

Katarzyna Południak*

Dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich i rozporządzenie w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich narzędziami poprawy funkcjonowania cyfrowego rynku wewnętrznego?

Zmiany zachodzące w rzeczywistości społeczno-gospodarczej prowadzą do wirtualizacji obrotu, która sprawia, iż istniejące granice i bariery tracą dotychczasowe znaczenie. Powoduje to zmniejszenie użyteczności tradycyjnych instrumentów ochrony praw, co uwidacznia się szczególnie w przypadku transgranicznych sporów pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Ustawodawca unijny postuluje wdrożenie prostych, skutecznych, dostępnych i tanich metod rozwiązywania sporów – *Alternative Dispute Resolution*. Jednakże sposób uregulowania zasad i funkcjonowania ADR w dyrektywie w sprawie ADR w sporach konsumenckich 2013/11/UE oraz w rozporządzeniu w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich nr 524/2013 budzi pewne wątpliwości co do możliwości osiągnięcia powyższego celu. Specyfika regulowanych zagadnień oraz szczegółowość przedmiotowych aktów przemawiają za zasadnością dokonania analizy zakresu ich zastosowania oraz potencjalnych skutków ich wejścia w życie w transgranicznym obrocie internetowym z udziałem konsumentów.

* Autorka jest doktorantką na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego.

1. Wprowadzenie

Postępująca wirtualizacja życia społecznego i gospodarczego we współczesnym świecie przyczynia się do gwałtownego rozwoju rynku cyfrowego. Oderwanie od tradycyjnego kontekstu gospodarczego, przede wszystkim zniesienie barier związanych z odległością czy odmiennością porządków prawnych państw, w których siedzibę lub miejsce zamieszkania mają podmioty zawierające pomiędzy sobą umowę, prócz korzyści, niesie ze sobą rozliczne zagrożenia. W przypadku sporu wynikłego z transgranicznej umowy zawartej przez Internet, eksterytorialność tego medium powoduje pewne komplikacje. Wyznaczenie sądu właściwego i wskazanie prawa kontraktu okazują się utrudnione, państwowe mechanizmy egzekucyjne stają się zawodne, rosną koszty postępowania, zaś skuteczna ochrona praw wymaga od stron znacznego nakładu środków i rozlicznych starań, nieraz niemożliwych dla nich do przewidzenia w chwili wszczęcia postępowania. Stanowi to czynnik hamujący rozwój obrotu online, bowiem mniejsi przedsiębiorcy nie dysponują zasobami umożliwiającymi rozbudowę potencjału administracyjnego koniecznego do obsługi sporów transgranicznych. Ponadto, klasyczny model dochodzenia roszczeń na drodze sądowej okazuje się w przypadku zwirtualizowanego obrotu nieadekwatny. Powolne postępowanie przed sądem powszechnym, często antagonizujące strony, jest sprzeczne z interesami podmiotów działających na cyfrowych rynkach reputacyjnych, gdzie wartością podstawową jest dobra opinia użytkownika, a otwarty spór może uniemożliwiać normalne prowadzenie działalności.

W przypadku obrotu konsumenckiego, uwypukla się także rażąca dysproporcja między niską zwykle wartością przedmiotu sporu a nakładami, jakich wymaga dochodzenie realizacji roszczenia w postępowaniu sądowym. Jak dalece zrównoważenie kosztów postępowania i kosztów poniesionych przy nabyciu towaru czy usługi wpływa na wybór środków prawnych przez konsumenta, świadczą wyniki badań zamieszczonych w niepublikowanym Eurobarometrze 343¹. Co więcej, wysokość kwoty

¹ Pkt 9 Dokumentu do dyskusji w sprawie zastosowania alternatywnych metod rozwiązywania sporów do rozwiązywania sporów dotyczących transakcji i praktyk han-

granicznej, od której konsument uznaje za celowe i uzasadnione dochodzenie swoich praw poza wewnętrzną procedurą rozpatrywania skarg konsumenckich, jest różna – na zachodzie Europy jest to około 100 EUR, podczas gdy w części wschodniej – już tylko 50 EUR². Uzasadnia to umieszczenie w Akcie o jednolitym rynku z 2011 r.³, jako jednego z głównych priorytetów polityki unijnej, ustanowienia systemu pozasądowych środków rozstrzygania sporów, umożliwiającego nie tylko łatwe i szybkie, ale przede wszystkim niezwiązane z nadmiernymi kosztami dla konsumentów rozstrzyganie sporów. Rozwiązaniem może się okazać zaadaptowanie mechanizmów *Online Dispute Resolution* (ODR)⁴.

Współcześnie wciąż toczy się dyskusja, której celem jest określenie odpowiedniej metody regulacji instytucji działających w cyberprzestrzeni. Ścierają się tu dwie główne koncepcje: pierwsza, przypisująca kompetencje regulacyjne istniejącym organizmom państwowym lub podmiotom międzynarodowym⁵, oraz druga, postulująca samoregulowanie się świata wirtualnego⁶. Teoretyczne rozważania mają doprowadzić do znalezienia metody zabezpieczającej przestrzeganie praw online

dowych w Unii Europejskiej, <http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/dgs_consultations/ca/docs/adr_consultation_paper_18012011_pl.pdf>, 01.07.2014; prawie 50% konsumentów w Unii Europejskiej podjęłoby decyzję o skierowaniu sporu do sądu, gdyby wartość szkód nie przekraczała 200 EUR, natomiast aż 8% nie zdecydowałoby się na wytoczenie powództwa niezależnie od wysokości roszczenia.

² Kwoty, które w przekonaniu przeciętnego konsumenta uzasadniają złożenie skargi do przedsiębiorcy/dostawcy, są proporcjonalnie niższe: jest to 50 EUR w Europie Zachodniej i 20 EUR w Europie Wschodniej; zob. Consumer redress in the European Union: consumer experiences, perceptions and choices. Aggregated report, August 2009, <http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf>, 17.05.2014, s. 8.

³ Komunikat Komisji „Akt o jednolitym rynku”, COM(2011) 206, s. 9.

⁴ Inaczej: Electronic ADR (eADR), Internet Dispute Resolution (iDR), Online ADR (oADR).

