

prof. dr hab. Teresa MRÓZ

Wydział Ekonomii i Zarządzania, Uniwersytet w Białymstoku

e-mail: t.mroz@uwb.edu.pl

DOI: 10.15290/ose.2017.02.86.05

PODSTAWOWE PROBLEMY POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW MIĘDZY PRZEDSIĘBIORCĄ A KONSUMENTEM

Streszczenie

Pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich jest elementem polityki ochrony konsumenta w ramach integracji europejskiej. Na początku tekstu *Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Europy (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 [Rozporządzenie..., 2013]* znalazło się stwierdzenie, że konsumenci to najważniejsi uczestnicy rynku wewnętrznego, zatem powinni w nim zajmować kluczową pozycję. Oceniając atrakcyjność rynkową przedsiębiorcy, konsument bierze pod uwagę nie tylko jakość oferowanych produktów i usług, ale także sposób rozwiązywania sporów z udziałem konsumentów. W tym kontekście nie ulega wątpliwości, że ochrona konsumenta leży nie tylko w interesie jego samego, ale jest istotnym czynnikiem z racji funkcjonowania przedsiębiorstwa na rynku towarów i usług. Przedmiotem artykułu jest analiza podstawowych problemów i nowych regulacji prawnych dotyczących pozasądowych metod rozwiązywania sporów między przedsiębiorcą a konsumentem. Liczba regulacji prawnych związanych z ochroną konsumenta wciąż rośnie, rośnie także zakres obowiązków przedsiębiorcy wobec konsumenta. Ten stan rzeczy może zakłócać prawidłowe relacje między interesami przedsiębiorcy a interesami konsumenta. Mnogość regulacji komplikuje status prawny konsumenta jako ostatniego ogniwa w procesie wymiany dóbr i usług. Zwiększenie zakresu realnej ochrony interesów konsumenta, a pośrednio i przedsiębiorcy jest możliwe dzięki szerszemu wykorzystaniu pozasądowych metod rozwiązywania sporów między konsumentem a przedsiębiorcą. Metody te mogą być korzystne dla obu podmiotów rynku, o czym traktują przedstawione niżej rozważania. W związku z tym, że rozważania zawarte w artykule przede wszystkim wiążą się z zasadami funkcjonowania instytucji prawnych, przytoczone dane mają charakter ilustracyjny.

Słowa kluczowe: przedsiębiorca, konsument, mediacje, arbitraż, sąd polubowny, zapis na sąd polubowny, spór między przedsiębiorcą a konsumentem

BASIC PROBLEMS OF ALTERNATIVE METHODS OF RESOLVING DISPUTES BETWEEN ENTREPRENEURS AND CONSUMERS

Summary

The paper is focused on legal and economic aspects of alternative methods of resolving disputes between an entrepreneur and a consumer. Consumers are a necessary element of an enterprise in terms

of the objective approach. Moreover, they raise the market value of a company. In this context, there is no doubt that consumer protection is in their own interest but is also an important factor from the point of view of an enterprise and an entrepreneur. The number of legal provisions protecting the consumer increases every year, broadening the scope of entrepreneurs' duties. This can distort the proper relationship between the interests of businesses and consumers. The specific nature of legal relations, the multitude of legal institutions, and the expanding circle of persons covered by consumer protection laws, all make the status of the consumer as the last link of the process of exchange of goods and services much more complicated. Increasing the range of consumer protection and, indirectly, protection of the entrepreneur is possible through a wider use of alternative methods of resolving disputes between consumers and entrepreneurs. These methods can be beneficial for both sides, which is discussed in the following paper.

Key words: entrepreneur, consumer, mediation, arbitration, arbitration tribunal, arbitration agreement, dispute between entrepreneur and consumer

JEL: K 12, K 13, K 15

1. Wstęp – ochrona prawna konsumenta jako element gospodarki rynkowej

Jest wiele przyczyn wskazujących na pilną potrzebę pozasądowego rozwiązywania sporów w sprawach z udziałem konsumentów. W praktyce chodzi tu zwłaszcza o: mediację, ugody, rozstrzygnięcie sporów przez sądownictwo polubowne. W dużym uproszczeniu można wskazać na przyczyny ogólne, takie jak fakt, że pozasądowe, rozwiązywanie sporów jest już wartością pozytywną samą w sobie, w każdej sprawie, a przyczyny szczególne są charakterystyczne dla spraw konsumenckich. Te ostatnie mają ścisły związek z pierwotnym motywem silniejszej ochrony konsumenta. Często w literaturze przyjmuje się, że ochrona, o której mowa, nie ma na celu uprzywilejowania konsumentów względem przedsiębiorców, lecz relatywne wyrównanie ich szans na rynku. Dla polskiego przedsiębiorcy, uczestniczącego w mechanizmach stosunkowo młodej gospodarki rynkowej, liczy się każdy element zmniejszający lub zwiększający jego szanse wobec innych uczestników rynku [Ochrona..., 2011, s. 53-54]. Z jednej strony szerszy zakres i wyższy poziom ochrony konsumenta wpływa na sytuację przedsiębiorcy, skoro przepisy prawne obarczają go dodatkowymi obowiązkami w stosunku do konsumenta, a zwiększona ochrona konsumenta nie pozostaje bez wpływu na cenę towarów i usług. Z drugiej strony silniejsza pozycja konsumenta, stworzona przez ustawodawcę unijnego i krajowego, zwiększa atrakcyjność tego rynku dla konsumentów. Ochrona konsumenta ma więc oddziaływanie wielopłaszczyznowe, przede wszystkim oddziałuje na wzajemne relacje uczestników rynku.

Dla zachowania możliwie optymalnych relacji między przedsiębiorcą a konsumentem ważne jest nie tylko podłoże normatywne, (które obecnie głównie kształtują regulacje Unii Europejskiej), ale także stworzenie realnych możliwości skorzystania z instytucji prawnych chroniących konsumenta, a taką możliwość zwiększa pozasądowe rozstrzygnięcie sporów między tymi podmiotami. Warto tu dodać, że pojawiają się nowe „techniki” rozwiązywania sporów, a w ślad za tym, powstają platformy internetowe (ODR) do rozstrzygnięcia sporów konsumenckich [Rozporządzenie..., 2013, art. 1 i 2]. Unijne i polskie regulacje prawne dotyczą więc problematyki, która niewątpliwie ma wyraźne przełożenie na sferę funkcjonowania przedsiębiorstwa.

