

Mira Malczyńska-Biały*

**POLITYKA KONSUMENCKA UNII EUROPEJSKIEJ
WOBEC ALTERNATYWNYCH SPOSOBÓW
POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA
KONFLIKTÓW KONSUMENCKICH.
ZARYS PROBLEMATYKI**

Streszczenie

Nadrzędnym celem artykułu jest analiza polityki konsumenckiej Unii Europejskiej wobec alternatywnych sposobów rozwiązywania konfliktów konsumenckich. W publikacji dokonano szczegółowej analizy pod kątem polubownego rozwiązywania konfliktów konsumenckich z przedsiębiorcami w strategii polityki konsumenckiej Unii Europejskiej, od 1992 roku do współczesności. Wskazano również na perspektywę rozwoju tego rodzaju sposobów rozstrzygania sporów. Rozwiązywanie konfliktów konsumenckich w sposób polubowny stanowi ważny aspekt unijnej polityki konsumenckiej. Podstawowym ich narzędziem rozwoju jest tworzone prawodawstwo w tym zakresie, jak również szeroka działalność informacyjno-edukacyjna o jego efektywności.

Słowa kluczowe: dochodzenie roszczeń, konflikty, konsument, polityka konsumencka, Unia Europejska

Wstęp

Podstawowym celem artykułu jest analiza alternatywnych sposobów pozasądowego rozwiązywania konfliktów konsumenckich w polityce konsumenckiej Unii Europejskiej. Rozważania koncentrują się na istocie alternatywnych w stosunku do postępowania sądowego form rozwiązywania konfliktów konsumenckich oraz wyeksponowania ich w programach i strategiach polityki konsumenckiej Unii Europejskiej. Termin ADR (*Alternative Dispute Resolution*) najczęściej używany jest w znaczeniu wszystkich alternatywnych w stosunku do postępowania sądowego form rozwiązywania sporów i konfliktów konsumentów z przedsię-

* Uniwersytet Rzeszowski, e-mail: mimalczynska@ur.edu.pl, ORCID: 0000-0003-3083-800X.

biorcami. Pojęcie ADR obejmuje katalog wszystkich typów działalności mającej na celu minimalizowanie możliwości powstania sporu. Należą do nich m.in. inicjatywy podnoszenia jakości dóbr i usług, dążenie do rozwiązywania sporów z konsumentami bez wykorzystywania sądów oraz innych organów służących do likwidacji sporów¹. W artykule krytycznej weryfikacji zostały poddane następujące hipotezy badawcze: Unia Europejska promuje alternatywne sposoby rozwiązywania konfliktów między konsumentami a przedsiębiorcami oraz wskazuje na sposoby ich promowania.

Podstawowym narzędziem rozwoju konsumenckiego ADR jest tworzone prawodawstwo w tym zakresie, jak również szeroka działalność informacyjno-edukacyjna na temat jego efektywności. Przy realizacji podjętego problemu badawczego sięgnięto do ważnych dla dziedziny nauk społecznych metod i technik badawczych. Podstawową metodą badawczą zastosowaną w artykule jest metoda analizy dogmatycznej. Wykorzystano ją do analizy aktów prawnych regulujących omawianą problematykę. W artykule zastosowano również metodę komparatystyczną w celu porównania wybranych aspektów alternatywnych sposobów pozasądowego rozwiązywania konfliktów konsumenckich w kolejnych programach i strategiach polityki konsumenckiej Unii Europejskiej.

Kierunki polityki konsumenckiej w zakresie alternatywnych sposobów rozstrzygania sporów konsumenckich w Unii Europejskiej (UE)² wskazywane były w kolejnych aktach prawa wtórnego przyjmujących formę programów oraz strategii polityki konsumenckiej. Miały one w szczególności postać rezolucji Rady UE i komunikatów Komisji Europejskiej, czyli charakter prawnie niewiążący dla państw członkowskich. Nie ulega jednak wątpliwości, że w ten sposób kształtowano swoiste wymogi w zakresie europejskich standardów polityki konsumenckiej. Były one impulsem dla Unii do tworzenia aktów prawnych wiążących w postaci dyrektyw i rozporządzeń w zakresie konsumenckiego ADR.