⁵ Jack L. Goldsmith, *Against Cyberanarchy*, “University of Chicago Law Review” 1998, <<http://cyber.law.harvard.edu/property00/jurisdiction/cyberanarchy.html>>, 27.06.2014.

⁶ D.R. Johnson, D.G. Post, *Law And Borders – The Rise of Law in Cyberspace*, “Stanford Law Review” 1996, <<http://cyber.law.harvard.edu/is02/readings/johnson-post.html>>, 27.06.2014; J. Boyle, *Foucault in Cyberspace: Surveillance, Sovereignty, and Hardwired Censors*, “University of Cincinnati Law Review” 1997, nr 66, s. 177-178, <http://scholarship.law.duke.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1552&context=faculty_scholarship>, 02.07.2014; J.P. Barlow, *A Declaration of the Independence of Cyberspace*, <<https://projects.eff.org/~barlow/Declaration-Final.html>>, 01.07.2014.

i przesądzenia, czy jej ustanowienie leży w gestii państw. Na gruncie unijnym przeważa przekonanie o konieczności regulacji instytucji internetowych przez podmioty państwowe i międzypaństwowe – o czym świadczy działalność legislacyjna Unii Europejskiej.

Jakie jednak skutki przyniesie implementacja dyrektywy 2013/11/UE⁷ i wejście w życie rozporządzenia nr 524/2013⁸? Czy obecny kształt legislacji umożliwi zrealizowanie celu ustawodawcy unijnego?

2. Cele ustawodawcy unijnego

Ustawodawca unijny dąży do zapewniania coraz wyższego poziomu ochrony konsumentów, unifikacji rynku wewnętrznego poprzez zwiększenie zaufania konsumentów dzięki ustanowieniu systemu umożliwiającego tanie, szybkie i skuteczne dochodzenie roszczeń w transgranicznym obrocie konsumenckim⁹. Aby zapewnić realizację tych celów, korzysta z metod sprawdzonych na gruncie prywatnoprawnym – ODR – dokonując nieraz prostej transpozycji mechanizmów działających na prywatnych serwerach pośredniczących w sprzedaży, a stanowiących internetowy odpowiednik rynku. Pozostaje pytanie, czy ich zastosowanie na poziomie publicznoprawnym przyniesie pełniejszą realizację wymienionych postulatów.

Intensywny rozwój i wysoka efektywność działania prywatnych ODR, funkcjonujących w oderwaniu od wszelkich regulacji krajowych, a opartych na: mechanizmach rynkowych, specyficznych instrumentach finansowych i wewnętrznych regulaminach portali internetowych, stawia pod znakiem zapytania konieczność regulacji ODR przez państwo.

⁷ Dyrektywa 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).

⁸ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

⁹ Arenga dyrektywy 2013/11/UE.

Jaki jest zatem cel kopiowania przez ustawodawcę mechanizmów działających przy istniejących już podmiotach prywatnych i próba odgórnej regulacji ich działalności?

Brak ogólnounijnego systemu sądowego uniemożliwia efektywne wprowadzenie na gruncie unijnym instrumentów opcyjnych, takich jak *Common European Sales Law*¹⁰. Dla dalszego rozwoju rynku wewnętrznego Unii Europejskiej koniecznym okazuje się zatem ustanowienie alternatywnego systemu sądowego, umożliwiającego stronom szybkie i skuteczne dochodzenie roszczeń. Szansą mogą być metody *Online Dispute Resolution*, sprawdzone już na gruncie prywatnoprawnym, zaakceptowane przez użytkowników sieci i umożliwiające materializację rozstrzygnięcia nawet wobec niemożliwości skorzystania przez strony z tradycyjnych mechanizmów egzekucyjnych¹¹.

To szersze spojrzenie na postępującą coraz szybciej ewolucję systemów europejskich w kierunku unifikacji rynku pozwala dostrzec subsidiaryarność powyższych regulacji. Instrumenty opcyjne umożliwiające

¹⁰ D. Wallis, *Common European Sales Practical View*, <[http://www.europarl.europa.eu/ReData/etudes/note/join/2012/462474/IPOL-JURI_NT\(2012\)462474_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/ReData/etudes/note/join/2012/462474/IPOL-JURI_NT(2012)462474_EN.pdf)>, 6.05.2014, pkt. 2.6; *Common European Sales Law*, pkt. 48, <http://international.lawsociety.org.uk/files/Law%20Society%20and%20Bar%20Council_CESL%20briefing%20for%20MEPs%20April%202013.pdf>, 6.05.2014; H. Schulte-Nölke, *How to realise the „Blue Button”?* – *Reflections on an optional instrument in the area of contract law*, w: R. Schulze, H. Schulte-Nölke (red.), *European Private Law – Current Status and Perspectives*, Munich 2011, s. 89 i n.

¹¹ Przy serwisach sprzedażowych, opartych na systemie reputacyjnym, tradycyjne sankcje zostały zastąpione przez informację. W ramach każdego z serwisów-społeczności użytkownicy zdobywają stopniowo zaufanie innym działającym na tym samym portalu. Wykreowana w ten sposób zostaje wartość stanowiąca o sytuacji każdego z podmiotów na rynku – całościowa ocena danego użytkownika (*feedback*). Ochrona przez informację nie jest pełna, stąd konieczne jest powołanie przy tych serwisach podmiotów ODR. Rozstrzygnięcia ODR, pomimo że nie są wiążące dla stron, wywierają znaczący wpływ na sytuację faktyczną użytkownika, dzięki wewnętrznym mechanizmom danego portalu sprzedażowego (tzw. *self-enforcement methods*), umożliwiającym doprowadzenie do materializacji rozstrzygnięcia podmiotu ODR nawet przy braku współdziałania stron. Wśród mechanizmów *self-enforcement*, pozbawionych charakteru sankcji czy nagród reputacyjnych, można wyróżnić: wykluczenie z rynku (czasowe lub stałe), depozyty usługowe, fundusze celowościowe, ubezpieczenia transakcyjne, system obciążeń zwrotnych. Im skuteczniejsze są metody ochrony praw użytkowników, tym większą popularnością cieszy się dany serwis.

szybsze, efektywniejsze i prostsze rozwiązywanie sporów transgranicznych będą działać sprawnie tylko, gdy powstanie skuteczny system gwarantujący materializację rozstrzygnięć na nich opartych. Dyrektywa 2013/11/UE i rozporządzenie nr 524/2013 mają na celu zatem położenie podwalin pod ogólnoeuropejski alternatywny i zwirtualizowany system sądowy.

