



Podsumowanie wyników analizy „Dochodzenie roszczeń w transgranicznych sporach z udziałem konsumentów na polsko-niemieckim pograniczu w praktyce”

1. Wstęp

Przeprowadzona analiza przedstawia i systematyzuje wyniki poszczególnych działań podjętych w ramach projektu „Dochodzenie roszczeń w sprawach konsumenckich na polsko-niemieckim pograniczu”, realizowanego w latach 2013-2014 przez Verbraucherzentrale Brandenburg oraz Federację Konsumentów i finansowanego przez Dyрекcyję Generalną ds. Sprawiedliwości Komisji Europejskiej. W ramach projektu zostały przeanalizowane możliwości dochodzenia przez konsumenta uprawnień na drodze sądowej w przypadku polsko-niemieckich sporów transgranicznych. Następnie zostały przeprowadzone dwa badania: badanie ankietowe wśród 1010 polskich i niemieckich konsumentów oraz badanie empiryczne w 22 sądach po obu stronach granicy.

Wyniki analizy obejmują również doświadczenia transgranicznego poradnictwa konsumenckiego, prowadzonego wspólnie przez Verbraucherzentrale Brandenburg oraz Federację Konsumentów. Wnioski oparte są także na rozwiązywaniu rzeczywistych problemów konsumenckich zgłaszanych do Polsko-Niemieckiego Centrum Informacji Konsumenckiej, które wspiera konsumentów w polsko-niemieckich sprawach transgranicznych, a w razie potrzeby reprezentuje ich w sporach z zagranicznym przedsiębiorcą. Jest ono swoistym radarem polsko-niemieckich stosunków pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami.

Na podstawie analizy prawnej oraz wyników badań zostały przedstawione:

- stan dochodzenia transgranicznych roszczeń konsumenckich w sądach na polsko-niemieckim pograniczu,
- obiektywne i subiektywne przeszkody w sądowym dochodzeniu tych roszczeń,
- korzystanie z europejskich postępowań sądowych oraz stan wiedzy konsumentów na ich temat,
- wnioski oraz dalsze zalecenia.

2. Stan dochodzenia transgranicznych roszczeń konsumenckich w sądach na polsko-niemieckim pograniczu.

Problemy konsumenckie

W ciągu ostatniego dziesięciolecia w polsko-niemieckim regionie przygranicznym nastąpił szybki rozwój handlu transgranicznego. Zwiększyły się nie tylko obroty w sprzedaży towarów, coraz więcej osób korzysta również z różnego rodzaju usług po drugiej stronie granicy. Rozwój ten pociąga jednak za sobą ryzyko powstawania konfliktów transgranicznych pomiędzy przedsiębiorcami i konsumentami. Tak jak to ma miejsce w obrocie wewnętrznym, konsumenci nie zawsze są zadowoleni z wykonanej usługi, przedsiębiorca nie zawsze wywiązuje się z umowy w sposób należyty.

Badanie pokazało, że 77% wszystkich respondentów, którzy dokonali transgranicznych zakupów albo zamówień na polsko-niemieckim pograniczu, nie miało problemów w zakresie



umów konsumenckich. Natomiast 23% oświadczyło, że taki problem wystąpił. Najczęstszą przyczyną problemów była zła jakość towaru lub usługi, opóźnienie w dostawie lub niedostarczenie towaru. Konsumenty z Niemiec wskazywali również na inne problemy, jak np. problemy z przewalutowaniem, z naliczeniem ceny, z płatnością, nieuznaniem odstąpienia od umowy czy też na problemy językowe i komunikacyjne. Należy zauważyć, że konsumenci z Niemiec częściej niż z Polski wskazywali na problemy z dostawą.

W ramach badania ankietowego konsumenci zostali zapytani o to, gdzie poszukiwali odpowiedzi na pytania dotyczące transgranicznej problematyki konsumenckiej. Większość konsumentów podało Internet, konsumenckie organizacje pozarządowe oraz znajomych bądź przyjaciół jako źródło informacji. Blisko jedna czwarta konsumentów, wśród których zdecydowanie przeważali respondenci z Niemiec, zadeklarowała, że nie podjęła żadnych kroków w celu uzyskania informacji o możliwościach rozwiązania problemu.