Według przepisów zawartych w *Kodeksie cywilnym* (KC), przedsiębiorstwo jest zorganizowaną całością, obejmującą różnorodne składniki. W konkretnych przypadkach obejmuje ono zróżnicowaną liczbę składników rozmaitej natury, związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej przez określonego przedsiębiorcę. Na składniki przedsiębiorstwa w ujęciu przedmiotowym wskazuje art. 55¹ KC. Przepis ten nie tworzy katalogu zamkniętego, co należy uznać za racjonalne rozwiązanie legislacyjne. Warto zwrócić uwagę na to, że nie w nim wymienionego ważnego składnika przedsiębiorstwa, jakim jest atrakcyjność rynkowa. Z natury rzeczy przedsiębiorstwo jest nastawione na zaspokajanie potrzeb zewnętrznych, nie własnych. Doniosłość klienteli w obrocie gospodarczym dostrzeżono już wiele lat temu. W 1932 roku T. Blumenfeld pisał o klienteli jako najistotniejszym przedmiocie obrotu i ochrony prawnej [Blumenfeld, 1932, s. 27]. Bez wątpienia, w dzisiejszych czasach rozwoju masowej konsumpcji konsument stał się wielkim „odbiorcą” wytwarzanych dóbr i usług, ważną i ogromną grupą klienteli dla wielu przedsiębiorców. Można więc stwierdzić, że dbałość o optymalne relacje prawne między konsumentem a przedsiębiorcą jest kluczowym elementem gospodarki rynkowej.

Mediacja prowadzona przez mediatora między przedsiębiorcą a konsumentem może być istotnym sposobem pełniejszego urzeczywistnienia zasady ochrony konsumenta w obrocie prawnym, w którym stronami czynności prawnej są konsument i przedsiębiorca [Court..., 2014, s. 48–58]. To samo można powiedzieć o rozstrzygnięciu sporu przez sąd polubowny. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów w sprawach z udziałem konsumentów odciążałoby sądownictwo powszechne, notujące ogromny wzrost wpływu spraw do sądów [Kałużny, 2016, s. 177]. W praktyce ogromnym utrudnieniem dla konsumenta, próbującego samodzielnie dochodzić swoich praw, jest dynamika zmian przepisów z zakresu ochrony konsumenta oraz trudności w ich interpretacji, co zniechęca do podejmowania działań mających na celu realizację praw konsumenckich. Odpowiednio przygotowany merytorycznie mediator może pomóc w wypracowaniu kompromisowego i sprawnego rozwiązania sporu bez udziału sądu. Co więcej, pozostaje jeszcze kwestia, nie zawsze pozytywnego, nastawienia polskich przedsiębiorców do idei poszanowania praw konsumentów. Nie wszyscy przedsiębiorcy dostrzegają, że dopuszczenie do sądowego rozstrzygnięcia sporów negatywnie wpływa na wizerunek przedsiębiorcy na rynku.

Postulując potrzebę szerszego wykorzystania pozasądowych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, należy uwzględnić zawilość przepisów dotyczących statusu prawnego konsumenta (nawet co do samego pojęcia konsumenta) [Gneta, 2013, s. 138]. Trzeba wspomnieć, że zasadniczo do roku 2003 przepisy KC w zakresie rękojmi, czyli podstawowego instrumentu prywatnoprawnej ochrony konsumenta, miały charakter jednolity i były stosowane zarówno w obrocie profesjonalnym, jak i w obrocie konsumenckim. Przyczyną dokonania zmian normatywnych stały się dążenia Polski do przystąpienia do Unii Europejskiej i konieczność dostosowania regulacji krajowych do ówczesnych wymogów unijnych, obowiązujących m.in. pod rządami *Dyrektywy 1999/44/EC Parlamentu Europejskiego* oraz *Rady z dnia 25 maja 1999 roku*. Implementacja dyrektywy została dokonana w drodze *Ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego*, która weszła w życie w dniu 1 stycznia

2003 roku i oznaczała jednocześnie obowiązywanie dwóch reżimów prawnych oraz zerwanie z tradycją rękojmi w zakresie obrotu konsumenckiego na rzecz wprowadzenia za implementowaną dyrektywą pojęcia braku zgodności towaru z umową. Można ocenić, że to rozwiązanie prawne nie sprawdziło się w praktyce, w polskich realiach społecznych i gospodarczych.

Po kilkunastu latach proces dostosowawczy prawa polskiego do regulacji unijnych zatoczył koło. *Ustawa o prawach konsumenta z 30 maja 2014 roku* wprowadziła do polskiego porządku prawnego *Dyrektywę 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 roku w sprawie praw konsumentów*. Wymieniona ustawa w sposób zasadniczy zmieniła przepisy o ochronie konsumentów w zakresie przepisów o rękojmi za wady oraz gwarancji. Rozpatrując problematykę pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich, nie można pominąć ważnych regulacji unijnych, a mianowicie *Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z 21 maja 2013 roku w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich* oraz zmiany *Rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i Dyrektywy 2009/22/WE (Rozporządzenie w sprawie ODR w sprawach konsumenckich)*. Te właśnie regulacje unijne stawiają przed Polską nowe wyzwania i oczekiwania na coraz większą rolę pozasądowych metod rozstrzygania sporów jako optymalnego sposobu ochrony konsumenta. W tym nurcie można umieścić uchwaloną *Ustawę 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich* (Dz. U. 2016, poz. 1823). Przepisy tej ustawy stosuje się do rozwiązywania sporów konsumenckich między konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub innego niż Rzeczpospolita Polska państwa członkowskiego Unii Europejskiej a przedsiębiorcą mającym siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Zgodnie z tą ustawą, istotną rolę ma *podmiot uprawniony*, którego obowiązki i uprawnienia wymieniają przepisy art. 9 i 34 ustawy. Jednocześnie warto zastanowić się, czy nie należy skorzystać z cennych doświadczeń USA w zakresie internetowego rozstrzygania sporów konsumenckich.