3. Zasady *Online Dispute Resolution*

Główne postulaty dotyczące funkcjonowania ODR sformułowane przez doktrynę¹² oraz prawodawcę unijnego obejmują zasady: przejrzystości, dostępności, niezależności, szybkości i sprawiedliwości. Równoczesna pełna realizacja wszystkich powyższych wartości nie jest możliwa. Konieczne jest zatem wyważenie dóbr, celem zapewnienia maksymalnej realizacji każdego z postulatów, bez naruszenia istoty pozostałych.

Użytkownicy powinni znać zasady, przebieg i możliwe rozstrzygnięcia postępowania przed podmiotem świadczącym usługi z zakresu ODR. O tym, w jak ograniczonym zakresie jest realizowana zasada transparentności, świadczyć mogą wyniki badań przeprowadzonych przez Eurobarometr¹³ – w przypadku około 40% podmiotów *Alternative Dispute Resolution* (ADR) nieznane władzom państwowym, a także konsumentom są: liczba sporów administrowanych przez podmiot oraz szczegóły proceduralne¹⁴.

¹² G. Kaufmann-Kohler, *Online Dispute Resolution and its Significance for International Commercial Arbitration*, w: *Global Reflections on International Law, Commerce and Dispute Resolution*, Liber Amicorum in honour of Robert Briner, ICC Publishing 2005, s. 450-451.

¹³ *Consumer redress in the European Union: consumer experiences, perceptions and choices. Aggregated report, August 2009*, <http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_rdress_EU_qual_study_report_en.pdf>, 17.06.2014.

¹⁴ Pkt 3.1.18 Dokumentu do dyskusji w sprawie zastosowania alternatywnych metod rozwiązywania sporów do rozwiązywania sporów dotyczących transakcji i praktyk handlowych w Unii Europejskiej, <http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/dgs_consultations/ca/docs/adr_consultation_paper_18012011_pl.pdf>, 18.06.2014.

By zwiększyć przejrzystość działania podmiotów ADR, legislator zobowiązuje je do udostępniania stronom stosownych informacji, sformułowanych na tyle jasno i przystępnie, by umożliwiały one świadome podjęcie decyzji o wyborze metod ADR w celu dochodzenia roszczeń w konkretnej sytuacji faktycznej. Na podstawie opublikowanych danych konsument powinien również być w stanie zidentyfikować podmiot ADR właściwy do rozstrzygnięcia danego sporu¹⁵ oraz zweryfikować, czy druga strona sporu (przedsiębiorca) będzie uczestniczyła w postępowaniu prowadzonym przed danym podmiotem. Ponadto, podmiot ADR obowiązany jest ujawnić dane kontaktowe z uwzględnieniem adresu pocztowego oraz osób fizycznych odpowiedzialnych za podmiot – co potencjalnie umożliwia konsumentowi wszczęcie postępowania przeciwko danej jednostce¹⁶. Podmiot powinien zawrzeć w prospekcie informacje umożliwiające ocenę świadczonych przez niego usług¹⁷. W ust. 2 art. 7 ustawodawca formułuje wymóg publikacji sprawozdań z działalności podmiotów ADR, umożliwiający realną ocenę efektywności jego działania¹⁸.

Wymogi informacyjne zostały określone bardzo szczegółowo i potencjalnie mogą przyczynić się do znacznego wzrostu wiedzy konsumentów na temat podmiotów ADR, a w ślad za tym do zwiększenia zaufania do tych nowych metod. Jednakże należy zwrócić uwagę na fakt, iż podmiotom ADR została pozostawiona dowolność w kształtowaniu owych prospektów informacyjnych, co wobec konieczności uwzględniania dużej ilości danych może znacznie utrudniać ich odbiór przeciętnemu konsumentowi. Zasadne byłoby zatem ujednolicenie wzorca informacyj-

¹⁵ Art. 7 pkt 47, dyrektywy 2013/11/UE.

¹⁶ Wymogi o charakterze technicznym, np. język właściwy, wymogi wstępne, przepisy proceduralne i dotyczące prawa właściwego lub innych norm znajdujących zastosowanie w trakcie orzekania.

¹⁷ Fakt ujęcia w wykazie z art. 20 dyrektywy, informacje pozwalające ocenić predyspozycje podmiotu do rozstrzygania sporów w ogóle (wiedza fachowa, bezstronność, niezawisłość) oraz prawdopodobieństwo, że rozstrzygnięcie będzie miało wpływ na rzeczywistość (np. skutki prawne wyniku postępowania, wykonalność decyzji), średnią długość postępowania i jego koszt.

¹⁸ Mają zostać uwzględnione: liczba administrowanych sporów, odsetek spraw oddalonych wraz z uzasadnieniami, odsetek rozstrzygnięć zapadłych na korzyść konsumenta, przedsiębiorcy i sporów rozwiązanych polubownie wraz z odsetkiem rozstrzygnięć wykonanych przez strony, średni czas trwania postępowania.

nego – dzięki temu nawet jednostka nie dysponująca fachowym wykształceniem czy doświadczeniem życiowym, ale zainteresowana skorzystaniem z usług podmiotu ADR, mogłaby skutecznie porównać podmioty ADR i dokonać wyboru tego, który w stopniu najwyższym spełniałby jej oczekiwania.

