Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Jak poprawić efektywność pozasądowych metod rozstrzygania sporów konsumenckich- prezentacja wyników konsultacji społecznych

Warszawa, 15.03.2011

Cele konsultacji społecznych

Konsultacje wynikały z realizacji zadań sformułowanych w:

- **dokumencie Rządu RP - Polityka Konsumencka na lata 2010-2013**, a także
- wskazanych w **planach Komisji Europejskiej na 2011 r.**

Celem przeprowadzonych konsultacji było poznanie opinii wszystkich zainteresowanych podmiotów odnośnie do:

- sposobu usprawnienia, ujednolicenia zasad funkcjonowania systemów ADR na poziomie unijnym
- propozycji szczegółowych rozwiązań (także legislacyjnych), których podjęcie na poziomie krajowym pozytywnie wpłynęłoby na ilość spraw rozpoznawanych przez sądy polubowne.

Badanie skierowane było do organów administracji (także do poszczególnych Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich działających przy Inspekcji Handlowej), organizacji przedsiębiorców, organizacji konsumenckich, podmiotów prowadzących działania w obszarze ADR. Informacja o konsultacjach była także zamieszczona na stronie internetowej UOKiK. Do urzędu wpłynęło 26 odpowiedzi.

Najważniejsze wyniki konsultacji

Polityka Konsumencka na lata 2010-2013

Czy wprowadzenie rozwiązań prawnych, których celem będzie zobowiązanie przedsiębiorcy do udziału w postępowaniu przed polubownym sądem konsumenckim może spopularyzować konsumenckie sądownictwo polubowne?

W odpowiedziach wskazywano:

- powody braku popularności tego typu sądownictwa , w szczególności:
  - ograniczona dostępność do polubownych metod rozwiązywania sporów konsumenckich
  - wprowadzenie odrębnych rozwiązań prawnych dla poszczególnych typów sporów (towary, usługi, odmienności wynikające z różnych typów umów)
- większość opinii skłaniała się przeciwko wprowadzaniu rozwiązań, które bezwzględnie zobowiązywałyby przedsiębiorców do udziały w postępowaniu polubownym (sądowym, lub mediacyjnym)
- powszechnie podkreślano, iż jakiekolwiek wprowadzanie rozwiązań prawnych nie może naruszać podstawowej zasady funkcjonowania ADR, jaką jest dobrowolność

<u>Fakt istnienia regulacji prawnych dotyczących ADR nie może być utożsamiane z rezygnacją z zasady dobrowolności</u>

Najważniejsze wyniki konsultacji

Polityka Konsumencka na lata 2010-2013

Czy mechanizmem zobowiązującym przedsiębiorcę do udziału w postępowaniu polubownych może być wprowadzenie domniemanej zgody przedsiębiorcy na poddanie się takiemu postępowaniu? Jaki kształt powinna mieć ta instytucja?

Wyniki konsultacji wskazują, iż zdania w tym przedmiocie są podzielone

Jak o zalety takiego rozwiązania wskazywano:

- zwiększenie zaangażowania przedsiębiorców w mechanizmy polubownego rozstrzygania sporów
- popularyzacja tego typu sądownictwa
- ułatwienie konsumentom dochodzenie roszczeń – poprzez wzmocnienie pozycji konsumenta w tego typu postępowaniach
- w porównaniu do obecnych zasad funkcjonowania sądów polubownych działających przy Inspekcji Handlowej rozwiązanie to wyeliminuje podstawowa ułomność tej procedury tj. dużą ilość odmów ze strony przedsiębiorców (w ok. 40% wszystkich wniosków)
- skrócenie czasu postępowania – przynajmniej o czas

Jak o zagrożenia takiego rozwiązania wskazywano:

- ograniczenia prawa do sądu (art. 45 Konstytucji RP)
- ograniczenie zasady dobrowolności sądownictwa polubownego
- niemożliwość zastosowania tej zasady w stosunku do wszystkich przedsiębiorców (z różnych branż)

Najważniejsze wyniki konsultacji

Polityka Konsumencka na lata 2010-2013

Wprowadzenie domniemanej zgody na sąd polubowny cd.