2. Prawne uwarunkowania pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich

Na gruncie polskich regulacji istnieją instytucje prawne i aparat prawny umożliwiające skorzystanie z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów również z udziałem konsumenta. Ich podstawą konstrukcyjną jest dobrowolność i zgoda na taki sposób rozwiązania sporu. Ustawa wprowadziła nowe przepisy do *Kodeksu postępowania cywilnego* (KPC). Według art. 1164¹ par. 1 KPC, zapis na sąd polubowny, obejmujący spory wynikające z umów, których stroną jest konsument, może być sporządzony tylko po powstaniu sporu i wymaga zachowania formy pisemnej, ponadto w zapisie na sąd polubowny należy także wskazać pod rygorem nieważności, że stronom znane są skutki zapisu na sąd polubowny, w szczególności co do mocy prawnej wyroku sądu polubownego lub ugody przed nim zawartej na równi z wyrokiem sądu bądź ugodą zawartą przed sądem po ich uznaniu przez sąd albo po stwierdzeniu przez sąd ich wykonalności. W nowych regulacjach uczyniono również zastrzeżenie, że w przypadku sporów wynikających z umów, których stroną jest konsument, rozstrzyganie 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. Podstawą skargi o uchylenie wyroku sądu polubownego jest sytuacja, gdy wyrok sądu polubownego pozbawia konsumenta ochrony przyznanej mu bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa właściwego dla umowy, której stroną jest konsument, a gdy prawem właściwym dla tej umowy jest prawo wybrane przez strony – ochrony przyznanej konsumentowi bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa, które byłoby właściwe w sytuacji braku wyboru prawa.

Niewielka popularność polubownego rozstrzygnięcia sporów w Polsce może wynikać z braku tradycji, z zaszłości historyczno-kulturowych oraz niższego niż w krajach wysoko rozwiniętych poziomu gospodarki rynkowej, gdzie konsument jest „dobrem” wysoko cenionym. Ponadto, wśród dużych przedsiębiorców, borykających się ze sprawami o wielkiej wartości, zauważalna jest tendencja do poddawania sporów do rozstrzygnięcia zagranicznemu sądownictwu arbitrażowemu, co może świadczyć o braku zaufania do polskich sądów arbitrażowych i do zasad ich działania. Przedsiębiorcy powinni być zainteresowani pozasądowym rozstrzygnięciem sporów, także tych z udziałem konsumentów. Pozwoliłoby to zachować klientelę, tajemnice handlowe i nie narazić renomę przedsiębiorstwa. Kształtowanie się świadomości i relacji rynkowych jest procesem, więc musi upłynąć wiele lat, zanim ten sposób załatwiania konfliktów w Polsce stanie się tak popularny, jak w starych krajach Unii Europejskiej czy USA.

Zgodnie z art. 3 *Ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich*, postępowaniem w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest postępowanie mające na celu rozwiązywanie sporu konsumenckiego, prowadzone według zasad określonych w ustawie i polegające na:

1. umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony;
2. przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu;
3. rozstrzygnięciu sporu i narzuceniu stronom jego rozwiązania.

Jak wynika z powyżej przytoczonego przepisu, ustawodawca nie nazywa postępowań zmierzających do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ani mediacją, ani postępowaniem przed sądami polubownymi. Konieczne jest więc uporządkowanie sposobów rozwiązywania sporów zaproponowanych w ustawie, według klasycznych reguł porządku prawnego, tak aby można było zastosować przewidywalne dla stron i dające pewność prawną reguły postępowania przy rozwiązywaniu tych sporów (o czym niżej).

Obecnie w zdecydowanej większości regulacji prawnych, mających na celu rozwiązywanie różnego rodzaju sporów (np. między pracodawcą a pracownikiem), niemalże uwagi poświęca się mediacji. Mediacje, jeżeli są skuteczne, zwykle kończą się zawarciem ugody. Zgodnie z art. 183¹ KPC, mediacja jest dobrowolna. Prowadzi się ją ona na podstawie umowy o mediację albo postanowienia sądu kierującego strony do mediacji. Umowa może być zawarta także przez wyrażenie przez stronę zgody na mediację, gdy druga strona złożyła stosowny wniosek. W umowie o mediację strony określają w szczególności: przedmiot mediacji, osobę mediatora lub sposób wyboru mediatora. Mediację prowadzi się przed wszczęciem postępowania, a za zgodą stron również

w toku sprawy. Jeżeli zawarto ugodę przed mediatorem, sąd na wniosek strony niezwłocznie przeprowadza postępowanie co do zatwierdzenia ugody zawartej przed mediatorem (art. 183¹⁴ par. 1 KPC). Ugoda zawarta przed mediatorem, po jej zatwierdzeniu przez sąd, ma moc prawną ugody zawartej przed sądem. Ugoda zawarta przed mediatorem, którą zatwierdzono przez nadanie jej klauzuli wykonalności, jest tytułem wykonawczym (art. 183¹⁵ par. 1 KPC).

Liczba mediacji jest różna w poszczególnych województwach. W 2013 roku najczęściej prowadzono ich w województwach: mazowieckim i dolnośląskim, a najmniej – w kujawsko-pomorskim, świętokrzyskim i podkarpackim.

TABELA 1.

**Liczba mediacji przeprowadzonych w wojewódzkich inspektoratach
Inspekcji Handlowej w 2013 i 2014 roku**

Lp.	Województwo	Liczba kontroli	
		2013	2014
1.	dolnośląskie	1 616	1 083
2.	kujawsko-pomorskie	199	986
3.	lubelskie	486	1 211
4.	lubuskie	434	790
5.	łódzkie	899	1 981
6.	małopolskie	752	2 062
7.	mazowieckie	23 011	2 601
8.	opolskie	509	835
9.	podkarpackie	321	1 112
10.	podlaskie	659	1 385
11.	pomorskie	1 079	1 680
12.	śląskie	1 015	1 238
13.	świętokrzyskie	309	808
14.	warmińsko-mazurskie	516	1 150
15.	wielkopolskie	1 030	1 404
16.	zachodniopomorskie	925	1 169

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [*Raport...*, 2014, s. 59; *Sprawozdanie...*, 2015, s. 58].

Powyższe dane wskazują, że w zależności od regionów Polski mediacyjne metody rozwiązywania sporów zyskują różne uznanie konsumentów.