Dostępność stanowi główną zaletę metod ODR, będącą konsekwencją delokalizacji medium, jakim jest internet. Postępowanie ODR generuje zwykle także znacznie niższe koszty niż postępowanie adjudykacyjne. Postulat dostępności w myśl ustawodawcy unijnego ma zostać zrealizowany poprzez zagwarantowanie konsumentom możliwości dochodzenia swych praw za pośrednictwem podmiotu, którego siedziba znajduje się w dowolnym kraju członkowskim¹⁹, oraz nałożenie na podmioty ADR obowiązku zapewnienia konsumentom możliwości składania skarg zarówno za pomocą środków elektronicznych, jak i nieelektronicznych²⁰. Jednakże problematycznym pozostaje zapewnienie możliwie niskich kosztów postępowania ODR. Na płaszczyźnie prywatnej (podmioty ODR funkcjonujące przy konkretnych serwisach sprzedażowych) postępowanie jest w pełni bezpłatne²¹, zaś jedyne wymogi warunkujące możliwość skierowania sprawy pod rozstrzygnięcie danemu podmiotowi ODR to: uprzednia rejestracja w serwisie sprzedażowym (konieczna wszak do sfinalizowania jakiegokolwiek transakcji za jego pośrednictwem) i dostęp do Internetu. Potencjalnie zatem postępowanie ODR umożliwia pełną realizację postulatu dostępności.

Jednakże pojawia się wówczas problem określenia źródła finansowania danego podmiotu, co z kolei jest immanentnie powiązane z jego nie-

¹⁹ Pkt 26 preambuły dyrektywy 2013/11/UE, ustawodawca unijny nie obliguje jednak istniejących podmiotów ADR do przeprowadzenia pełnej wirtualizacji procedur. Choć zatem co do zasady rozstrzygnięcie sporu ma nie wymagać fizycznej obecności stron (ich pełnomocników), to przeprowadzenie całego postępowania za pomocą metod elektronicznych, np. komunikatorów, możliwe jest tylko gdy takie rozwiązanie przewidują przepisy proceduralne konkretnego podmiotu ADR oraz strony wyrażą stosowną zgodę. To sprawia, że realizacja postulatu dostępności przez wirtualizację postępowania zależy od konkretnych podmiotów ADR. Brak ich inicjatywy spowoduje, nawet przy utworzeniu sprawnie działającej platformy ODR, redukcję jej znaczenia do roli wyszukiwarki internetowej, bez realnej poprawy sytuacji konsumentów na rynku wspólnotowym.

²⁰ Art. 5 dyrektywy 2013/11/UE.

²¹ Np. eBay, Allegro.

zależnością. Pełne wyabstrahowanie od kwestii finansowych jest niemożliwe, szczególnie w kontekście konieczności zapewnienia podmiotom rozstrzygającym odpowiedniego zaplecza personalnego i administracyjnego²². W literaturze²³ wysunięte zostały trzy modele finansowania jednostek rozstrzygających: oparty na symetrycznym rozłożeniu kosztów postępowania, obciążający jednostronnie podmiot profesjonalny oraz zakładający dotowanie przez podmiot trzeci, np. państwo. Równe obciążenie kosztami obu stron postępowania jest w przypadku sporów z udziałem konsumenta wykluczone, bowiem mogłoby prowadzić do faktycznego pozbawienia strony słabszej możliwości dochodzenia swych praw, natomiast finansowanie przez podmiot profesjonalny może wpływać negatywnie na bezstronność podmiotu rozstrzygającego²⁴. Pozostaje zatem zewnętrzne finansowanie działalności podmiotu ADR, jednak trzeba podkreślić, że podmiot finansujący powinien być niepowiązany ze stronami postępowania. Optymalnym rozwiązaniem byłby zatem system dotowania przez państwo, jednak kwestia finansowania podmiotów ADR nie została definitywnie rozstrzygnięta przez ustawodawcę unijnego, który pozostawił jej określenie w gestii poszczególnych państw członkowskich.

Równocześnie należy zauważyć, iż model finansowania przez podmiot trzeci został skutecznie zaadaptowany już w obrocie internetowym, na płaszczyźnie prywatnoprawnej. Podmiot rozstrzygający ulokowany jest przy serwisie sprzedażowym, pełniącym rolę rynku i nie ponoszącym odpowiedzialności ani za zawierane w jego ramach transakcje, ani za działania poszczególnych użytkowników, i jest przezeń finansowany.

Uproszczenia proceduralne (np. mniejszy formalizm), mające zagwarantować szybkość postępowania ADR i jego niskie koszty, mogą prowadzić do naruszenia zasady sprawiedliwego procesu i bezpieczeństwa stron.

²² Alternatywą jest rozbudowa mechanizmów ODR pozbawionych wpływu czynnika ludzkiego: negocjacje zautomatyzowane i procesy oparte na ślepym określaniu stawek.

²³ T. Schultz, *Does Online Dispute Resolution Need Governmental Intervention? The Case for Architectures of Control and Trusts*, North Carolina Journal of Law and Technology 2004, nr 1/6, s. 92-93, <http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=896532>, 06.04.2014.

²⁴ Taki model finansowania został co do zasady wyłączony przez ustawodawcę unijnego na mocy art. 2 ust. 2 lit. a dyrektywy 2013/11/UE.

Ustawodawca unijny w dyrektywie 2013/11/UE reguluje głównie realizację zasady sprawiedliwości formalnej²⁵, podkreślając konieczność wyczerpującego poinformowania stron o ich prawach i przebiegu postępowania ADR. Obejmuje ona trzy aspekty²⁶: prawo do informacji²⁷, prawo do uczestnictwa w procesie i wpływania na rozstrzygnięcie²⁸ oraz obowiązek podmiotu rozstrzygającego uzasadnienia podjętej decyzji²⁹.

Specyficzne uregulowanie dotyczące niewiążących metod ADR zostało przewidziane w ust. 2 art. 9. Przewiduje ono możliwość wycofania się przez stronę z postępowania, gdy nie jest ona zadowolona z jego przebiegu lub skuteczności. W krajach, w których postępowanie ADR jest jednostronnie obligatoryjne (obowiązkowe dla przedsiębiorcy), powyższe uprawnienie przysługuje tylko konsumentowi. Oznacza to, że, jako strona słabsza, może uniknąć podporządkowania się rozstrzygnięciu, jeśli np. jest dla niego niekorzystne. Wówczas strona profesjonalna, celem ochrony swoich praw, będzie zmuszona wszcząć postępowanie sądowe.

To zachwianie równowagi proceduralnej, wątpliwe w kontekście zasady sprawiedliwości formalnej, choć pozornie uzasadnione uznaniem konieczności ochrony konsumenta w prawie unijnym, zdaje się mieć charakter komercyjny – ma maksymalnie uatrakcyjnić ADR. Wobec wzrostu świadomości konsumentów, prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni bez podania przyczyn³⁰, praktyki

²⁵ Zasada prawdy materialnej powinna być realizowana poprzez obiektywną ocenę okoliczności wniesienia skargi – pkt 31 dyrektywy 2013/11/UE.

