

Kłócić się, ale z sensem

16 sierpnia 2018

W Polsce podobno całkiem nieźle funkcjonuje postępowanie polubowne w sporach konsumenckich. Jednak o jego praktycznych efektach bardzo niewiele wiadomo.



Ponad 18 tys. wniosków o pozasądowe zakończenie sporów konsumenckich wpłynęło w 2017 r. do instytucji mających prawo decydowania w postępowaniu polubownym. W tym samym roku wydano jednak niespełna 10 500 orzeczeń w takim postępowaniu. To bardzo kiepski wynik.

Z jednej strony wynika to z faktu, że samo złożenie wniosku nie oznacza, iż do postępowania polubownego rzeczywiście dojdzie – bo musi godzić się na nie i druga strona.

Z drugiej zaś, jest wynikiem tego, że postępowanie polubowne w Polsce wcale nie jest szybkie i może wlec się miesiącami.

Bez zbędnych formalności

Przepisy o postępowaniach polubownych czy mediacji funkcjonują w Polsce, z różnym skutkiem, od lat. Teraz kwestie te reguluje ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, która

weszła w życie 10 stycznia 2017 r.

Polska musiała ją przyjąć, jako fragment prawa obowiązującego w Unii Europejskiej. Tym samym powstał zmodyfikowany system rozstrzygania sporów między przedsiębiorcą a konsumentem, taki sam jak w całej UE. Obejmuje on niemal wszystkie zaistniałe na rynku konflikty, wynikające z umów sprzedaży rzeczy czy świadczenia usług.

Zgodnie z przepisami, sprawa klienta ma zostać rozwiązana w ciągu 90 dni od momentu zebrania wszystkich informacji przez instytucję zajmującą się daną sprawą.

Teoretycznie mediacje powinny więc trwać dużo krócej niż sprawy w sądzie, być mniej sformalizowane i dość często, choć bynajmniej nie zawsze, bezpłatne.

W praktyce, różnie z tym bywa, choć w istocie takie postępowania toczą się szybciej.

Średnio postępowania polubowne w ubiegłym roku trwały w Polsce 74 dni. Najkrócej – średnio 32 dni – przed Prezesem UKE, najdłużej – średnio 240 dni – przed Rzecznikiem Finansowym.

Buty i pieniądze

Obecnie w Polsce jest dziewięć instytucji uprawnionych do polubownego rozstrzygania sporów (patrz ramka). Funkcjonują one w różnych branżach tak, że w praktyce prawie każdy spór konsumencki może być rozwiązany przez wyspecjalizowaną instytucję. Z mediacji klient może skorzystać, jeżeli sprzedawca odrzucił jego reklamację.

Niedawno opublikowane zostały sprawozdania z postępowań polubownych za 2017 r., pierwszy w którym sprawy te toczyły się pod rządami wspomnianej ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Wynika z nich, że Polacy dość chętnie korzystają z możliwości

polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich. W ubiegłym roku złożyli w sumie dokładnie 18 123 wnioski o rozstrzygnięcia polubowne.

Najczęściej prosili o pomoc w zakończeniu sporu o reklamację butów oraz usług finansowych. Od lat obie te kwestie są najczęstszym przedmiotem pretensji klientów.

Z niewielką przewagą konsumentów

Najwięcej wniosków trafiło do: Inspekcji Handlowej (8413), Rzecznika Finansowego (3741), Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (2977), prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (1703) i Arbitra Bankowego (1046).

Dwie instytucje po wejściu w życie ustawy zauważyły bardzo duży wzrost zainteresowania postępowaniem polubownym. Do Sądu Polubownego przy KNF w 2017 r. wpłynęło o 66 proc. więcej wniosków niż w 2016 r., a do Rzecznika Finansowego o 56 proc. Wynika to z tego, iż zgodnie z przyjętym przez Polskę prawem unijnym, instytucje finansowe muszą się godzić na postępowanie polubowne, jeśli ich klienci tego zażądają.

W innych przypadkach pozasądowe rozwiązywanie sporów jest dobrowolne i muszą się na nie zgodzić obie strony sporu. W rozstrzygnięciu sporu mogą pomagać bezstronni eksperci.

Jak wspomniano na wstępie, w sumie w 2017 r. instytucje upoważnione do polubownego rozstrzygania sporów wydały decyzje w 10 405 sprawach.

Przykładowo, w UKE 45 proc. prowadzonych postępowań z dziedziny telekomunikacji zakończyło się na korzyść konsumenta, 23 proc. na korzyść przedsiębiorcy, a pozostałe w inny sposób (albo kompromisowo, albo niczym, np. odmową rozpatrzenia sporu i odrzuceniem niekompletnego wniosku).