Alternatywne sposobów rozwiązywania konfliktów konsumenckich w programach polityki konsumenckiej Unii Europejskiej przed akcesją Polski

Pierwszym programem polityki konsumenckiej w Unii Europejskiej była Rezolucja Rady z dnia 13 lipca 1992 r. w sprawie przyszłych priorytetów w rozwijaniu polityki ochrony konsumentów na lata 1993–

¹ A. Jakubiak-Miroczyk, *Alternatywne a sądowe rozstrzyganie sporów sądowych*, Warszawa 2008, s. 20.

² *Traktat o Unii Europejskiej* (Dz. Urz. UE C 191 z 29.07.1992).

1995³. W planie wskazano na cztery priorytety do osiągnięcia. Z punktu widzenia rozwoju alternatywnych sposobów rozstrzygania konfliktów konsumenckich istotne znaczenie miał cel związany ze zwiększeniem dostępu do wymiaru sprawiedliwości oraz rozstrzygania sporów konsumenckich.

W kolejnym programie unijnej polityki konsumenckiej, Komunikacie Komisji o priorytetach polityki konsumenckiej na lata 1996–1998⁴, wskazano na dziesięć priorytetów działania. Dla rozwoju alternatywnych sposobów rozstrzygania sporów konsumenckich ważny był drugi cel związany z uzupełnianiem, rewidowaniem oraz utrzymywaniem struktury potrzebnej do całkowitego uwzględnienia interesów konsumentów na jednolitym rynku. W ramach tego założenia Komisja miała starać się zapewnić, aby legislacja konsumencka w zakresie ADR była właściwie wdrażana i urzeczywistniana przez państwa członkowskie. W celu realizacji wskazanego założenia Komisja wydała zalecenie dotyczące wymagalnych zasad stosowanych przez organy odpowiedzialne za pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich⁵. W zaleceniu zawarto klauzulę, aby wszystkie istniejące i przyszłe organy odpowiadające za pozasądowe rozstrzyganie sporów przestrzegały siedmiu podstawowych zasad. Należą do nich: zasada niezawisłości, przejrzystości, kontrydiktoryjności, skuteczności, legalności, wolności oraz reprezentacji. Zasada niezawisłości oznaczała zagwarantowanie bezstronności organu podejmującego decyzję w zakresie przedmiotu sporu. Zasada przejrzystości wskazywała na środki konieczne do zapewnienia jasności postępowania. Zgodnie z nią konieczne było dostarczanie niektórych istotnych dla sporu informacji na piśmie każdej stronie sporu. Zasada kontrydiktoryjności gwarantowała, że postępowanie pozwoliłoby wszystkim zainteresowanym stronom na przedstawienie ich punktów widzenia przed odpowiednim i kompetentnym organem, a ich argumenty zostałyby wysłuchane. Zasada skuteczności miała zapewnić konsumentowi dostęp do postępowania bez korzystania z przedstawiciela prawnego oraz zagwarantować, że postępowanie byłoby bezpłatne lub jego koszty umiarkowane. Organ rozstrzygający spór miał uwzględniać wszelkie czynniki sprzyjające rozstrzygnięciu sporu. Zasada legalności wskazywała, że decyzja podjęta

³ Rezolucja Rady z dnia 13 lipca 1992 r. w sprawie przyszłych priorytetów w rozwijaniu polityki ochrony konsumentów na lata 1993–1995 (Dz. Urz. UE. C 186 z 23.07.1992).

⁴ Communication from the Commission Priorities for Consumer Policy 1996–1999 (KOM/95/519 z 31.10.1995).