²⁶ Art. 9 dyrektywy 2013/11/UE.

²⁷ Pkt 42 preambuły i art. 9 ust. 1 lit. b dyrektywy 2013/11/UE.

²⁸ Każda ze stron może przedstawić dowody przemawiające na jej korzyść, zapoznać się z argumentami strony przeciwnej i ustosunkować się do nich w dalszej części postępowania. Warto zwrócić uwagę na dualizm głównych gwarancji sprawiedliwości formalnej – występujących przed wydaniem wiążącego orzeczenia i po jego wydaniu. Zob. T. Koncewicz, *Poszukując modelu sprawiedliwości proceduralnej w prawie wspólnotowym. Mit czy rzeczywistość?*, Warszawa 2009, <http://www.natolin.edu.pl/pdf/zeszyty/Natolin_Zeszyty_30.pdf>, 17.06.2015, s. 81.

²⁹ Art. 9 pkt 2 lit. c dyrektywy 2013/11/UE.

³⁰ Art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U.2012.1225 j.t.).

odsyłania towaru niespełniającego oczekiwań konsumenta oraz rozszerzonej rzeczywistości³¹ zmniejszającej dysproporcję informacyjną, powszechnie ugruntowane przekonanie o znaczącej dysproporcji pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą staje się wątpliwe³². Nadmierne uprzywilejowanie konsumenta w przypadku postępowania ADR może prowadzić do tego, że skorzystanie z usług ODR będzie korzystne tylko dla konsumenta, co będzie stanowić czynnik gwałtownie hamujący rozwój ODR, a w konsekwencji może prowadzić do ukształtowania regulacji bezużytecznych dla przedsiębiorcy.

Przedmiotową asymetrię pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą może uzasadniać przyjęte przez legislatora unijnego za cel rozwiązanie przypadku większych podmiotów-sprzedawców. Jednakże w obrocie internetowym działają liczni sprzedawcy okazjonalni, przedsiębiorcy mali, którzy z przyczyn ekonomicznych nie mogą prowadzić działalności poza siecią. Nie dysponują oni kapitałem koniecznym do wszczęcia postępowania sądowego, a oszukani przez drugą stronę umowy – konsumenta – zostaną *de facto* przez takie uregulowanie postępowania przed podmiotami ADR pozbawieni prawa do obrony. Droga sądowa będzie bowiem nieadekwatna, zaś skorzystanie z mechanizmów ODR – zależne od zgody strony, która dopuściła się naruszenia umowy bądź nie dopełniła swoich zobowiązań. Rozwiązanie to należy zatem uznać za wadliwe.

Równocześnie norma zawarta w ust. 2 art. 9 dyrektywy 2013/11/UE zmniejsza efektywność metod ODR. Możliwość ucieczki przed odpowiedzialnością podmiotu uczyni niemal niemożliwą materializację niewiążącego rozstrzygnięcia, istniejącą na płaszczyźnie online dzięki wykształceniu alternatywnych metod egzekucyjnych. Jeśli zatem podmiot ODR funkcjonujący przy danym serwisie będzie wpisany do dyrektywalnego wykazu³³, konsument będący stroną sporu będzie mógł wycofać

³¹ M. Gumularz, *Ochrona konsumenta a fenomen „rozszerzonej rzeczywistości” – nowe wyzwania polityki prawa*, TPP 2013, nr 3, s. 40-42.

³² *Ibidem*, s. 40.

³³ Art. 20 ust. 1 dyrektywy 2013/11/UE, wykaz stanowi swoisty trustmark unijny – objęte nim podmioty rozstrzygające spory spełniają: wymagania dyrektywne dotyczące jakości świadczonych przez nie usług, wymogi informacyjne oraz wymogi wynikające z przepisów krajowych wdrażających przedmiotową dyrektywę bądź innych, wykraczających poza jej wymogi.

się w każdej chwili z postępowania – nawet tuż przed wydaniem rozstrzygnięcia – co spowoduje niemożność dalszego procedowania. Druga strona, nie rezygnując z dochodzenia swoich praw, będzie musiała wszcząć postępowanie sądowe. Efektywność i funkcjonalność podmiotów ODR zostanie zatem znacznie ograniczona.

4. Krytyczna ocena legislacji

Choć sformułowane przez ustawodawcę postulaty i regulacje mające doprowadzić do ich przestrzegania można ocenić pozytywnie, to należy zwrócić szczególną uwagę na specyficzne uregulowania wydanych aktów, które ze względu na swoją niejednoznaczność wymagać będą wykładni.

Dyrektywa 2013/11/UE oraz rozporządzenie nr 524/2013 stanowią akty komplementarne. Jednak już po dokonaniu wstępnej analizy widoczna staje się ich niespójność – zakres zastosowania rozporządzenia nr 524/2013 jest szerszy niż zakres dyrektywy 2013/11/UE³⁴, obejmuje on bowiem również postępowania wszczynane przez przedsiębiorcę przeciwko konsumentowi, wyłączone *expressis verbis* spod zakresu dyrektywy³⁵. Tym samym kwestią o centralnym znaczeniu okazuje się wyznaczenie zakresu zastosowania legislacji. Wobec braku powszechnie akceptowanej definicji ADR i dokonania przez legislatora unijnego licznych wyłączeń w ust. 2 art. 2 dyrektywy 2013/11/UE, zasadnym jest podjęcie próby pozytywnego wyznaczenia zakresu zastosowania tego aktu.

Przed wszystkim pojawia się konieczność rozstrzygnięcia, czy w myśl ustawodawcy unijnego pojęcie ADR obejmuje również arbitraż. Współcześnie można wyróżnić dwa rozbieżne trendy³⁶: definiujący ADR jako prywatne metody prowadzące do rozwiązania lub rozstrzy-

³⁴ C. Meller-Hannich, A. Höland, E. Krausbeck, „ADR” und „ODR”: Kreationen der europäischen Rechtspolitik. Eine kritische Würdigung, Zeitschrift für Europäisches Privatrecht, 2014, nr 1/201, s. 19.