Wnioski wynikające z konsultacji:

- pomimo wskazania zagrożeń tego rozwiązania **brak było wyraźnego sprzeciwu** (także wśród organizacji przedsiębiorców) co do podjęcia prac nad tą inicjatywą
- wprowadzenie domniemania powinno nastąpić poprzez zmianę obecnie istniejących przepisów; rozważenia wymagałoby, które regulacje i w jakim zakresie powinny ulec zmianie – powinno to być poprzedzone analizą dotyczącą zakresu podmiotowego i przedmiotowego domniemania (czy dotyczyłoby wszystkich branż/przedsiębiorców, czy tez jakieś ich kategorie)
- podkreślano, iż warunkiem przyjęcia tego rozwiązania jest możliwość skutecznego obalenia domniemania np. w formie sprzeciwu:
  - ewentualna regulacja powinna przewidywać treść i formę (w tym terminy) takiego sprzeciwu
  - regulacja ta powinna także uniemożliwić obalenie takiego domniemania w stosunku do sporów przyszłych – np. w formie wpisania odpowiedniego postanowienia do regulaminu, czy też innego stosowanego przez danego przedsiębiorcę wzorca umowy
- brak negatywnych skutków procesowych dla przedsiębiorcy w przypadku wyrażenia sprzeciwu wobec poddania się sądowi polubownemu – odmowa nie może mieć charakteru kary

Najważniejsze wyniki konsultacji

Polityka Konsumencka na lata 2010-2013

Białe i czarne listy jako forma promocji sądownictwa polubownego

- duże poparcie dla idei białych list – jako formy promocji pozytywnych zachowań przedsiębiorców
  - podkreślano, iż może to stanowić promocję samych przedsiębiorców jak i systemów ADR, w szczególności sądownictwa polubownego
- większość zainteresowanych sceptycznie odniosło się do propozycji wprowadzenia czarnych list, wskazując, iż może być to forma napiętnowania – niemniej, istotne znaczenie dla oceny miałoby precyzyjne określenie kryteriów umieszczanie podmiotów na czarnej liście
- powszechnie wskazywano, iż efektywność obu tych instrumentów będzie zależeć od ustalenia przejrzystych kryteriów wpisywania przedsiębiorców na takie listy, niemniej równie istotne powinny być kryteria wykreślania z takich list. Wskazywano m.in. możliwość uwzględniania takich kryteriów jak:
  - ilość zawieranych ugod
  - ilość sprzeciwów/odmów poddania sprawy pod rozstrzygnięcie sądu polubownego
  - notoryczne uchylanie się od uczestnictwa w sądownictwie polubownym (w przypadku czarnej listy)

Najważniejsze wyniki konsultacji

Komunikat Komisji Europejskiej

Świadomość konsumentów i przedsiębiorstw na temat ADR

- działania promocyjne powinny być spójne, jednolite oraz skoordynowane na poziomie Unijnym
- idea wypromowania na poziomie UE specjalnego logotypu, wspólnego dla wszystkich programów ADR
- stworzenie strony internetowej bądź spójnego systemu stron internetowych (na poziomie UE) stanowiącego źródło szerokiej, dokładnej i rzetelnej wiedzy o dostępnych systemach ADR w poszczególnych krajach
- konsekwentne prowadzenie akcji edukacyjnych i informacyjnych przez organizacje konsumenckie oraz organizacje zrzeszające przedsiębiorców, a także przez organy państwa
- źródłem informacji o systemach polubownego rozstrzygania sporów mogą być sami przedsiębiorcy
- współpracy władz państwowych z organizacjami przedsiębiorców w zakresie rozwijania (zachęcania do tworzenia) pozasądowych instytucji rozstrzygających spory konsumenckie
- sceptyczne podejście do wprowadzenia obowiązku informowania przez przedsiębiorców o tym, iż poddają się rozstrzygnięciom danego systemu ADR
- przywrócenie samorządu gospodarczego o zorganizowanej strukturze i hierarchii, w skład której wchodziłyby tez instytucje ADR