⁵ Zalecenie Komisji 98/257/WE z dnia 30 marca 1998 roku co do zasad mających zastosowanie do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich (Dz. Urz. UE L 115 z 17.04.1998).

przez organ nie może prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony gwarantowanej przez przepisy prawa państwa, w którym został on utworzony. W przypadku sporów transgranicznych decyzja podjęta przez organ ADR nie musiała prowadzić do ograniczenia ochrony prawnej przewidzianej przez przepisy danego państwa członkowskiego, w którym konsument zamieszkuje. Zasada wolności wskazywała, że decyzje podjęte przez organ ADR będą zobowiązujące dla stron wtedy, gdy zostały one wcześniej poinformowane o ich wiążącym charakterze. Zgodnie z ostatnią zasadą reprezentacji postępowanie nie pozbawiało stron prawa do ich reprezentacji lub pomocy przez podmiot trzeci na wszystkich etapach postępowania.

W następnym planie polityki konsumenckiej na lata 1999–2001⁶ najważniejsze działania zaproponowane przez Komisję na okres trzech lat zostały umiejscowione w aneksie. Pierwsze zadanie dotyczące bardziej skutecznego głosu konsumentów w UE kształtowało kierunki działań w zakresie konsumenckiego ADR w Unii Europejskiej. W ramach tego zadania zamierzano m.in. prowadzić efektywny dialog pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami. Polegać miał on na promowaniu lepszego wzajemnego zrozumienia. W tym celu Komisja dążyła do popierania bardziej wyrafinowanego dialogu wskazującego na elementy samoregulacji (*self-regulation*) pomiędzy konsumentami oraz przedsiębiorcami włącznie z sektorem detalicznym. Komisja przeznaczała odpowiednie środki dla rozwoju konkretnej współpracy między konsumentami a przedsiębiorcami. Dialog byłby organizowany z uwzględnieniem stosownych sektorów. Współuczestnicy decydowaliby o zasięgu oraz strukturze współpracy. Wstępnie współpraca w zamierzeniu miała mieć charakter nieformalny. Gdyby jej rezultaty były pozytywne, Komisja ustanowić miała bardziej regularne spotkania tego szczególnego sektora. Planowano, aby ten dialog stał się swoistym forum negocjacyjnym oraz monitorującym samoregulacyjne porozumienia.

Współpracy między konsumentami a przedsiębiorcami miał sprzyjać rozwój pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów w ramach usług społeczeństwa informacyjnego. Kwestia ta została uregulowana w dyrektywie z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów usług prawnych społeczeństwa informacyjnego⁷. W dyrektywie w art. 17 wskazano na pozasądowe rozstrzyganie sporów między usługodawcą świadczącym usług

⁶ Komunikat Komisji. Plan działania w zakresie polityki konsumenckiej 1999–2001 (KOM (98) z 14.01.1998).

⁷ Dyrektywa 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów usług prawnych społeczeństwa informacyjnego (Dz. Urz. UE L 178 z 17.07.2000).

gi społeczeństwa informacyjnego i usługobiorcą. Dotyczyło to przypadku, gdy ich ustawodawstwo nie stanowiło przeszkody w stosowaniu pozasądowej drogi rozstrzygania sporów dostępnej na mocy prawa krajowego, łącznie z wykorzystaniem stosownych środków elektronicznych.