³⁵ Art. 2 ust. 2 lit. g dyrektywy 2013/11/UE a art. 2 ust. 2 rozporządzenia nr 524/2013.

³⁶ S. Pieckowski, *Arbitraż a alternatywne metody rozwiązywania sporów w sprawach cywilnych (ADR)*, w: A. Szumański (red.), *System prawa handlowego. Arbitraż handlowy*, Warszawa 2010, s. 983-984.

gnięcia sporu, stanowiące alternatywę dla państwowego wymiaru sprawiedliwości³⁷ oraz wykluczający z ich zakresu metody adjudykacyjne, tj. arbitraż³⁸.

Ustawodawca unijny w aktach dotyczących ADR i ODR decyduje się na określenie granic zakresu pojęcia ADR nie poprzez pozytywną enumerację podmiotów ADR, a poprzez określenie wymogów, które dany stały podmiot rozstrzygający spory musi spełnić, aby mógł zostać uznany za podmiot ADR w rozumieniu dyrektywy 2013/11/UE. Jest to rozwiązanie celowe, bowiem otwiera możliwość stałej weryfikacji jakości usług świadczonych przez podmioty ADR i stanowi pozytywny bodziec dla rozwoju poszczególnych jednostek rozstrzygających.

Możliwość uznania za podmioty ADR zarówno tych, których rozstrzygnięcia mają moc wiążącą, jak i tych, przed którymi postępowanie kończy się rozstrzygnięciem niewiążącym jest uzasadniona w mniemaniu legislatora przez różnorodność istniejących już podmiotów rozstrzygających. Pozwala to na stwierdzenie, że ustawodawca przyjął zatem szersze rozumienie pojęcia ADR, pozostawiając jednak równocześnie ustawodawcom krajowym kompetencję do określenia, czy podmioty ADR, których siedziba znajduje się na terytorium konkretnego państwa członkowskiego, mogą wydawać rozstrzygnięcia wiążące dla stron³⁹.

Powyższe rozwiązanie okazuje się nader właściwe szczególnie w przypadku podmiotów ODR, bowiem w obrocie internetowym nastąpiła hybrydyzacja postępowań ADR – pojawiły się tryby nieznane dotychczas, właściwe tylko dla obrotu internetowego (*blind bidding*, arbitraż niewiążący), wielostopniowe, a ponadto wykształciły się mechanizmy wewnątrzrynkowe, sprawiające, że rozstrzygnięcia niewiążące mogą znacząco wpływać na sytuację faktyczną użytkowników. Określenie zatem, czy dany tryb ma charakter wiążący, czy też nie, w przypadku

³⁷ Rozumienie charakterystyczne dla amerykańskiego kręgu kulturowego, zgodnie z którym ADR mogą przyjmować zróżnicowane formy zjawiskowe – negocjacje, mediację, koncyliację, arbitraż.

³⁸ Model ów został przyjęty przez ustawodawcę unijnego np. w Zielonej Księdze w sprawie alternatywnego rozwiązywania sporów w prawie cywilnym i handlowym z 19.04.2002 r.

³⁹ Art. 2 ust. 4 dyrektywy 2013/11/UE.

podmiotów ODR, szczególnie tych powstałych przy rynkach internetowych, jest znacznie utrudniony i wymagałby pogłębionej analizy *a casu ad casum*.

Dla konsumentów zatem najkorzystniejsze byłoby objęcie zakresem zastosowania dyrektywy 2013/11/UE i rozporządzenia nr 524/2013 postępowań kończących się rozstrzygnięciami wiążącymi i niewiązącymi, bowiem gwarantowałoby ono objęcie ferujących je podmiotów wymogami jakościowymi dyrektywy.

W ust. 2 art. 2 dyrektywy 2013/11/UE prawodawca unijny zawarł szereg wyłączeń o charakterze podmiotowym, powodujący ograniczenie zakresu zastosowania omawianych aktów unijnych. O ile wyłączenia zawarte w przepisach lit. b-i ust. 2 art. 2 nie budzą wątpliwości, o tyle konieczna wydaje się analiza normy zawartej w lit. a ust. 2 art. 2. Zasadniczo „dyrektywa nie ma zastosowania do postępowań toczących się przed podmiotami rozstrzygającymi spory, w przypadku gdy osoby fizyczne odpowiadające za rozstrzygnięcie sporu są zatrudnione lub wynagradzane wyłącznie przez indywidualnego przedsiębiorcę”⁴⁰. Wyjątkiem są sytuacje, w których państwo członkowskie zdecyduje o uznaniu danego postępowania za postępowanie ADR w rozumieniu dyrektywy, co jest jednakowoż możliwe tylko przy spełnieniu przez dany podmiot dodatkowych wymogów dotyczących sposobu wybierania osób fizycznych odpowiedzialnych za rozstrzyganie sporów czy ich kadencji⁴¹. Rygorystyczne wymagania powodują wątpliwość co do możliwości zakwalifikowania jako podmioty ADR podmiotów rozstrzygających działających w ramach serwisów sprzedażowych takich jak eBay czy Amazon. Jak zostało podniesione w doktrynie niemieckiej, nie mogą być uznane za podmioty ADR w rozumieniu dyrektywy jednostki powiązane funkcjonalnie lub hierarchicznie z przedsiębiorcą, co powoduje wykluczenie wszelkich podmiotów rozstrzygających spory osadzonych przy portalach internetowych i z nimi powiązanych⁴². Powodowałoby to, zgodnie z wykładnią przyjętą przez przedstawicieli doktryny niemieckiej, nie-

⁴⁰ Art. 2 ust 2 lit. a dyrektywy 2013/11/UE.

⁴¹ Rozdział II dyrektywy 2013/11/UE, w szczególności art. 6 ust. 3.

⁴² C. Meller-Hannich, A. Höland, E. Krausbeck, *op.cit.*, s. 18.

możność objęcia zastosowaniem omawianych aktów podmiotów dedykowanych dla użytkowników działających na konkretnych rynkach internetowych, najefektywniejszych i najbardziej adekwatnych.

