ocenić strukturę prezentowania (gdyż nie wywołuje ona chaosu informacyjnego), a poprzez to są tu podane wyłącznie istotne dane. W ten sposób zapewniona jest tu też realna użyteczność dla konsumentów. Pozytywnie należy ocenić także ustawowe formy udostępniania informacji przez podmiot uprawniony. Niezwykle istotne jest, aby wartościowe dane były łatwo osiągalne. Ustawodawca jest świadom tej kwestii w art. 12 PoRozSpKonsU, gdzie wskazał dwie formy udostępniania informacji. Pierwsza obejmuje informacje, o których mowa w art. 10 PoRozSpKonsU, a które dotyczą zasad korzystania z usług podmiotu uprawnionego. Druga zaś odnosi się do podstawowych treści sprawozdania, o którym mowa w art. 11 ust. 1 PoRozSpKonsU. W stosunku do tych danych podmiot uprawniony zobowiązany jest je udostępnić co najmniej na stronie internetowej. Ponadto ww. dane powinny być

⁴⁶ T.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1295.

⁴⁷ Szerzej: R. Stec, *Aspekty mediacji...*, s. 18–19.

⁴⁸ Dane sprawozdawcze podawane w artykule to informacje z trzeciej grupy. Cytujemy je też za art. 11 ust. 1 PoRozSpKonsU.

udostępniane na wniosek na trwałym nośniku. Szczególną formą udostępniania niektórych informacji jest ich dodatkowe drobiazgowo opracowanie⁴⁹ i przygotowanie specjalnego, wręcz analitycznego sprawozdania dla Prezesa UOKiK (np. takie jest sprawozdanie podmiotu uprawnionego dokonywane we wskazanych terminach ze swojej działalności w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich).

Podobnie pozytywnie należy ocenić stworzenie instrumentów prawnych, które zapobiegać będą manipulacji danymi. Jest to obecnie zjawisko dość powszechne, chociażby przy kreowaniu różnego rodzaju rankingów. Aby ten cel zrealizować, w art. 10 ust. 1 pkt 16 PoRozSpKonsU ustawodawca nakazał wszystkim podmiotom uprawnionym zawsze podawać informację o procentowym udziale przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w stosunku do liczby wszczętych postępowań albo obligatoryjne podawanie informacji, że podmiot uprawniony nie prowadzi takich analiz. Takie obligatoryjne oświadczenia w ww. kwestiach zapewniają przejrzystość porównawczą. Wartości pozytywnej oceny jest stworzenie kilku instytucji ułatwiających dokonanie wyboru spośród podmiotów uprawnionych (np. poprzez wskazywanie zainteresowanemu konsumentowi istotnych informacji, czyli najbardziej obiektywnych, a poprzez to też bardziej przekonujących, np. o realnej skuteczności sektorowego podmiotu uprawnionego).

Abstrakt

Niniejsze opracowanie dokonuje przeglądu ustawy z 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r., poz. 1823) w kontekście ustanowionych tamże nowych obowiązków informacyjnych dotyczących w szczególności mediacji konsumenckich. Autor w ww. względzie przedstawia stosowną analizę zawierającą omówienie systematyki i klasyfikacji obowiązków informacyjnych zawartych w przedmiotowej ustawie, jak również formułuje szereg postulatów *de lege ferenda*.

Information duties in consumer mediation

Abstract

This paper presents an overview of the Law of 23 September 2016 on out-of-court dispute resolution (Polish Journal of Laws, No 0, item 1823) in the light of the new information duties set forth therein, which concern, in particular, consumer mediation. The Author analyzes the problem and discusses systematics and classification of information duties set forth in the Law as well as formulates some *de lege ferenda* conclusions.

⁴⁹ Na podstawie szeregu punktów z art. 10 i 11 PoRozSpKonsU.