Innym aktem stanowiącym rozwinięcie kierunków rozwoju konsumenckiego ADR wskazanych w strategii polityki konsumenckiej na lata 1999–2001 było Zalecenie Komisji 2001/310/WE z dnia 4 kwietnia 2001 r. dotyczące zasad stosowanych przez organy pozasądowe odpowiedzialne za polubowne rozstrzyganie sporów konsumenckich⁸. Wskazane w nim standardy stosowano do organów stron trzecich odpowiedzialnych za pozasądowe procedury rozstrzygania sporów konsumenckich. Celem aktu było spowodowanie, aby podmioty konsumenckiego ADR działały w sposób niezależny. Dodatkowo podmioty te powinny dążyć do rozwoju dialogu między stronami sporu oraz przekonania ich do znalezienia rozwiązania w drodze wzajemnego porozumienia. Możliwe byłoby to dzięki zastosowaniu trzech podstawowych zasad: bezstronności, efektywności oraz uczciwości. Bezstronność byłaby zagwarantowana, gdyby osoby odpowiedzialne za orzecznictwo były wyznaczane na określony czas. Nie mogły one być w jakimkolwiek konflikcie interesów z którąś ze stron sporu. Efektywność powinna przejawiać się w gwarancji stosowania odpowiedniej łatwo dostępnej dla obu stron procedury. Służyć temu miały szeroko rozumiane środki elektroniczne. Procedura ADR powinna być bezpłatna dla konsumentów, a jeśli były przewidziane koszty, powinny być one umiarkowane oraz proporcjonalne do przedmiotu sporu. Strony powinny mieć dostęp do procedury ADR bez obowiązku korzystania z przedstawiciela ustawowego. Zasada uczciwości wiązała się z zagwarantowaniem stronom odpowiednich informacji m.in. o prawie do odmowy uczestnictwa lub wycofania się z procedury w każdym czasie. Strony powinny mieć informację nt. dostępu do systemu prawnego lub innych mechanizmów pozasądowych na każdym etapie sporu. Dodatkowo powinny mieć możliwość swobodnego i łatwego przedstawienia wszelkich argumentów, informacji lub dowodów mających znaczenie dla ich sprawy.

W kolejnej strategii polityki konsumenckiej na lata 2002–2006⁹ wskazane zostały trzy średnioterminowe cele do osiągnięcia. Pierwszy

⁸ Zalecenie Komisji z dnia 4 kwietnia 2001 r. w sprawie zasad dotyczących organów pozasądowych uczestniczących w polubownym rozstrzyganiu sporów konsumenckich (Dz. Urz. UE L 109 z 19.04.2001).

⁹ Communication from the commission to the European Parliament, the Council, the Economic and Social committee and the Committee of the Regions, Consumer Policy Strategy 2002–2006, (KOM(2002) 208 z 7.05.2002).

związany był z zapewnieniem wysokiego wspólnotowego poziomu ochrony konsumenta między innymi w zakresie alternatywnych sposobów dochodzenia roszczeń konsumenckich. Postulat ten sprowadzał się do wzmocnienia odpowiedzialności przedsiębiorców oraz konsumentów poprzez tworzenie oraz uproszczenie użycia alternatywnych form regulacji, takich jak samoregulacja (*self-regulation*), koregulacja (*co-regulation*) oraz standaryzacja (*standarization*). Drugi cel związany był z efektywnym wprowadzeniem w życie oraz egzekwowaniem reguł ochrony konsumenta. Określał on konieczność rozwoju konsumenckiego ADR w szczególności w zakresie sporów transgranicznych. Lepszy i łatwiejszy dostęp do sądu oraz pozasądowe mechanizmy rozstrzygania międzygranicznych sporów były niezbędne dla zapewnienia pełnego bezpieczeństwa konsumentom. W celu koordynacji pozasądowych procedur porozumień w UE od października 2001 roku zaczęły funkcjonować sieci Extra-judicial network (EEJ-Net)¹⁰.

Alternatywne sposoby rozwiązywania konfliktów konsumenckich w programach polityki konsumenckiej Unii Europejskiej po akcesji Polski

Komunikat Komisji Europejskiej skierowany do Rady, Parlamentu Europejskiego, Komitetu Ekonomicznego i Społecznego o Strategii Polityki Konsumenckiej na lata 2007–2013¹¹ wskazywał na trzy priorytetowe cele wymagające realizacji. Jeden z nich związany był z efektywną ochroną konsumentów przed niebezpieczeństwami, którym sami nie byli w stanie sprostać. Jego realizacja polegać miała m.in. na wprowadzeniu lepszych środków rozwiązywania konfliktów i dochodzenia roszczeń, w tym sposobów alternatywnych. Skuteczne mechanizmy dochodzenia roszczeń były gwarantem konsumenckiego zaufania podczas dokonywania zakupów poza swoim krajem. Dlatego zadaniem Komisji było wzmocnienie systemu monitorowania oraz zachęcanie do korzystania z istniejących zaleceń, które zawierają szereg minimalnych gwarancji odnoszących się do alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów. Konkretyzacją kierunków rozwoju ADR zawartą w strategii na lata

¹⁰ Sieć EEJ-Net to struktura komunikacyjna dostarczająca wiadomości oraz wsparcia narodowym punktom kontaktowym utworzonym w państwach członkowskich.