Najważniejsze wyniki konsultacji

Komunikat Komisji Europejskiej

Sposoby zaangażowania przedsiębiorców w systemy ADR

- praktycznie wszyscy zainteresowaniu wskazali, iż najskuteczniejszym środkiem przekonywania konsumentów i przedsiębiorców do korzystania z systemów ADR jest wskazywanie i eksponowanie zalet tychże systemów (np. odformalizowanie, szybkość)

- problematyka wykonywania orzeczeń wydanych w ramach systemów ADR (białe/czarne listy)

- zdecydowane poparcie dla podejścia, iż rozwiązanie sporu przy użyciu systemu ADR **nie powinno być obowiązkowe** przed wdaniem się w spór przed sądem powszechnym

- zakres związania stron postępowania orzeczeniem wydanym w ramach systemów ADR - możliwość odwołania się od rozstrzygnięcia ADR np. do sądu powszechnego

Najważniejsze wyniki konsultacji

Komunikat Komisji Europejskiej

Zakres działania systemów ADR pod względem terytorialnym i sektorowym

- większość podmiotów biorących udział w konsultacjach było przeciwnych rozszerzenie zakresu kompetencji konsumenckich systemów ADR na transakcje/spory B2B (w zakresie MŚP)
- poparcie centralizacji (na poziomie UE) systemów ADR dla transakcji e-commerce (tzw. ODR) – niemniej, wątpliwym wydaje się stworzenie jednolitego systemu ODR dla transakcji z różnych branż/sektorów rynku
- wyniki konsultacji wskazują na poparcie dla utworzenia tzw. „pojedynczego punktu kontaktowego" dla systemów ADR, który na poziomie krajowym mogłoby poprawić i ułatwić konsumentom dostęp do tych systemów (obecnie, rolę taką w przypadku umów trans granicznych pełni sieć Europejskich Centrów Konsumenckich)
  - Brak jednak poparcia aby takie instytucje/organizacje miały kompetencje do podejmowania spraw w sytuacji, gdy w danym przypadku nie istnieje właściwy system ADR
- wyniki konsultacji wskazują na małe poparcie dla wprowadzenia rozwiązania umożliwiającego systemom ADR rozstrzyganie skarg zbiorowych

Najważniejsze wyniki konsultacji

Komunikat Komisji Europejskiej

Metody finansowania systemów ADR

- wyniki konsultacji wskazują na trzy możliwe modele finansowania systemów ADR: ze środków publicznych, prywatnych oraz koncepcje łączącą oba te systemy
- przy wyborze najlepszej metody finansowania należy uwzględnić co najmniej dwa kryteria:
  - zapewnienie profesjonalnej obsługi danego systemu tj. przygotowanie merytoryczne kadry, sprawność i szybkość działania systemu,
  - zapewnienie niezależności danego systemu
- środki na funkcjonowanie systemu powinny być przydzielane ryczałtowo w określonych odstępach czasu (np. rok) tak, aby zapewniały one stałe/nieprzerwane funkcjonowanie danego ADR - w przeciwieństwie do sposobu pobierania opłaty indywidualnej od przedsiębiorcy za daną sprawę (pay-per-case)
- konsultacje wykazały, iż w kontekście niezależności systemu większe znaczenie, niż sposób finansowania, będzie miał **sposób organizacji danego systemu** (tzn. transparentne zasady wyboru oraz wynagradzania arbitrów, przejrzysta procedura postępowania, zagwarantowana równość stron postępowania na każdym jego etapie itp.)
- co do zasady, konsumenci nie powinni być obciążani kosztami postępowania w ramach poszczególnych systemów ADR
- kosztem możliwym do wprowadzenia mogłaby być „opłata inicjująca" – wnoszona przez konsumenta przed rozpatrzeniem sprawy – miała by głównie charakter prewencyjny, tj. chroniący system ADR przed napływem dużej ilości nieuzasadnionych merytorycznie wniosków lub też dotyczących bardzo drobnych spraw

Dziękuję za uwagę

Paweł Zagaj

Naczelnik Wydziału
Departament Polityki Konsumenckiej
ddk@uokik.gov.pl

www.uokik.gov.pl