WYSTĄPIENIE MAŁGORZATY KRASNODĘBSKIEJ-TOMKIEL

PREZES URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

DEBATA *PO CO DRZEĆ KOTY? KONSUMENT I PRZEDSIĘBIORCA W SĄDZIE POLUBOWNYM*

WARSZAWA, 15.03.2011

Polubowne sądownictwo oraz samoregulacje w Polityce konsumenckiej na lata 2010-2013

Po co drzeć koty? – pod takim hasłem Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów obchodzi w tym roku Światowy Dzień Konsumenta. Witam serdecznie uczestników debaty zorganizowanej z tej okazji. Spotykamy się dziś w gronie ekspertów, aby porozmawiać na temat alternatywnych sposobów rozstrzygania sporów oraz roli samoregulacji w gospodarce. Celem zorganizowanej przez Urząd debaty jest m.in. wysłuchanie różnorodnych głosów i opinii ze strony zarówno przedsiębiorców, jak i konsumentów. Mam nadzieję, że pomoże nam to znaleźć najlepsze rozwiązania służące z jednej strony rozwojowi konkurencji pomiędzy działającymi na rynku podmiotami gospodarczymi, a z drugiej słabszym uczestnikom obrotu rynkowego.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

Znany pisarz i noblista Albert Camus mawiał, że *spory nie trwałyby tak długo, gdyby brak słuszności był tylko po jednej stronie*. Każdy kto kiedykolwiek był stroną w toczącym się postępowaniu sądowym może jedynie potwierdzić słuszność tej tezy. Długotrwałość procesów i wysokie koszty z tym związane powodują, że konsumenci rzadko decydują się na dochodzenie swoich roszczeń. Istnieją jednak alternatywne możliwości. Pozasądowe rozwiązywanie sporów jest skuteczniejszym, szybszym i tańszym sposobem dochodzenia roszczeń. Występowanie na drogę sądową w sporze z przedsiębiorcą, w szczególności w sprawach błahych, nie cieszy się zainteresowaniem konsumentów. Przyczyn jest wiele, przy czym nie można pominąć barier natury psychologicznej, wynikających np. z nieznajomości prawa. Potwierdzają to badania regularnie zlecane przez Urząd. Wynika z nich, że 75 proc. konsumentów nie zna swoich praw[1]. Trudno więc wymagać od nich pełnoprawnego uczestnictwa w rynku, ze wszystkimi tego konsekwencjami, z egzekwowaniem praw włącznie.

UOKiK wspiera wszelkie inicjatywy, które mają za zadanie podniesienie efektywności ochrony słabszych uczestników rynku. Jedną z nich jest promowanie pozasądowych metod rozstrzygania sporów tzw. ADR (od ang. *Alternative Dispute Resolution*). Problematyka ta znajduje od lat swoje odzwierciedlenie w strategii działania Urzędu, a więc i w obecnie obowiązującej *Polityce konsumenckiej na lata 2010-2013*. Wyznacza ona priorytety działalności UOKiK w zakresie ochrony interesów słabszych uczestników rynku. Dotychczas Urząd angażował się w wiele działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym, promujących ADR-y. Jednym z nich była ogólnopolska kampania billboardowa pod hasłem *Po co drzeć koty?,* zorganizowana w grudniu 2008 roku. Przeprowadzona wspólnie z Inspekcją Handlową akcja promowała sądownictwo polubowne w 48 największych miastach Polski. Działania te jednak okazały się niewystarczające do podniesienia efektywności wykorzystywania tych instrumentów. Nadal bowiem główną barierą dla rozwoju sądownictwa polubownego w Polsce jest bardzo niska świadomość uczestników rynku. Konsumenci obawiają się skierowania sprawy do sądu konsumenckiego

[1] Znajomość praw konsumenckich oraz analiza barier utrudniających konsumentom bezpieczne i satysfakcjonujące uczestnictwo w rynku, Warszawa grudzień 2009, s. 33.

utożsamiając go z sądem powszechnym a tym samym z czasochłonnością, kosztami oraz skomplikowanymi procedurami. Tymczasem sądownictwo polubowne uwolnione jest od tych formalności, a o prawach lub obowiązkach stron decyduje osoba arbitra. W ubiegłym roku do Inspekcji Handlowej wpłynęły 2684 wnioski o rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny, jedynie o kilkanaście więcej niż w 2009 roku[2]. Oznacza to, że zainteresowanie sądownictwem polubownym nie wzrasta.

