

Warszawa, dnia 23 kwietnia 2015 r.

**ADR - alternatywne metody rozstrzygania sporów konsumenckich,
nadchodzące ułatwienia**

W dniu 9 lipca 2015 r. mija termin implementacji dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich), opublikowanej w Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013 r. (dalej „Dyrektywa”). W związku z powyższym, w chwili obecnej trwają w Radzie Ministrów prace nad ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Podstawowym celem Dyrektywy jest stworzenie we wszystkich państwach członkowskich UE jednolitego systemu pozasądowego rozstrzygania sporów. Zgodnie z jej założeniami, takie rozwiązanie ma przyczynić się do należytego funkcjonowania rynku UE, dzięki dostępowi do tanich i efektywnych sposobów rozwiązywania sporów i możliwości uniknięcia długotrwałych i kosztownych procesów sądowych. Podstawowe narzędzie służące osiągnięciu ww. celów ma stanowić zapewnienie konsumentom możliwości dobrowolnego składania wniosków o rozstrzygnięcie sporów z przedsiębiorcami do podmiotów oferujących niezależne, bezstronne, przejrzyste i skuteczne metody ich alternatywnego rozwiązywania. Poniżej omówione zostaną najistotniejsze z regulacji wynikających z Dyrektywy.

Obecnie na podstawie umowy zawartej przez wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów lub przedsiębiorców można utworzyć stałe polubowne sądy konsumenckie do rozpatrywania sporów o prawa majątkowe, wynikłych z umów sprzedaży i świadczenia usług. Od roku 2003 utworzono jednak tylko kilkanaście stałych polubownych sądów konsumenckich, więc, jak widzimy, zastosowanie ww. przepisów w realiach ekonomicznych jest nieduże.

Zmiany wprowadzone przez Dyrektywę pozwalają na umożliwienie większego dostępu obywateli do alternatywnych metod rozstrzygania sporów (*Alternative Dispute Resolution*, w skrócie „ADR”), a także upowszechnienie i rozwój tego rodzaju metod rozwiązywania sporów krajowych i transgranicznych. Jak wskazano bowiem w Dyrektywie, na terenie UE powinny zostać wprowadzone gwarancje dostępności postępowania ADR, niskie koszty dla konsumentów i krótki termin prowadzenia postępowania. Postępowanie ADR nie ma jednak zastępować drogi sądowej, ale być całkowicie dobrowolne dla obu stron sporu. Jednocześnie, celem zapewnienia skuteczności

ww. metod, jak wskazuje Dyrektywa, **każde postępowanie w ramach ADR powinno zostać zakończone w terminie 90 dni kalendarzowych** od otrzymania przez podmiot ADR pełnej skargi wraz z całą istotną dokumentacją. W przypadku zaś szczególnie zawiłych sporów podmiot ADR może wydłużyć czas postępowania o kolejne 90 dni, jednak w takim przypadku sprawa nie może trwać dłużej niż 6 miesięcy. Jest to znaczne skrócenie czasu postępowania, gdyż jak wskazują obserwatorzy postępowań sądowych na terenie UE, obecnie takie postępowania trwają średnio 500 dni.

Jeśli chodzi o **koszty postępowań ADR**, nie zostały one sprecyzowane, jednak **Dyrektywa wymaga, by były one niskie lub nie było ich wcale**.

Ponad powyższe należy też zwrócić uwagę, że **wszczęcie postępowania ADR przerywać będzie bieg przedawnienia**.

Zgodnie z wytycznymi zawartymi w Dyrektywie, zakres jej regulacji obejmować ma wszystkie zaistniałe na rynku unijnym spory między konsumentami a przedsiębiorcami, z pewnymi wyraźnie wskazanymi wyłączeniami, takimi jak postępowania reklamacyjne, rozpatrywanie skarg konsumenckich, spraw dotyczących usług zdrowotnych lub produktów leczniczych i wyrobów medycznych.

Jeśli chodzi o same podmioty prowadzące postępowania ADR, tj. jak definiuje się w Dyrektywie, podmioty ADR, taką rolę będzie mógł pełnić każdy podmiot, zarówno publiczny, jak i prywatny, utworzony na stałe i oferujący ww. usługi. Dla wykonywania ww. zadań konieczne będzie jednak dokonanie stosownego zgłoszenia zamiaru pełnienia roli podmiotu ADR, złożenie odpowiedniego wniosku i wskazanych w Dyrektywie oświadczeń, pomyślnie przejście weryfikacji i umieszczenie w stosownym wykazie podmiotów ADR. Organ ADR będzie przy tym zobowiązany do prowadzenia aktualnej strony internetowej, umożliwiającej dostęp do informacji dotyczących postępowań ADR i udostępniania stronom ww. informacji na ich wniosek na trwałym nośniku. W związku z wprowadzeniem ww. rozwiązań, Dyrektywa nakłada także na Państwa członkowskie obowiązek zapewnienia, by przedsiębiorcy mający siedziby na ich terytorium informowali konsumentów o podmiocie ADR lub podmiotach ADR, które są dla właściwe dla tych przedsiębiorców, w przypadkach gdy zobowiązują się oni lub są zobowiązani do korzystania z tych podmiotów do celów rozstrzygania sporów z konsumentami.

Ww. informacje powinny przy tym zawierać adres strony internetowej stosownego podmiotu ADR i powinny być jasne, zrozumiałe i łatwo dostępne.

Podsumowując, Dyrektywa wprowadza wiele doniosłych rozwiązań w zakresie alternatywnych metod rozstrzygania sporów (ADR) między konsumentami i przedsiębiorcami, mających służyć zwiększeniu dostępności tej formy rozstrzygania sporów, a tym samym jej popularyzacji. Do istotnych zmian wynikających z Dyrektywy należą m.in. planowane zmniejszenie kosztów postępowań ADR i skrócenie czasu ich trwania. W związku z powyższym pozostaje nam oczekiwać na dalszy rozwój prac legislacyjnych nad przepisami mającymi implementować regulacje Dyrektywy do polskiego porządku prawnego. Należy przy tym mieć nadzieję, że przewidziane rozwiązania, rzeczywiście przyczynią się do uproszczenia procedur ADR i pozwolą na rozpowszechnienie tej metody rozwiązywania sporów.

W przypadku jakichkolwiek pytań bądź wątpliwości, pozostajemy do Państwa dyspozycji.

Z wyrazami szacunku,

M. Szulikowski i Partnerzy Kancelaria Prawna

Niniejsze memorandum ma charakter wyłącznie informacyjny i jest przedmiotem praw autorskich M. Szulikowski i Partnerzy Kancelarii Prawnej.