Liczba mediacji jest różna w poszczególnych województwach. W 2013 roku najczęściej prowadzono ich w województwach: mazowieckim i dolnośląskim, a najmniej w: kujawsko-pomorskim, świętokrzyskim i podkarpackim. Większość spraw rozstrzyganych w drodze mediacji dotyczyła artykułów przemysłowych (w 2013 roku było ich 12 444): obuwia (8 967), odzieży (750), sprzętu komputerowego (189) i innych. W mniejszym stopniu mediacje dotyczyły usług: motoryzacyjnych, pralniczych i pozostałych [*Urząd...*, 2014, s. 55-60]. W 2013 roku najczęściej wniosków skierowanych do stałych, polubownych sądów konsumenckich wpłynęło w województwach: pomorskim,

śląskim, a najmniej w opolskim i podlaskim. Przyczyny tego stanu rzeczy mogą być różne, np.: czynniki ekonomiczne, położenie geograficzne, poziom świadomości prawnej konsumentów. W województwie podlaskim sporą grupę nabywców towarów konsumpcyjnych stanowią obcokrajowcy zza wschodniej granicy Polski, którzy zwykle nie korzystają z polskich instytucji z zakresu ochrony konsumenta, nierzadko przeznaczając zakupione towary na dalszą sprzedaż.

Ogółem, w 2013 roku do Europejskiego Centrum Konsumentckiego w Polsce wpłynęło 2 965 skarg i zapytań konsumenckich, z czego 585 skarg o charakterze transgranicznym było rozpatrywanych przy udziale dwóch centrów ECC-NET, tj. centrum kraju konsumenta i centrum kraju przedsiębiorcy. Z tej liczby 179 spraw prowadzono przy udziale Europejskiego Centrum Konsumentckiego Polska jako centrum kraju przedsiębiorcy, w tym 11 spraw zostało przekazanych Inspekcji Handlowej w celu podjęcia mediacji. W trybie mediacji rozpatrywano spory konsumenckie w wojewódzkich inspektoratach w: Gorzowie Wielkopolskim, Katowicach, Krakowie, Poznaniu, Rzeszowie i Warszawie. W głównej mierze dotyczyły one zakupu i montażu okien i drzwi, a także zakupów internetowych sprzętu elektronicznego i artykułów gospodarstwa domowego [*Raport...*, 2014, s. 59].

Pozasądowe metody rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, na które składają się: działalność stałych polubownych sądów konsumenckich oraz mediacje prowadzone w wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej, a także funkcjonowanie Europejskiego Centrum Konsumentckiego w Polsce oraz innych organizacji i instytucji publicznych czy pozarządowych, służących pomocą uczestnikom rynku, są przede wszystkim reakcją na politykę Unii Europejskiej wobec konsumentów. Ten sposób rozwiązywania sporów wysoko ceni judykatura. Zdaniem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, od początków istnienia alternatywnych metod rozwiązywania sporów niewzruszalne pozostają reguły polegające na rozwiązaniu sporu w sposób szybki, sprawny i jak najniższym kosztem.

Z danych publikowanych przez Departament Inspekcji Handlowej [*Sprawozdanie...*, 2015, s. 58] wynika, że liczba wniosków skierowanych do stałych, polubownych sądów konsumenckich w wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej w 2014 roku była mniejsza niż w 2013 roku, bowiem w roku 2013 wpłynęło ich 2 597, a w 2014 roku odnotowano 2 515 wniosków. Jak pokazują przytoczone wyżej dane, do sądów polubownych wpłynęło o 82 wnioski mniej. Mimo że nie jest to znaczący spadek zainteresowania tym sposobem rozstrzygnięcia sporów, to warto poszukiwać przyczyn tego stanu rzeczy. Biorąc pod uwagę ideę sądów polubownych, którą jest dążenie do rozstrzygnięcia sporów poza obszarem działania władzy publicznej, należałoby zastanowić się, czy stałe, polubowne sądy konsumenckie powinny być umiejscowione przy administracji rządowej. Wydaje się, że nie jest to rozwiązanie optymalne. Stałe, polubowne sądy konsumenckie działają przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej. Powoływane są na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawieranych pomiędzy wojewódzkimi inspektorami a organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów lub przedsiębiorców. Funkcjonowanie sądów zostało uregulowa-

ne w *Ustawie o Inspekcji Handlowej oraz Rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 roku w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich* (Dz. U. Nr 113, poz. 1214).

Sprawy w sądach polubownych mogą inicjować zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorcy, jednakże zdaniem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (wyrok z 18 grudnia 2006 roku, sygnatura akt XVII AmC 96/05), zapis na sąd z góry określony w umowie z konsumentem nie będzie go wiązał, ponieważ ma on charakter niedozwolonego postanowienia umownego (klauzuli abuzywnej). Trzeba także pamiętać, że zapis na sąd polubowny jeszcze przed powstaniem sporu pozostaje w sprzeczności z postanowieniami *Ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich* (art. 48.1).

3. Charakter prawny wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

Możliwość pozasądowego rozwiązywania konfliktu pojawia się tylko wówczas, gdy na zasadzie równości strony wykażą wolę skorzystania z takiego sposobu ochrony ich interesów. Strony powinny zgodzić się na określony sposób rozwiązania sporu, a więc nie wchodzi tu w grę żadna władcza forma. Zgodnie z art. 33.1. *Ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich*, wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich następuje na wniosek konsumenta. Jeżeli przewiduje to regulamin, wszczęcie tego postępowania następuje również na wniosek przedsiębiorcy. Ustawa wymaga wskazania we wniosku rodzaju postępowania, o którym mowa w art. 3 ustawy, czyli postępowania polegającego na:

1. umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony;
2. przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu;
3. rozstrzygnięciu sporu i narzuceniu stronom jego rozwiązania.

Na tej podstawie można stwierdzić, że wnioski mogą być różnie kwalifikowane w kategoriach zdarzeń wywołujących określone skutki prawne. Dwa pierwsze postępowania i odpowiednie wnioski, odnoszące się do tych postępowania, można potraktować jako wnioski o mediacje, zaś wniosek o rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania daje podstawę, aby rozpatrywać go w kategoriach zapisu na sąd polubowny. Za niefortunne należy uznać użycie przez ustawodawcę w art. 3 ustawy określenia *narzuceniu stronom jego rozwiązania*, gdyż sformułowanie to odbiega od określeń przyjmowanych w prawie prywatnym, gdzie podstawową zasadą jest autonomia i równość stron. Zapis na sąd polubowny jest czynnością prawną, a więc formą kształtowania stosunków prawnych na zasadzie autonomii woli stron, braku podległości. W piśmiennictwie i doktrynie prawa prywatnego powszechnie przyjmuje się, że czynności prawne są zasadniczą formą kształtowania przez podmioty prawa stosunków prawnych w ramach ich autonomiczności, przyjmowanej również za główną zasadę prawa cywilnego [Stelmachowski, 1998, s. 35]. Współcześnie autonomiczność podmiotów prawa cywilnego stanowi podstawę wiążącej prawnie mocy umów i innych czynności prawnych [System..., 2006, s. 383]. Należy dodać, że w literaturze wielokrotnie podkreśla się, że charakter i moc