Okolo 59% wszystkich konsumentów oświadczyło, że zdołali rozwiązać problem samodzielnie bądź z profesjonalną pomocą na drodze pozasądowej. Dla pozostałych 32% problem pozostał całkowicie lub częściowo nierozwiązany.

Wstąpienie na drogę sądową

Jeżeli powstałego sporu nie można rozwiązać polubownie, konsumentowi pozostaje droga sądowa. Z przeprowadzonych badań wynika jednak, że niewielu konsumentów decyduje się na taki krok.

Jedynie 19 osób zadeklarowało, że skierowało sprawę przeciwko zagranicznemu przedsiębiorcy do sądu. Liczba konsumentów, którzy zdecydowali się wystąpić na drogę sądową, stanowi 14% konsumentów, którzy w przeszłości natknęli się na problemy w związku z transgranicznymi zakupami. W odniesieniu do całkowitej liczby badanych liczba ta stanowi 2% wszystkich konsumentów. Wynik ten znajduje potwierdzenie w wynikach ankiety przeprowadzonej w sądach. Średnią ilość konsumenckich spraw transgranicznych sędziowie szacowali na 1-3% wszystkich spraw cywilnych (poza sprawami z zakresu prawa rodzinnego), w których orzekali. Z obu przeprowadzonych badań można wysunąć wniosek, że w chwili obecnej znaczenie transgranicznych postępowań konsumenckich jest raczej marginalne.

Minimalna wartość przedmiotu sporu

Na pytanie, z jakimi sprawami transgranicznymi konsumenci zgłaszali się do sądu, sędziowie z niemieckich sądów rejonowych odpowiadali, że z reguły rozpatrywali spory, w których wartość przedmiotu sporu wynosiła przynajmniej 1.500 euro. Minimalna średnia wartość przedmiotu sporu w sprawach toczących się przed polskimi sądami rejonowymi wynosiła według danych uzyskanych od sędziów ok. 1.200 euro.

Nieco inny obraz rysuje się w badaniach konsumenckich. Konsumentom zostało zadane pytanie o minimalną wartość przedmiotu sporu, od jakiej byliby gotowi wstąpić na drogę sądową. 25% respondentów nie potrafiła udzielić jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie. Co piąty wskazał na przedział kwotowy od 201 do 600 €. Zainteresowanie wzbudza fakt, że 21 % polskich ankietowanych zdecydowałaby się pójść do sądu nawet przy wartości przedmiotu sporu poniżej 100 euro, podczas gdy w Niemczech taką gotowość wyraziło 5%



badanych. Należy w tym miejscu podkreślić, że pytanie dotyczyło jedynie sytuacji hipotetycznej. Ankieta przeprowadzona w sądach pokazuje zupełnie odmienny trend: w przypadku powstania sporu dotyczącego przedmiotu niskiej wartości, gotowość do wstąpienia na drogę sądową jest znikoma. Przedział kwotowy, na który wskazała największa grupa konsumentów (od 201 do 600 euro), należałoby interpretować raczej jako próg akceptowalności konsumenckiej: jeżeli spór transgraniczny dotyczy tych wartości, konsumentom trudno się pogodzić z tym, że spór z przedsiębiorcą z zagranicy nie został rozwiązany po ich myśli.