¹¹ Komunikat Komisji do Rady, Parlamentu Europejskiego i Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego. Strategia polityki konsumenckiej UE na lata 2007–2013. Wzmocnienie pozycji konsumentów, polepszenie ich dobrobytu oraz zapewnienie im skutecznej ochrony (KOM(2007) 99 z 13.03.2007).

2007–2013 w kwestii wprowadzenia lepszych środków dochodzenia roszczeń oraz rozwiązywania konfliktów konsumenckich były dwa wspólnotowe akty prawne. Pierwszym było Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów¹², drugim Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich¹³.

Celem rozporządzenia było zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów. Miał on zostać osiągnięty poprzez przyczynianie się do należytego funkcjonowania cyfrowego rynku wewnętrznego dzięki stworzeniu europejskiej platformy ODR ułatwiającej niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzyganie przez Internet konfliktów między konsumentami i przedsiębiorcami (art. 1). Istotą rozporządzenia było opracowanie przez Komisję tzw. platformy ODR. Platforma ODR stanowiła jeden punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygnięcia sporów objętych tym rozporządzeniem. Była interaktywnym interfejsem internetowym z pojedynczym punktem kontaktowym, wspólnym dla konsumentów i przedsiębiorców gotowych pozasądowo rozstrzygać spory wynikające z transakcji internetowych. Funkcje platformy zostały zaprojektowane i opracowane zgodnie z wymogami określonymi w art. 5 ust. 4 rozporządzenia w sprawie ODR. Miały one umożliwić stronom przeprowadzenie postępowania spornego przez Internet, za pośrednictwem elektronicznego narzędzia rozpatrywania spraw. Platforma ODR umożliwiała konsumentowi wszczęcie postępowania poprzez przekazanie przedsiębiorcy skargi drogą elektroniczną, zaś przedsiębiorcy wskazanie właściwego podmiotu ADR. W razie osiągnięcia przez strony porozumienia co do wyboru organu ADR przekazywano skargi powyższemu organowi¹⁴. Korzystając z tego polubownego mechanizmu rozstrzygania sporów, obie strony miały możliwość wyboru każdego z języków urzędowych UE do celów korzystania z platformy (złożenie

¹² Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 524/2013/EU z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, zmieniające rozporządzenie 2006/2004/WE i dyrektywę 2009/22/WE (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013).

¹³ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/EU z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) 2006/2004/WE i dyrektywy 2009/22/WE, (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013).

¹⁴ Sprawozdanie Komisji dla Parlamentu Europejskiego i Rady na temat funkcjonowania europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów utworzonej na podstawie rozporządzenia (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (KOM(2017) 744 z 13.12.2017).

skargi, otrzymywanie powiadomień). Można ponadto, wpisując dowolny tekst, skorzystać z funkcji tłumaczenia automatycznego. Platforma identyfikowała zgodnie z treścią wniosku organy ADR właściwe do rozpoznania danej sprawy. Następnie przydzielała tę sprawę do rozstrzygnięcia organowi ADR, co do wyboru którego strony osiągnęły konsensus. Aby przeprowadzić postępowanie przez Internet, organy ADR wykorzystywały system zarządzania sprawami przekazywany przez platformę. W celu zapewnienia szybkiego przebiegu postępowania narzucała ona użytkownikom jasno określone terminy¹⁵.