Taką postawę prezentują jednak nie tylko konsumenci – również przedsiębiorcy, którzy nie widzą korzyści z poddania się polubownej jurysdykcji. Zgodnie z obowiązującym prawem, aby sprawa mogła być rozstrzygana polubownie, zgodę na taki tryb muszą wyrazić obie strony sporu. Tymczasem w 2010 roku aż w 1085 przypadkach przedsiębiorcy odmówili uczestnictwa w nich. Co jest tego przyczyną? Liczę, że podczas dzisiejszej debaty uda nam się znaleźć odpowiedź na to pytanie. Zdaniem UOKiK należy podjąć niezbędne kroki, w tym również przyjąć odpowiednie rozwiązania prawne, które podniosą efektywność wykorzystania sądownictwa polubownego oraz wzmocnią pozycję konsumentów w alternatywnych sposobach rozwiązywania sporów.

Problematyka ADR stanowi również przedmiot zainteresowania Komisji Europejskiej, która dwa lata temu wezwała państwa członkowskie do podniesienia efektywności wykorzystywania tych instrumentów. Obecnie trwają w Komisji dyskusje na temat poszukiwania najskuteczniejszych rozwiązań w tym obszarze[3].

Zdaniem UOKiK systemy pozasądowego rozstrzygania sporów powinny być rozwijane zarówno poprzez tworzenie odpowiednich schematów z inicjatywy organizacji biznesowych, związków przedsiębiorców i organizacji konsumenckich, jak również stymulację rozwoju procedur mediacyjnych w strukturach administracji.

Samoregulacje czyli tzw. kodeksy dobrych praktyk

Rozwijanie systemu ADR nie jest możliwe bez zaangażowania i chęci współpracy ze strony przedsiębiorców. Dogodne możliwości stwarzają inicjatywy podejmowane bezpośrednio przez podmioty gospodarcze, zmierzające do promowania mechanizmów rynkowych, uczciwej konkurencji a przez to podnoszące zaufanie ze strony konsumentów. Zasady etyczne w prowadzeniu działalności przez przedsiębiorców stają się coraz ważniejszym elementem ładu ekonomicznego, zwłaszcza w krajach wysokorozwiniętych. Przejawem tego zjawiska, czyli społecznej odpowiedzialności biznesu (tzw. CSR, od ang. *Corporate Social Responsibility*), są opracowywane przez przedsiębiorców kodeksy dobrych praktyk, które promują standardy oparte na przejrzystości działania i uczciwej konkurencji. Istota samoregulacji polega, z jednej strony na dobrowolnym przyjęciu przez przedsiębiorców określonych zasad postępowania, z drugiej – na zbudowaniu odpowiedniego systemu zapewniającego ich przestrzeganie.

Wspomniana już przeze mnie *Polityka konsumencka* przewiduje promocję oraz rozwój form samoregulacji, które umożliwiają konsumentom identyfikację rzetelnych przedsiębiorców, a w praktyce zapobiegają powstawaniu albo ułatwiają ugodowe rozstrzyganie sporów. Ich powszechne stosowanie przyczynia się do podnoszenia standardów, zapewniając tym samym wysoki poziom poszanowania prawa i interesów słabszych uczestników rynku, bez ingerencji prawodawcy lub organu administracji publicznej.

---

[2] W roku 2009 wpłynęły 2 666 wnioski o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny.

[3] Aktualnie trwają konsultacje dotyczące Komunikatu KE z dnia 15 stycznia 2011 r. w sprawie zastosowania alternatywnych metod rozwiązywania sporów do rozwiązywania sporów dotyczących transakcji i praktyk handlowych w Unii Europejskiej. UOKiK przeprowadza w tym przedmiocie stosowne konsultacje społeczne. Na podstawie zebranych informacji Urząd przygotuje projekt stanowiska rządu, który po przyjęciu przez Komitet ds. Europejskich zostanie przesłany do Komisji.

Przedsiębiorcy w Polsce znajdują się jednak ciągle na początku drogi ku samoregulacjom. Stąd też, jednym z celów kierowanego przeze mnie Urzędu jest wspieranie rozwoju tego typu inicjatyw. Istotne pozostaje także wzmacnianie współpracy pomiędzy przedsiębiorcami, administracją a partnerami społecznymi, w obszarach służących zapewnieniu konsumentom satysfakcjonującego uczestnictwa w rynku. Zadania te mają być realizowane przez zespół ds. Społecznej Odpowiedzialności Przedsiębiorstw, stanowiący organ pomocniczy Prezesa Rady Ministrów.

Zakończenie

Pozasądowe rozwiązywanie sporów oraz inne przedsięwzięcia, zmierzające do podnoszenia ochrony praw konsumentów, są istotną częścią działalności Urzędu. Zapraszam Państwa do wysłuchania opinii uczestników debaty oraz dyskusji, dzięki której mam nadzieję łatwiej będzie wypracować rozwiązania najlepiej służące rynkowi i jego uczestnikom.