3. Obiektywne i subiektywne przeszkody w sądowym dochodzeniu roszczeń transgranicznych.

Różnice w prawie materialnym

Kiedy dojdzie do transgranicznego sporu konsumenckiego, jako pierwsze rodzi się pytanie, na podstawie jakiego prawa należy ten spór rozstrzygnąć. Pomimo że ustawodawca europejski dąży do ujednoczenia przepisów prawnych dotyczących spraw konsumenckich na terenie całej Unii Europejskiej, to w poszczególnych krajowych systemach prawnych nadal istnieją różnice, które mogą mieć decydujące znaczenie przy rozstrzyganiu sporu konsumenckiego. Przeciętny konsument z reguły nie orientuje się w przepisach prawnych obowiązujących za granicą. Ponadto mogą zdarzać się przypadki, kiedy to postępowanie toczy się przed zagranicznym sądem, ale spór jest rozstrzygany na podstawie przepisów prawa państwa, w którym zamieszkuje konsument. Może to rodzić konieczność zasięgnięcia przez sąd opinii biegłego z zakresu prawa obcego, co z kolei spowoduje wydłużenie postępowania i dodatkowe koszty.

Rozbudowane i zróżnicowane procedury sądowe

W zależności od konkretnego stanu faktycznego transgraniczny spór konsumencki będzie rozwiązywany przed sądem kraju zamieszkania konsumenta bądź przedsiębiorcy. Przeprowadzona analiza rozwiązań prawnych Unii Europejskiej oraz poszczególnych przepisów niemieckich i polskich w zakresie dochodzenia przez konsumentów roszczeń o charakterze transgranicznym wykazała, że w systemach prawnych obu państw istnieją znaczne różnice. Poza ujednoczonymi postępowaniami europejskimi, w każdym państwie istnieje obok siebie kilka różnych procedur krajowych. W części sporów transgranicznych (np. o wartości powyżej 2000 euro) rozstrzyganie sporu opiera się o procedury krajowe, które nie są ujednoczone. Jak wynika z przeprowadzonych badań, znaczna część ankietowanych konsumentów nie wie, gdzie szukać pomocy, do jakiego sądu kierować sprawę, z jakiej procedury skorzystać. Badania wykazały, że konsumenci mają obawy przed obcą jurysdykcją. 18% ankietowanych zrezygnowałoby bowiem z drogi sądowej już z samego powodu konieczności złożenia pozwu lub wniosku do sądu zagranicznego.

Brak rozeznania wśród konsumentów w prawnych możliwościach dochodzenia roszczeń

Zapoznanie się zatem z prawnymi możliwościami rozwiązania sporu stanowi problem i potencjalne wyzwanie dla konsumenta. Wymaga to od konsumenta choćby minimalnego rozeznania w przepisach lub też zaangażowania profesjonalnego pełnomocnika, który posiada odpowiednią wiedzę w tym zakresie. Potwierdzają to badania. Zdecydowana



większość respondentów (74%) oświadczyła, że w przypadku sporu transgranicznego nie zdecydowałyby się na wstąpienie na drogę sądową bez adwokata, tylko 16% badanych byłoby skłonna do samodzielnej obrony swoich praw w sądzie. Również sędziowie, zarówno polscy jak i niemieccy, zaznaczali, że w transgranicznych procesach cywilnych konsumenci byli z reguły reprezentowani przez profesjonalnego pełnomocnika.

Jednocześnie konsumenci wskazywali na problemy ze znalezieniem adwokata, któremu mogliby powierzyć transgraniczny spór z przedsiębiorcą. Z kolei adwokaci często nie są zainteresowani reprezentowaniem konsumenta przed sądem w przypadku niskiej wartości przedmiotu sporu. Z doświadczenia poradnictwa transgranicznego wynika, że duża część transakcji transgranicznych, które zawierają konsumenci, nie opiewa na duże kwoty.

Brak rozeznania w prawnych możliwościach dochodzenia roszczeń należy uznać zatem za jedną z głównych przyczyn rezygnacji z dochodzenia swoich praw przez konsumentów. Potwierdzają to również badania przeprowadzone w sądach. 82% sędziów jest zdania, że egzekwowanie transgranicznych roszczeń konsumenckich jest bardziej skomplikowane niż dochodzenie praw konsumentów na płaszczyźnie krajowej. Jako możliwą przyczynę takiego stanu zarówno polscy, jak i niemieccy sędziowie często podawali konieczność tłumaczenia pism procesowych oraz innych dokumentów. Zainteresowanie budzi fakt, że dla polskich sędziów główną przyczyną trudności w dochodzeniu konsumenckich roszczeń transgranicznych okazało się stosowanie obcego prawa materialnego (połowa polskich sędziów i tylko 15% niemieckich sędziów wskazało ten powód).