Powyższe jest sprzeczne z interesem konsumenta, któremu wszak ustawodawca miał zapewnić wyższy stopień ochrony właśnie w obrocie internetowym. Należy zatem dokonać ponownej wykładni przepisu ust. 2 art. 2. dyrektywy 2013/11/UE, tym razem jednak nie w wyabstrahowaniu od celu aktu, ale przy uwzględnieniu specyfiki obrotu online.

Decydujące znaczenie ma tutaj rozumienie pojęcia przedsiębiorcy, zawartego w ust. 2 art. 2 dyrektywy 2013/11/UE. Definicja przedmiotowego pojęcia, zawarta w lit. b ust. 1 art. 4 dyrektywy 2013/11/UE, nie pozwala na przesądzenie, czy ustawodawca w omawianym przepisie pod tym pojęciem rozumie podmiot prowadzący serwis sprzedażowy, czy podmiot będący stroną umowy konsumenckiej.

Zgodnie z interpretacją przyjętą przez doktrynę niemiecką, przedsiębiorcą tym jest serwis sprzedażowy – np. eBay, Amazon, Allegro. Jest to założenie mylne, bowiem współcześnie serwisy sprzedażowe nie ponoszą odpowiedzialności za działania poszczególnych zarejestrowanych użytkowników ani za konkludowane za pośrednictwem serwisu transakcje. Tym bardziej jest niewłaściwe przyjęcie, że stają się stronami zawieranych w ich ramach umów. Portal sprzedażowy nie ma zatem żadnego interesu prawnego ani faktycznego we wpływaniu na treść rozstrzygnięcia podmiotu rozstrzygającego spór pomiędzy konsumentem a sprzedawcą-użytkownikiem serwisu sprzedażowego. Ponadto, jego powiązanie funkcjonalne z podmiotem rozstrzygającym jest dla stron sporu, szczególnie dla konsumenta, w przypadku którego nieadekwatność postępowania przed sądem powszechnym jest szczególnie widoczna, korzystne – umożliwia bowiem skłonienie strony profesjonalnej do wyrażenia zgody na skorzystanie z metod ADR oraz mechanizmów wewnętrznych serwisu.

Tym samym należy uznać, że lit. a ust. 2 art. 2 niniejszej dyrektywy prowadzi do wykluczenia z zakresu zastosowania dyrektywy tylko tych przypadków, w których przedsiębiorca jest równocześnie stroną umowy z konsumentem i oferuje usługi z zakresu ADR.

Zgodnie z ust. 1 art. 2 dyrektywy 2013/11/UE zakresem jej zastosowania objęte są postępowania ADR mające na celu pozasądowe rozstrzygnięcie sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług między przedsiębiorcą mającym siedzibę w Unii a konsumentem mającym miejsce zamieszkania w Unii. Skutkuje to wyłączeniem spod jej zakresu sytuacji, gdy umowa zostaje zawarta pomiędzy podmiotem unijnym a podmiotem spoza Unii Europejskiej⁴³.

Czy zatem w tym przypadku nawet wybór przez strony umowy prawa państwa członkowskiego nie spowoduje objęcia zakresem omawianych legislacji postępowania mającego na celu rozstrzygnięcie sporu dotyczącego zobowiązań wynikających z zawartej przez nie umowy?

Eksterytorialność internetu sprawia, że na poszczególnych serwisach bez przeszkód działać mogą podmioty z i spoza Unii Europejskiej – następuje bowiem eliminacja czynnika odległości. Sztuczne wprowadzanie podziałów na podmioty unijne oraz pozaunijne i pozbawienie tych drugich możliwości korzystania z postępowań ADR w rozumieniu dyrektywy 2013/11/UE przyczyni się nie do podwyższenia standardów ochrony konsumenta i przyspieszenia obrotu, a wręcz przeciwnie.

Podmiot unijny, dążący do zawarcia umowy za pośrednictwem serwisu internetowego, powinien każdorazowo zweryfikować pochodzenie potencjalnej drugiej strony umowy, bowiem tylko umowy zawarte z podmiotem unijnym będą korzystały z wyższych standardów ochronnych. Choć rozwiązanie takie mogłoby przyczynić się do intensyfikacji obrotu na terenie UE, to jednak równocześnie spowodowałoby ograniczenie konkurencji i utrudniało konsumentowi zawarcie umowy najlepiej odpowiadającej jego oczekiwaniom. Zmniejszanie konkurencji na danym rynku spowodowane przez obniżenie atrakcyjności ofert podmiotów spoza UE za pomocą manipulacji standardami ochrony konsumenta może nie być zatem w interesie konsumenta.

Jednak nie tylko niejasny i nie w pełni uwzględniający specyfikę obrotu online sposób wyznaczenia zakresu zastosowania przedmiotowych

⁴³ *Ibidem*, s. 17.

aktów unijnych może budzić zastrzeżenia – omawiając tę inicjatywę legislatora unijnego należy również uwzględnić specyficzną charakterystykę rozporządzenia nr 524/2013.

Szczegółowość zawartych w rozporządzeniu nr 524/2013 norm jest uzasadniona tematyką i jego nowatorskim charakterem, jednak może powodować rozliczne problemy, bowiem wciąż jeszcze trwa szybki rozwój obrotu online – co powoduje znaczną jego zmienność. Zawarcie w ramach aktu unijnego szczegółowych procedur dotyczących funkcjonowania platformy ODR oraz określenie licznych aspektów technicznych zmniejsza jej elastyczność, utrudniając dostosowanie do zmieniającego się środowiska internetowego.

Równocześnie, ze względu na specyfikę regulowanych zagadnień, akt powinien być przejrzysty i zrozumiały dla przeciętnego konsumenta. Tymczasem wybrana przez legislatora technika piętrowych odesłań, zarówno w ramach rozporządzenia, jak i do innych aktów unijnych, czyni jego zrozumienie problematycznym dla osoby bez odpowiedniego przygotowania.