Nie wiemy co robia

Większość instytucji orzekających w postępowaniu polubownym nie monitoruje niestety, czy strony zastosowały się do ich rozstrzygnięcia.

Oznacza to, że w rzeczywistości nie znamy efektów polubownego rozwiązywania sporów w Polsce. Jest to wielka niewiadoma i czynnik, który może w ogóle podważyć sens mediacji i postępowań polubownych w naszym kraju.

Często może się bowiem zdarzać tak, że jakieś przedsiębiorstwo najpierw zgodzi się na rozstrzygnięcie polubowne, a potem nie będzie chciało respektować przyjętych ustaleń – wiedząc, że klient musiałby już być bardzo zdesperowany, gdyby po postępowaniu polubownym chciał wszczynać następne, ale już sądowe, jeszcze bardziej żmudne i długotrwałe.

Firmy przyjmują więc orzeczenia, a potem chętnie działają na zasadzie „Misia”: nie mamy pańskiego płaszcza i co nam pan zrobi.

Efekt wizerunkowy

Wielu przedsiębiorców coraz wyraźniej zdaje sobie sprawę z korzyści postępowania polubownego i decyduje się na nie dosyć chętnie, rozumiejąc, że można wyjść na tym lepiej niż w przypadku procesu sądowego.

Ponadto, z ideologicznego punktu widzenia, udział w postępowaniach polubownych jest jedną z głównych zasad tzw. społecznej odpowiedzialności biznesu. Decyzja przedsiębiorcy o korzystaniu z metod pozasądowego rozstrzygania sporów może bowiem mieć niemałe znaczenie dla jego działalności handlowej. Stwarza mu szansę na rozwiązywanie problemów bez pogłębiania konfliktów z klientami. Pomaga także w budowaniu dobrego imienia firmy.

Mogłoby się wydawać, że prowadzenie takich postępowań polubownych ma mały sens, bo przecież każdy kto zgłasza zastrzeżenia do firmy, która sprzedawała mu wadliwy towar czy usługę, może próbować dogadać się z nią na własną rękę.

Nie wiadomo naturalnie, czy skutek takiego dogadywania będzie satysfakcjonujący i czy firma w ogóle zechce respektować przyjęte uzgodnienia. Jednak dokładnie tak samo może być i w przypadku oficjalnego postępowania polubownego. Tyle, że takie postępowanie ma jednak pewien walor urzędowości – kończy się oficjalnym orzeczeniem, zaś firma, która najpierw zaakceptuje porozumienie, a potem go nie wypełni, będzie mieć już słabszą pozycję w ewentualnym procesie sądowym.

Proces może szkodzić

Wiadomo oczywiście, że w procesie sądowym konsument jest z góry w znacznie gorszym położeniu niż firma z którą się procesuje. Nie stać go na armię prawników i ekspertów, z których usług może korzystać druga strona.

Godzi się więc z założenia na nawet niezbyt korzystne dla siebie rozstrzygnięcie polubowne, wiedząc, że lepsze to niż kosztowny i długotrwały proces, który na ogół skończy się niczym.

Wszystko to pozwala oczekiwać, iż liczba postępowań polubownych w Polsce będzie rosnąć, tym bardziej, że i przedsiębiorstwa chętnie się na nie godzą (a banki zgodnie z prawem, nawet muszą się godzić). Wiedzą bowiem, że na ogół niewiele na nim tracą, zaś procesy z klientami mogą jednak pogorszyć ich pozycję na rynku.

Lista instytucji (informacja z UOKiK), do których można się zgłosić, chcąc polubownie rozstrzygnąć konflikt z jakąś firmą:

– Inspekcja Handlowa – spory związane ze sprzedażą towarów i usług,

- Rzecznik Finansowy – spory finansowe i ubezpieczeniowe,
- Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego – spory finansowe,
- Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich – spory z bankami,
- Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej – spory telekomunikacyjne i pocztowe,
- Koordynator ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki – spory z dostawcami prądu, gazu, ciepła,
- Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Kolejowego – spory z przedsiębiorcami kolejowymi
- Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne latanie” – spory z liniami lotniczymi,
- Izba Gospodarki Elektronicznej – spory dotyczące sprzedaży towarów i usług przez internet.

Autorstwo: Andrzej Leszyk

Zdjęcie: [rawpixel](#) (CC0)

Źródło: [Trybuna.info](#)