Natomiast główną ideą dyrektywy w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich było zapewnienie konsumentom możliwości dobrowolnego składania skarg na działania przedsiębiorców do odpowiednich podmiotów pozasądowych. Podmioty te miały oferować niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie oraz uczciwe alternatywne metody rozstrzygania sporów. Proponowane przez dyrektywę możliwości dochodzenia roszczeń miały funkcjonować obok działającego w krajach członkowskich UE systemu sądowego, nie powinny go też w żaden sposób ograniczać (art. 1). Dyrektywa wskazywała na podstawowe zasady postępowania ADR. Pierwszą z nich była zasada bezstronności i niezależności. Dotyczyła ona kwalifikacji osób odpowiedzialnych za wydawanie decyzji w sprawach spornych. Osoby fizyczne odpowiedzialne za wydawanie decyzji w zakresie konsumenckiego ADR powinny posiadać odpowiednią wiedzę i umiejętności w dziedzinie alternatywnego lub sądowego rozstrzygania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa. Miały być powoływane na wystarczający czas gwarantujący niezależność ich działania i nie mogły zostać zwolnione z ich obowiązków bez wyraźnej przyczyny. Dodatkowo nie powinny otrzymywać żadnych wytycznych od którejkolwiek ze stron, a ich wynagrodzenie nie powinno zależeć od wyniku danego postępowania (art. 6). Kolejną zasadą konsumenckiego ADR wskazaną w akcie była zasada przejrzystości postępowania. Wiązała się ona między innymi z udostępnianiem przez podmioty ADR na stronach internetowych swoich danych kontaktowych, umieszczeniem instytucji ADR w stosownym wykazie, umieszczaniem rodzajów sporów, do których rozpatrywania są właściwe, w tym wszelkich progów, o ile mają zastosowanie (art. 7). Kolejna zasada dotyczyła skuteczności postępowania ADR. Wiązała się z łatwością dostępu dla obu stron w formie internetowej i nieinternetowej bez względu na siedzibę firmy lub miejsce zamieszkania (art. 8). Zasada sprawiedliwego traktowania stron sporu miała gwarantować możliwość przedstawienia przez strony swojego punktu widzenia,

¹⁵ *Ibidem*.

otrzymania informacji odnośnie do braku konieczności reprezentowania przez prawnika czy przekazania na piśmie lub trwałym nośniku sentencji wyroku oraz uzasadnienia go (art. 9). Zasada dobrowolności miała zapewniać, że zawarte przez konsumenta i przedsiębiorcę porozumienie o założeniu skargi do podmiotu ADR nie będzie wiążące dla konsumenta, jeżeli zawarte zostało przed powstaniem sporu i miało na celu pozbawienie konsumenta prawa do wniesienia do sądu sprawy o rozstrzygnięcie sporu. Ostatnia zasada wskazywała na legalność sporu. Dotyczyła niedopuszczenia do kolizji praw związanych z wypracowanym rozwiązaniem ADR. Nie można było pozbawić konsumenta i przedsiębiorcy gwarantowanej ochrony prawnej przysługującej w danym państwie członkowskim (art. 10). W celu realizacji powyższych zasad każde państwo członkowskie miało wyznaczyć jeden właściwy organ mający siedzibę na terytorium tego kraju, rozstrzygający, czy zgłoszone podmioty ADR spełniają wymogi dyrektywy zgodnie z ww. zasadami (art. 19, 20).

Polityka konsumencka Unii Europejskiej na lata 2014–2020¹⁶ wskazywała na potrzebę rozwoju instytucji dochodzenia roszczeń poprzez rozwiązywanie konfliktów między konsumentem a przedsiębiorcą w sposób polubowny. Działania z tego zakresu zrealizowano dzięki uruchomieniu w styczniu 2016 r. platformy ODR. Dnia 15 lutego 2016 r. udostępniono ją publicznie¹⁷. W tworzeniu platformy Komisję wspierała grupa ekspertów składająca się ze specjalistów w dziedzinie ODR wyznaczonych przez państwa członkowskie. Wówczas wyłącznie Belgia, Niemcy, Luksemburg i Polska zgłosiły Komisji, że ich prawodawstwo zezwala na rozwiązywanie sporów między przedsiębiorstwami a konsumentami za pośrednictwem podmiotów ADR. Od 1 lipca 2017 r. platforma ODR była również dostępna na potrzeby sporów konsumenckich dotyczących konsumentów i przedsiębiorców z państw Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Do roku 2019 na platformie zarejestrowano 460 podmiotów ADR ze wszystkich państw członkowskich, Liechtensteinu i Norwegii¹⁸.