Na przedsiębiorców internetowych oraz internetowych pośredników⁴⁴ został ponadto nałożony obowiązek umieszczania stosownych łącz internetowych, przekierowujących innych użytkowników do strony www platformy ODR⁴⁵. Choć pozornie powyższe rozwiązanie przyczynić się może do poprawy sytuacji konsumenta, warto rozważyć taki przypadek, kiedy przy danym serwisie-rynku działa już podmiot ODR, wpisany do wykazu dyrektywalnego. Dla konsumenta nie dysponującego wiedzą z zakresu funkcjonowania mechanizmów systemów reputacyjnych i wewnętrznych mechanizmów egzekucyjnych portali sprzedażowych, możliwość wyboru może prowadzić do pogorszenia jego sytuacji, a w każdym przypadku – do wydłużenia procesu. Wybór podmiotu ADR, umieszczonego w wykazie unijnym, a nie powiązanego z danym portalem, będzie uniemożliwiał późniejsze skorzystanie z mechanizmów *self-enforcement* serwisu czy innych mechanizmów motywacyjnych⁴⁶. Wykonanie rozstrzygnięcia będzie zależeć od dobrej woli stron lub

⁴⁴ Za takich należy uznać zgodnie z pkt 30 preambuły do rozporządzenia nr 524/2013: „internetowe platformy, które pozwalają przedsiębiorcom udostępniać swe produkty lub usługi konsumentom”, tj. serwisy-rynki.

⁴⁵ Pkt 30 preambuły rozporządzenia nr 524/2013.

⁴⁶ System *feedback*.

wcześniejszego zawarcia umowy o respektowaniu i egzekwowaniu rozstrzygnięć podmiotu ADR przez konkretny portal.

Ponadto, dla skutecznego skierowania sporu pod rozstrzygnięcie podmiotu ADR za pośrednictwem platformy ODR konieczne są zgody: strony, przeciwko której kierowana jest skarga, oraz podmiotu ADR. Okresy wyczekiwania na powyższe są ograniczone, jednak w przypadku nielojalnego działania jednej ze stron procedura ta może trwać ponad miesiąc⁴⁷, a mimo to nie zakończyć się skutecznym złożeniem skargi.

Omawiane rozporządzenie przewiduje ponadto ustanowienie w każdym z państw członkowskich punktu kontaktowego ODR. Zakres zadań tych jednostek został określony nader szeroko i obejmuje zadania z zakresu pomocy prawnej, szkoleniowe oraz funkcje informacyjne⁴⁸. Tak szeroki zakres obowiązków punktu kontaktowego może, w razie wzrostu zainteresowania metodami ODR, prowadzić do nadmiernego jego obciążenia, szczególnie w przypadku napływu wniosków o pomoc w złożeniu skargi. Nie w pełni uzasadnionym jest także zobowiązanie punktu ODR do udzielania ogólnych informacji o prawach konsumentów przysługujących im w państwie członkowskim, w którym działa dany punkt kontaktowy, podmiotom ADR, specjalizującym się w rozwiązywaniu sporów powstałych w obrocie konsumenckim.

Należy również wziąć pod rozwagę, czy rozbudowa istniejących już i znanych opinii publicznej sieci podmiotów działających w celu poprawy sytuacji konsumentów, takich jak Europejskie Centrum Konsumentów oraz Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich (sieć ECC lub

⁴⁷ Zgodnie z art. 9 rozporządzenia nr 524/2013 strony mają maksymalnie 30 dni kalendarzowych od przedłożenia w całości wypełnionego formularza skargi na osiągnięcie porozumienia w sprawie wyboru podmiotu ADR, zaś ów ma po skierowaniu doń sprawy 10 dni na wyrażenie zgody na jej przyjęcie. Wszelkie formularze przekazywane są za pośrednictwem platformy ODR, stąd też na tej płaszczyźnie również występować mogą pewne opóźnienia.

⁴⁸ Katalog zawarty w art. 7 rozporządzenia 524/2013 obejmuje m.in.: pomoc na etapie wstępnym postępowania ADR, informowanie osób prywatnych i podmiotów ADR o prawach konsumenta w odniesieniu do umów sprzedaży i świadczenia usług, o sposobach dochodzenia roszczeń w przypadkach niewłaściwości metod oferowanych za pośrednictwem platformy ODR, a także udzielanie informacji na temat funkcjonowania platformy ODR i poszczególnych podmiotów ODR oraz sporządzanie sprawozdań.

ECC-Net)⁴⁹, nie okazałaby się stosowniejsza niż tworzenie nowej, odrębnej sieci paneuropejskiej.

5. Wnioski

Dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich i rozporządzenie w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich z pewnością mogą przyczynić się do poprawy funkcjonowania cyfrowego rynku wewnętrznego poprzez podwyższenie jakości działających mechanizmów ochrony konsumenta w obrocie transgranicznym. Optymalne zrealizowanie powyższych celów stanie się możliwe jednakże dopiero po wdrożeniu do systemu europejskiego instrumentów opcyjnych. Postulaty ustawodawcy unijnego dotyczące podmiotów ADR zostały sformułowane w sposób klarowny, zaś mechanizmy mające doprowadzić do ich przestrzegania powinny okazać się odpowiednie i efektywne. Niejasności związane z zakresem zastosowania aktów unijnych mogą natomiast zostać z biegiem czasu usunięte przez działalność doktryny. W przypadku natomiast rozporządzenia nr 524/2013 szczególność i brak dopasowania proponowanych rozwiązań do specyfiki serwisów internetowych może spowodować jego szybką dezaktualizację.

Directive on ADR in consumer disputes and regulation on ODR as an improvement of internal online market of EU?

Changes in the socio-economic reality lead to the virtualization of market, which makes the existing borders and barriers lose their current significance. The usefulness of traditional rights protection instruments is uncertain, which is particularly visible in the case of cross-border disputes between a consumer and a trader. EU legislator calls for the imple-

⁴⁹ Postulat jest uzasadniony również ze względu na genezę sieci ECC, powstałej wskutek połączenia sieci ds. rozwiązywania pozasądowego sporów konsumenckich (sieci EEJ) z siecią Euroguichets.

mentation of a simple, efficient, accessible and low-cost dispute resolution system – Alternative Dispute Resolution. However, the regulation of the principles and functioning of ADR in the Directive on consumer ADR 2013/11/UE and regulation on online dispute resolution for consumer disputes No. 524/2013 raises some doubts as to the achievement of that aim. The specificity of regulated issues and meticulousness of the acts causes the need of analyzing their scope and potential impact of their entry into force in cross-border online trading with consumers.