czynności prawnych, rodzących w sferze prawa cywilnego skutki prawne, należy przestrzegać w kontekście idei wolności jednostki i przysługujących jej praw podstawowych. Autonomiczność podmiotów i ich równość wobec prawa przesądza o wszelkiej aktywności podmiotów prawa cywilnego, w tym również w zakresie wywoływania swoim działaniem skutków prawnych w sferze rozstrzygnięcia konfliktów między uczestnikami obrotu prawnego. Gwarantowana przez ustawodawcę wolność i autonomia dokonywania czynności prawnych przesądza o swobodnym kształtowaniu przez podmioty prawa relacji prawnych z otoczeniem [Kodeks..., 2016, s. 131]. Istota zgody stron na pozasądowe rozwiązanie ich konfliktu wynika zatem z aktu woli i zamiaru wywołania określonych skutków prawnych, co odpowiada klasycznemu pojęciu czynności prawnej.

Oświadczenie stron w kwestii pozasądowego rozstrzygnięcia sporu ma postać czynności prawnej, czyli zapisu na sąd polubowny. Zgodnie z art. 1161 par. 1 KPC, poddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego wymaga umowy stron, w której należy wskazać przedmiot sporu lub stosunek prawny, z którego spór wynikł lub może wyniknąć (zapis na sąd polubowny). Według par. 2. tego artykułu, zapis na sąd polubowny może wskazywać stały sąd polubowny jako właściwy do rozstrzygnięcia sporu. Jeżeli strony nie postanowiły inaczej, wiąże je regulamin stałego sądu polubownego, obowiązujący w dacie zawarcia zapisu na sąd polubowny. Ponadto, w art. 1162 KPC znalazło się stwierdzenie, że zapis na sąd polubowny powinien być sporządzony na piśmie. Wymaganie dotyczące formy zapisu na sąd polubowny jest spełnione także wtedy, gdy zapis został zamieszczony w wymienionych między stronami pismach lub oświadczeniach złożonych za pomocą środków porozumiewania się na odległość, które pozwalają utrwalić ich treść. Istotą zapisu na sąd polubowny jest więc poddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, a zatem, jeżeli porozumienie stron nie przewiduje dla sądu polubownego celu, jakim powinno być rozstrzygnięcie sporu, to tego rodzaju zapis nie może być potraktowany jako zapis na sąd polubowny [Uzasadnienie postanowienia Sądu Najwyższego..., 2001]. Do ustawowo przewidzianych, istotnych elementów zapisu na sąd polubowny przede wszystkim należy zaliczyć wolę stron poddania sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego oraz określenie przedmiotu sporu lub stosunku prawnego, z którego spór wynikł lub może wyniknąć. Z pewnymi wyjątkami, przepisy nie ograniczają czasu, w którym można dokonać zapisu na sąd polubowny. Regulacje szczególne, dotyczące sporów wynikających z umów konsumenckich, są zawarte w art. 1 164¹ KPC. Biorąc pod uwagę treść art. 2 pkt. 3 *Ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich*, należy uznać, że art. 1164¹, par. 1. dotyczy wyłącznie sporów w relacji konsument-przedsiębiorca, wynikających z zawartej umowy. Przepis art. 1164¹, par. 1 KPC wskazuje wymogi zapisu na sąd polubowny, przyjmując, że zapis na sąd polubowny, obejmujący spory wynikające z umów, których stroną jest konsument, może być sporządzony tylko po powstaniu sporu i wymaga zachowania formy pisemnej.

Podstawowe znaczenie dla dalszych losów sporu ma poprawność sporządzenia umowy o poddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Trzeba mieć na względzie to, że zgodnie z obowiązującymi przepisami, sąd polubowny może orzekać o istnieniu, ważności albo skuteczności zapisu na sąd polubowny [Kodeks postępowania..., 2015, s. 1227, 1242]. Prawidłowość zapisu może być weryfikowana zarówno w ramach postępowania o uznanie albo stwierdzenie wykonalności wyroku sądu polubownego lub ugody

przed nim zawartej (art. 1215, par. 2 KPC), jak i w ramach procedowania dotyczącego skargi o uchylenie wyroku sądu polubownego (art. 1206, par. 1 KPC).

Zgodnie z art. 1157 KPC, jeżeli przepis szczególny nie stanowi inaczej, strony mogą poddać pod rozstrzygnięcie sądu polubownego spory o prawa majątkowe lub spory o prawa niemajątkowe mogące być przedmiotem ugody sądowej, z wyjątkiem spraw o alimenty. W przypadku sporów wynikających z umów konsumenckich mamy do czynienia ze sporami o prawa majątkowe, których stroną jest konsument. Należy więc przyjąć, że stronami umowy o poddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego mogą być przedsiębiorca i konsument co do sporów majątkowych powstałych z umów między nimi. Poza ograniczeniem podmiotowym i przedmiotowym, mamy tu do czynienia także z ograniczeniem czasowym.

Określony w art. 1161, par. 2 KPC obowiązek przestrzegania zasady równości stron w odniesieniu do zapisu na sąd polubowny nawiązuje do podstawowych zasad postępowania cywilnego, źródłowo odpowiadających określonej w *Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej* zasadzie równości wobec prawa [*Konstytucja...*, 1997, art. 32, ust. 1]. Istota zasady równości stron w ujęciu materialnoprawnym bazuje na stwierdzeniu zawartym w art. 1161, par. 2 KPC o bezskuteczności postanowień zapisu określających wykluczenie pewnych uprawnień jednej ze stron lub przyznanie im mniej względem uprawnień przyznanych drugiej stronie w ramach realizacji postępowania polubownego. Regułą jest to, że konsument na rynku jest stroną ekonomicznie słabszą. W tej sytuacji ważną rolę odgrywają nie tylko przepisy prawa materialnego, ale także przepisy proceduralne. Można tu przywołać treść art. 1169, par. 3 KPC, według którego postanowienia umowy o arbitraż, przyznające jednej ze stron więcej uprawnień przy powoływaniu sądu polubownego, są bezskuteczne. Podobnie, zgodnie z art. 1183 KPC, wykluczenie w postępowaniu polubownym uprawnienia każdej ze stron do wysłuchania i przedstawienia swoich twierdzeń oraz dowodów na ich poparcie narusza zasadę równości stron w ramach rozstrzygnięcia sporu przed sądem polubownym. W jednym z orzeczeń [*Uzasadnienie postanowienia Sądu Najwyższego...*, 2012] Sąd Najwyższy wyjaśnił, że przy ocenie przestrzegania zasady równości trzeba wyraźnie odróżnić treść samej umowy arbitrażowej i ogólne reguły funkcjonowania stałego sądu polubownego, a zatem zasada równości stron w rozumieniu art. 1161, par. 2 KPC powinna być odnoszona do samej treści umowy, a nie do elementów organizacyjnych sądu polubownego.