¹⁶ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 254/2014 z dnia 26 lutego 2014 r. w sprawie wieloletniego programu na rzecz konsumentów na lata 2014–2020 oraz uchylające decyzję nr 1926/2006/WE (Dz. Urz. UE L 84 z 20.03.2014).

¹⁷ *Sprawozdanie ogólne z działalności Unii Europejskiej w 2015*, Bruksela 2016, s. 65.

¹⁸ Sprawozdanie Komisji dla Parlamentu Europejskiego, Rady i Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego dotyczące stosowania dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, KOM (2019) 425 z 25.09.2019, s. 16–17.

Zakończenie

Rozwiązywanie konfliktów konsumenckich w sposób polubowny stanowi ważny aspekt unijnej polityki konsumenckiej¹⁹. Unia Europejska w kolejnych strategiach polityki konsumenckiej promuje alternatywne sposoby rozwiązywania konfliktów między konsumentami a przedsiębiorcami oraz wskazuje na sposoby ich promowania. Podstawowym narzędziem rozwoju konsumenckiego ADR jest tworzone prawodawstwo w tym zakresie, jak również szeroka działalność informacyjno-edukacyjna na temat jego efektywności.

Perspektywę rozwoju unijnej polityki konsumenckiej, między innymi w kontekście alternatywnych sposobów rozwiązywania konfliktów konsumenckich, obrazuje program na rzecz konsumentów na lata 2020–2025²⁰. Stworzenie kolejnego programu już w 2020 r. (wcześniejszy program obejmował lata 2014–2020) spowodowane było wyjątkową sytuacją, w jakiej znaleźli się europejscy konsumenci, związaną z szerzącą się pandemią COVID-19. W związku z zaistniałą sytuacją epidemiologiczną zamierzano przeciwdziałać wpływowi COVID-19 na prawa konsumentów. Chodzi tutaj o oszustwa, kwestie związane z podróżami i wykorzystywanie niestabilnej sytuacji finansowej, wprowadzające w błąd informacje na temat produktu, usługi, nieuczciwe praktyki handlowe (w szczególności internetowe techniki wywierania wpływu i personalizacji)²¹.

Komisja planuje sfinansować projekt utworzenia „EU e-Lab” jako platformy ułatwiającej w sposób alternatywny rozwiązywanie konfliktów konsumenckich, w ramach której organy będą mogły korzystać w celu przeprowadzania dochodzeń online i monitorowania niebezpiecznych produktów nabywanych przez Internet. Priorytetem nadal będzie ułatwianie indywidualnego dochodzenia roszczeń. Dlatego zamierzano kontynuować dalsze finansowanie przez Unię Europejską i modernizację Europejskich Centrów Konsumenckich, a w szczególności alternatywnych metod rozwiązywania konfliktów oraz narzędzi internetowego rozstrzygania sporów²².

¹⁹ M. Malczyńska-Biały, *Polityka konsumencka Unii Europejskiej po 2002 roku*, Rzeszów 2021, s. 184–221.

²⁰ Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego i Rady. Nowy program na rzecz konsumentów. Poprawa odporności konsumentów na potrzeby trwałej odbudowy (KOM(2020)696 z 13.11.2020).

²¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE oraz 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta (Dz. Urz. UE L 328 z 18.12.2019).

²² Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady ustanawiające Instrument Wsparcia Technicznego, KOM(2020) 409 z 28.5.2020.