Zasada równości stron w aspekcie proceduralnym sprowadza się do elementów determinujących przebieg postępowania przed sądem polubownym, odpowiednio: od przygotowania realizacji procesu z określeniem składu orzekającego i podstawowych kwestii proceduralnych do przeprowadzenia właściwego postępowania z wyrokowaniem włącznie [Strumillo, 2005, s. 65-68]. Problematyka ta znajduje swoje odzwierciedlenie także w poglądach judykatury. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy wywiódł w odniesieniu do ustalania składu orzekającego, iż wskazane przez stronę powiązania organizacyjne sądów polubownych z różnymi korporacjami zawodowymi lub związkami przedsiębiorców nie mogą przesądzać o ich określonej zależności od tych organizacji ani także o braku bezstronności poszczególnych arbitrow (z uzasadnienia postanowienia Sądu Najwyższego z dnia 18 czerwca 2010 roku w sprawie V CSK 434/09, niepublikowany). Sąd Apelacyjny w Warszawie [*Uzasadnienia wyroku Sądu Apelacyjnego...*,

2012] wskazał, że granice swobody sądu polubownego w przeprowadzaniu postępowania dowodowego wyznaczają wymogi wszechstronnego wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do rozstrzygnięcia sprawy oraz równego traktowania stron postępowania. W innym orzeczeniu [*Uzasadnienie wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie...*, 2008] sąd podkreślił, że eliminacja wniosków dowodowych jednej ze stron postępowania może być uznana za naruszenie zasady równości stron i pozbawienie możliwości obrony swoich spraw przed sądem polubownym strony zgłaszającej wnioski dowodowe.

Wskazane poglądy judykatury potwierdzają słuszną wykładnię obowiązujących przepisów, określających zasadę równości stron uczestniczących w postępowaniu polubownym i odpowiednio w działaniach mediacyjnych. Sąd polubowny i jego skład nie może mieć cech organu władczego, nie może reprezentować *imperium*. Wydaje się, że w tym duchu należy interpretować przepis art. 36 *Ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich*. Wojewódzki inspektor nie ma w swych kompetencjach rozstrzygania sporów. Może on tylko podejmować działania, mające na celu pozasądowe rozwiązanie sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą dzięki umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez strony lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

Na tle zasady równości stron, eksponowanej w przepisach dotyczących rozstrzygnięcia sporów przez sądownictwo polubowne, można zadać pytanie, czy zasada ta nie kłóci się z zasadą szczególnej ochrony konsumenta, którą można wywodzić z przepisów prawa materialnego.

Poza wskazanymi wyżej przepisami KPC, wprowadzonymi lub zmienionymi *Ustawą z 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich*, procedura cywilna nie przewiduje postępowania odrębnego, które w ramach funkcji ochronnej traktowało konsumenta w sposób szczególny. Nie przewidziano postępowania odrębnego, tak jak np. w przypadku spraw małżeńskich. Są jednak niektóre, rozproszone przepisy proceduralne, które służą tylko konsumentom. *Kodeks postępowania cywilnego* przewidział szczególną rolę dla rzecznika praw konsumentów. Zgodnie z art. 63³ KPC, w sprawach o ochronę konsumentów powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz obywateli, a także wstępować, za zgodą powoda, do postępowania w tych sprawach w każdym jego stadium. W tych sprawach odpowiednie zastosowanie znajdują przepisy o prokuratorze (art. 63⁴ KPC). Mimo że w przepisie jest mowa o obywatelach, to w praktyce rzecznik konsumentów ma do czynienia z problemami konsumentów w rozumieniu art. 22¹ KC.

Pewnym ułatwieniem jest postępowanie uproszczone, a stosuje się je w sprawach należących do właściwości sądów rejonowych, w tym o roszczenia wynikające z umów, jeżeli wartość przedmiotu sporu nie przekracza dziesięciu tys. zł, a w sprawach o roszczenia wynikające z rękojmi, gwarancji jakości lub z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową sprzedaży konsumenckiej, jeżeli wartość przedmiotu umowy nie przekracza tej kwoty (art. 505¹ KPC).

4. Podsumowanie

Współczesna formuła sądów polubownych, działających w obszarze relacji między przedsiębiorcami a konsumentami, opiera się na modelu wypracowanym około trzydzieści lat temu w Stanach Zjednoczonych. Wówczas, aby wspomóc konsumentów i odciążyc sądy powszechne, zaczęto tworzyć niezależne od wymiaru sprawiedliwości metody rozwiązywania sporów w drodze ugodowej i pozasądowej, w tym także w formie sądów polubownych. Obecnie metody te funkcjonują praktycznie na całym świecie jako ADR, czyli alternatywne metody rozstrzygania sporów. W krajach członkowskich Unii Europejskiej istnieje łącznie ponad 750 rozmaitych systemów ADR (czyli instytucji, organizacji lub procedur). Działają one w różny sposób i mają różnorodne nazwy, są organizowane przez władze publiczne, przedsiębiorców lub przy współpracy sektora publicznego i organizacji branżowych.

Naczelną zasadą tych postępowań jest dobrowolność, a więc niezbędna jest zgoda stron na rozwiązanie sporu w takiej formie, jaką wybiorą sami zainteresowani (np. mediacja czy sąd arbitrażowy). Już to, że strony wyraziły zgodę na polubowne rozstrzygnięcie konfliktu, wskazuje, iż nie są przeciwnikami w procesie, ale poszukują kompromisu. Już sama zgoda na pozasądowe rozwiązanie sporu powinna być doceniana przez przedsiębiorców, bowiem każde wytoczenie procesu przed sądem negatywnie wpływa na renomę przedsiębiorcy, również może narazić na ujawnienie jego tajemnic handlowych czy produkcyjnych.

Jedną z wielkich zalet alternatywnych metod rozwiązywania sporów jest szybkość, co jest korzystne dla konsumenta i przedsiębiorcy. W sądach polubownych najczęściej sprawa kończy się na pierwszej rozprawie albo jeszcze wcześniej – w drodze wspólnych negocjacji. Jak pokazuje praktyka, zazwyczaj mediacje kończą się w ciągu dwóch miesięcy. Kolejną zaletą jest maksymalne odformalizowanie postępowania, a koszty ponoszone przez strony są zdecydowanie niższe niż w sądach powszechnych, a czasem nie ma ich wcale.

W latach 2009-2013 do stałych polubownych sądów konsumenckich wystąpiono z ponad 13 tys. wnioskami, a łączna kwota dochodzonych w ten sposób roszczeń wynosiła ponad 15 mln zł. W okresie od 2009 roku do 2013 roku wydano łącznie ponad 5 500 rozstrzygnięć (1 249 wyroków i 4 341 ugod), przy czym przeciętny czas oczekiwania na wydanie rozstrzygnięcia wyniósł do dwóch miesięcy.

W 2009 roku zgłoszono do Inspekcji Handlowej łącznie nieco ponad 10 tys. wniosków o mediację, a w 2013 roku wpłynęło 13 050 wniosków. Zdecydowana większość wniosków o mediację (66 %) skończyła się pozytywnie dla konsumentów, a strony zawierały porozumienia kończące spór. W około jednej trzeciej spraw nie doszło do polubownego zakończenia sporu ze względu na brak zgody konsumentów na warunki zaproponowane przez przedsiębiorcę.

W 2014 roku do wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej wpłynęły 13 485 wniosków o mediację złożone przez konsumentów. Objęło to 69 % ogółu skarg konsumenckich, skierowanych do Inspekcji Handlowej w analizowanym okresie. W 2013 roku wpłynęło 13 050 wniosków o mediację, złożonych przez konsumentów, co stanowiło 67,7 % ogółu skarg konsumenckich. W 2014 roku liczba wniosków

wzrosła więc o 435 w stosunku do 2013 roku. Należy podkreślić, że w 2014 roku większość wniosków o mediację, tj. 9 084 (67,3%), zakończyła się pozytywnie dla konsumentów, czyli zawarciem ugody kończącej spory (w roku 2013 było 8 631 wniosków zakończonych ugodą, czyli 66%). W 2014 roku nie doszło do porozumienia w 4 401 przypadkach, co stanowiło 32,6% złożonych wniosków. W roku 2013 takich wniosków było 4 419, co stanowiło 33,9% wniosków o mediację [*Sprawozdanie...*, 2015, s. 55-56]. Z powyższych danych widać, że mediacja w Inspekcji Handlowej stanowi podstawowy instrument rozwiązywania sporów konsumenckich, a liczba kierowanych wniosków jest rosnąca. Może to świadczyć nie tylko o rosnącej konsumpcji, ale także o coraz większym przekonaniu o zaletach mediacyjnych metod rozwiązywania sporów konsumenckich. Działalność sądów polubownych cieszy się mniejszą popularnością niż mediacje. Powody tego stanu rzeczy są różne, jednym z nich jest umiejscowienie stałych konsumenckich sądów polubownych przy organach administracji publicznej, jednocześnie mogą na to wpływać: przyzwyczajenia konsumentów i przedsiębiorców, brak dostatecznej popularyzacji zalet sądów polubownych i wiele innych okoliczności. Jak pokazują doświadczenia krajów o wysoko rozwiniętych gospodarkach, z upływem czasu sądy polubowne powinny stać się ważnym elementem funkcjonowania gospodarki rynkowej.

Niewątpliwie, dążenie do spopularyzowania pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym sporów z udziałem konsumentów, ma duże znaczenie społeczne i gospodarcze. Ugoda pod względem prawnym ma walory orzeczenia sądowego, a ponadto przedsiębiorcy mają większą szansę utrzymania klienteli. Wyrok sądu powszechnego zwykle pozostawia negatywne skutki w zakresie dalszej współpracy stron lub ją przekreśla. Jednak trzeba dalszych działań zwiększających świadomość przedsiębiorców i konsumentów, aby przelamywać sceptycyzm uczestników sporów do tych metod rozwiązywania sporów. Można także rozważyć zasadność wprowadzenia szczególnej regulacji prawnej kosztów postępowania sądowego, idącej w kierunku obciążania kosztami, niezależnie od wyniku sprawy, tych przedsiębiorców, którzy nie zgodzili się na próbę pozasądowego rozwiązania sporu. Zrezygnowanie z postępowania sądowego powinno być odpłatne, zwłaszcza jeżeli chodzi o przedsiębiorców. Trzeba zauważyć, że jeszcze wielu konsumentów wciąż rezygnuje z dochodzenia swoich praw, szczególnie gdy chodzi o sprawy o niewielkiej wartości, choć istnieje możliwość skorzystania z sądowego postępowania uproszczonego. Konsumenty obawiają się, że bez pomocy fachowego pełnomocnika i biegłego nie poradzą sobie z gąszczem zawyłych przepisów. W tej sytuacji głównie sprawy drobniejsze powinny być przedmiotem mediacji i postępowania ugodowego. Inna tendencja jest widoczna w obrocie profesjonalnym. Tam do postępowania arbitrażowego trafiają sprawy o wielkiej wartości, często związane z tajemnicami produkcyjnymi przedsiębiorstwa. Charakterystyczne jest to, że najczęściej przedsiębiorcy wybierają arbitraż w innym kraju niż Polska.