Bibliografia

- Communication from the Commission Priorities for Consumer Policy 1996–1999 (KOM/95/519 z 31.10.1995).
- Communication from the commission to the European Parliament, the Council, the Economic and Social committee and the Committee of the Regions, Consumer Policy Strategy 2002–2006 (KOM(2002) 208 z 7.05.2002).
- Dyrektywa 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów usług prawnych społeczeństwa informacyjnego (Dz. Urz. UE L 178 z 17.07.2000).
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/EU z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) 2006/2004/WE i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013).
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE oraz 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta (Dz. Urz. UE L 328 z 18.12.2019).
- Jakubiak-Miarczyk A., *Alternatywne a sądowe rozstrzyganie sporów sądowych*, Warszawa 2008.
- Komunikat Komisji. Plan działania w zakresie polityki konsumenckiej 1999–2001 (KOM (98) z 14.01.1998).
- Komunikat Komisji do Rady, Parlamentu Europejskiego i Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego. Strategia polityki konsumenckiej UE na lata 2007–2013. Wzmocnienie pozycji konsumentów, polepszenie ich dobrobytu oraz zapewnienie im skutecznej ochrony (KOM(2007) 99 z 13.03.2007).
- Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego i Rady. Nowy program na rzecz konsumentów. Poprawa odporności konsumentów na potrzeby trwałej odbudowy, (KOM(2020)696 z 13.11.2020).
- Malczyńska-Biały M., *Polityka konsumencka Unii Europejskiej po 2002 roku*, Rzeszów 2021.
- Rezolucja Rady z dnia 13 lipca 1992 r. w sprawie przyszłych priorytetów w rozwijaniu polityki ochrony konsumentów na lata 1993–1995 (Dz. Urz. UE. C 186 z 23.07.1992).
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 524/2013/EU z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, zmieniające rozporządzenie 2006/2004/WE i dyrektywę 2009/22/WE (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013).
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 254/2014 z dnia 26 lutego 2014 r. w sprawie wieloletniego programu na rzecz konsumentów na lata 2014–2020 oraz uchylające decyzję nr 1926/2006/WE (Dz. Urz. UE. L 84 z 20.03.2014).
- Sprawozdanie Komisji dla Parlamentu Europejskiego i Rady na temat funkcjonowania europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów utworzonej na podstawie rozporządzenia (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (KOM(2017) 744 z 13.12.2017).
- Sprawozdanie Komisji dla Parlamentu Europejskiego, Rady i Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego dotyczące stosowania dyrektywy Parlamentu Europej-

skiego i Rady 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (KOM (2019) 425 z 25.9.2019).

Sprawozdanie ogólne z działalności Unii Europejskiej w 2015, Bruksela 2016.

Traktat o Unii Europejskiej (Dz. Urz. UE C 191 z 29.07.1992).

Zalecenie Komisji 98/257/WE z dnia 30 marca 1998 roku co do zasad mających zastosowanie do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich (Dz. Urz. UE L 115 z 17.04.1998).

Zalecenie Komisji z dnia 4 kwietnia 2001 r. w sprawie zasad dotyczących organów pozasądowych uczestniczących w polubownym rozstrzygnięciu sporów konsumenckich, (Dz. Urz. UE L 109 z 19.04.2001).

European Union consumer policy towards alternative methods of out-of-court resolution of consumer conflicts. Outline of the issues

Abstract

The overriding aim of the article is to analyze the European Union's consumer policy towards alternative ways of solving consumer conflicts. The publication contains a detailed analysis in terms of amicable resolution of consumer conflicts with entrepreneurs in the European Union's consumer policy strategy, i.e. from 1992 to the present day. The prospect of developing this type of dispute resolution methods was also indicated. Resolving consumer conflicts amicably is an important aspect of EU consumer policy. The basic tool for their development is legislation in this area, as well as extensive information and education activities about its effectiveness.

Keywords: pursuing claims, conflicts, consumer, consumer policy, European Union