Możliwość wyboru sposobu rozwiązania sporu jest objęta działaniem zasady autonomii woli stron, najważniejszej zasady prawa zobowiązań, rozciągniętej także na płaszczyznę rozwiązywania konfliktu (nie tylko na etapy zawierania i wykonywania umów). Pozasądowe metody rozwiązywania sporów mają wiele zalet ocenianych na gruncie prawa i ekonomii, jednak wciąż odgrywają tylko rolę uzupełniającą. W Polsce, mimo

tendencji wzrostowej, mechanizmy polubownego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich są nadal mało rozwinięte i słabo upowszechnione. Droga pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich może być skutecznym i tanim środkiem dochodzenia praw przez konsumentów, jak również najkorzystniejszym dla przedsiębiorcy, przede wszystkim ze względu na interesy przedsiębiorstwa. Dotyczy to głównie spraw drobniejszych, które rozstrzygane przez sądy powszechne, są obciążone wieloma niedogodnościami, takimi jak np.: sformalizowane procedury, wysokie koszty postępowania, często długi czas oczekiwania na rozstrzygnięcie. Ponadto, w dobie sklepów internetowych (w tym zagranicznych) tworzenie platform internetowego rozstrzygnięcia sporów może być specyficznym, nowatorskim sposobem koncyliacyjnego zakończenia konfliktu między interesami przedsiębiorcy a interesami konsumenta.

Literatura

- Blumenfeld T., 1932, *Klientela jako przedmiot obrotu i ochrony prawnej*, Księgarnia F. Hoesicka, Warszawa.
- Brzozowski A., 2006, *Umowy*, [w:] *System Prawa Prywatnego*, E. Łętowska (red.), t. 5, *Prawo zobowiązań – część ogólna*, Wydawnictwo C.H. Beck, Instytut Nauk Prawnych PAN, Warszawa.
- Ereciński T., 2016, *Komentarz do Kodeksu postępowania cywilnego*, t. 5, Wolters Kluwer, Warszawa.
- Gnela B., 2013, *Umowa konsumencka w polskim prawie cywilnym i prywatnym międzynarodowym*, Wolters Kluwer, Warszawa.
- Grykiel J., 2016, *Komentarz do art. 1-449¹¹*, [w:] *Kodeks cywilny*, T. I., M. Gutowski (red.), Wydawnictwo C. H. Beck, Warszawa.
- Hodges Ch., Creutzfeldt N., 2013, *Implementing the EU Consumer ADR Directive*, University of Oxford, https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/implementing_the_adr_directive.pdf (data wejścia: 01.06.2017).
- Jagielska M., 2010, *Ewolucja ochrony konsumenta w prawie kolizyjnym Unii Europejskiej w zakresie zobowiązań umownych*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa.
- Kaluźny T., 2016, *Zapis na sąd polubowny jako podstawa współczesnego rozstrzygnięcia sporów sądowych*, rozprawa doktorska przygotowana w Katedrze Prawa Cywilnego Wydziału Prawa Uniwersytetu w Białymstoku pod kierunkiem prof. dr hab. Teresy Mróz, Białystok.
- Kańska K., 2004, *Pojęcie konsumenta w Kodeksie cywilnym na tle tendencji europejskich*, „Kwartalnik Prawa Prywatnego”, z. 1.
- Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2.04.1997 roku*, Dz. U. 1997, Nr 78 poz. 483.
- Kuner Ch., *Legal Obstacles to ADR in European Business-to-Consumer Electronic Commerce*, <http://www.kuner.com/data/pay/adr.html> (data wejścia: 01.06.2017).
- Machnikowski P., 2016, *Komentarz do art. 56*, [w:] *Kodeks Cywilny. Komentarz*, E. Gniewka, P. Machnikowski (red.), C.H. Beck, Warszawa.
- Ochrona konsumenta w prawie polskim na tle koncepcji effet utile*, 2011, J. Frąckowiak, R. Stefanicki (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław.

- Raport UOKiK. *Polubowne rozstrzyganie sporów konsumenckich w Polsce*, 2014, Warszawa, https://www.konsument.gov.pl/pl/uploads/520/Raport_final-pdf.html (data wejścia: 01.06.2017).
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524.2013 z dnia 21 maja 2013 roku w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) Nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sprawach konsumenckich), Dz. U. UE 18.06.2013, L 165/1.
- Safjan M., 2015, *Komentarz do art. 56*, [w:] *Kodeks cywilny. Komentarz*, K. Pietrzykowski (red.), t.1, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa.
- Skrodzka M. J., 2013, *Mediacja w prawie podatkowym w ujęciu prawa cywilnego*, „Przegląd Podatkowy”, nr 8.
- Skrodzka M. J., 2014, *Civil law mediation and the culture of pre-trial litigation a mediator's perspective*, [in:] *Court Culture. Contemporary problems*, A. Piszcz (ed.), Temida 2, Białystok.
- Skrodzka M. J., 2014, *The mediation process as an alternative and effective method of resolving civil and commercial law disputes*, [in:] *Court Culture. Conciliation Culture or Litigation Culture*, M. Etel, I. Kraśnicka, A. Piszcz (eds.), Temida 2, Białystok.
- Sprawozdanie z działalności Inspekcji Handlowej w 2014 roku, 2015, Warszawa, https://www.uokik.gov.pl/raporty_zkontrolni_inspekcji_handlowej.php (data wejścia: 01.06.2017).
- Stelmachowski A., 1998, *Zarys teorii prawa cywilnego*, Wydawnictwa Prawnicze PWN, Warszawa.
- Strumillo T., 2009, *Zasady postępowania arbitrażowego*, „ADR Arbitraż i Mediacja”, nr 4.
- Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz*, 2014, B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostek (red.), Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa.
- Ustawa z 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich*, Dz.U. 2016, poz. 1823.
- Ustawa z dnia 17 listopada 1964 roku Kodeks postępowania cywilnego*, t.j. Dz. U. 2014, poz. 101 z późn. zm.
- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny*, Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93 z późn. zm.
- Ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta*, Dz. U. 2014, poz. 827.
- Uzasadnienie postanowienia Sądu Najwyższego z dnia 11.10.2001 roku w sprawie IV CKN 139/01*, publiczny System Informacji Prawnej Legalis.
- Uzasadnienie postanowienia Sądu Najwyższego z dnia 19.10.2012 roku w sprawie V CSK 503/11*, niepublikowane.
- Uzasadnienie wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10.12.2008 roku w sprawie I ACa 655/08*, publiczny Zbiór Orzeczeń Sądu Apelacyjnego w Warszawie 2010/3/21.
- Uzasadnienia wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 14.06.2012 roku w sprawie I ACa 1241/11*, publiczny System Informacji Prawnej LEX nr 1298991.
- Wejman F., Zoll F., 1998, *Prawo ochrony konsumenta w okresie zmian*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Wiśniewski A. W., 2011, *Międzynarodowy arbitraż handlowy w Polsce*, Wolters Kluwer, Warszawa.