Bariera językowa

Zarówno w przypadku krajowych, jak i europejskich postępowań obowiązującym językiem przed sądem lub organem egzekucyjnym jest język rozstrzygającego organu lub sądu, co według badań może stanowić kolejną barierę. Bariera językowa stanowi dla większości ankietowanych (59%) poważną przeszkodę, która zniechęca ich do dochodzenia roszczeń od przedsiębiorcy z zagranicy na drodze sądowej. Opinia konsumentów ma całkowite odzwierciedlenie w badaniu przeprowadzonym w sądach. Zdaniem 71% ankietowanych sędziów bariera językowa ma istotne znaczenie przy podejmowaniu decyzji o wstąpieniu na drogę postępowania sądowego przeciwko zagranicznemu przedsiębiorcy.

Długość postępowania

Kolejnym czynnikiem bardzo często powodującym rezygnację z sądowego transgranicznego dochodzenia praw ma długość postępowania. W przeprowadzonych badaniach niemieccy sędziowie podają, że postępowanie w sprawie drobnych roszczeń trwa ok. czterech miesięcy, natomiast zwykle postępowanie transgraniczne ok. dziesięciu miesięcy. Z ankiet przeprowadzonych wśród polskich sędziów wynika, że europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń trwa ok. dziesięciu miesięcy, a zwykle postępowanie w konsumenckich sprawach transgranicznych ok. 21 miesięcy.

Koszty postępowania

Ponadto, jak w przypadku każdego postępowania sądowego, obawy wywołują koszty procesowe, które niejednokrotnie determinują decyzję o wstąpieniu na drogę sądową. W sytuacji, gdy spór ma charakter transgraniczny konsumenci muszą poza zwykłymi opłatami



sądowymi i kosztami zastępstwa procesowego dodatkowo uwzględnić koszty tłumaczenia dokumentów lub przeprowadzenia opinii biegłego. Te ostatnie mogą powstać w szczególności wtedy, kiedy sąd rozstrzyga sprawę w oparciu o obcy porządek prawny. 34% badanych konsumentów oraz prawie połowa sędziów wskazała właśnie koszty postępowania jako istotny problem.

Ewentualne problemy z egzekucją

Należy zauważyć, że wśród konsumentów istnieją obawy, że pomimo pozytywnego rozstrzygnięcia, pojawią się trudności z wyegzekwowaniem należności. Stanowi to również czynnik zniechęcający do wstąpienia na drogę sądową. Aż 44% konsumentów z Niemiec (przy 10% konsumentów z Polski) ma wątpliwości, czy ewentualny wynik postępowania sądowego będzie można rzeczywiście wyegzekwować. Opinia konsumentów znajduje całkowite odzwierciedlenie w badaniu przeprowadzonym w sądach. Zdaniem sędziów wątpliwości co do skutecznej egzekucji orzeczenia (71% odpowiedzi) najbardziej zniechęcają konsumentów do dochodzenia roszczeń przed sądem przeciwko zagranicznemu przedsiębiorcy.

4. Korzystanie z europejskich postępowań sądowych w praktyce.

Celem wprowadzenia europejskich postępowań sądowych było uproszczenie oraz przyspieszenie postępowania, jak również zmniejszenie kosztów w sprawach sądowych o charakterze transgranicznym.

Na początku należy stwierdzić, że cel ten został w pewnym stopniu osiągnięty. Jak wskazano powyżej, postępowania te są zdecydowanie krótsze od procedur krajowych. Również ze sprawozdania przygotowanego przez Komisję Europejską wynika, że w skali europejskiej postępowanie w sprawie drobnych roszczeń doprowadziło do skrócenia postępowania i obniżenia kosztów. Już samo złożenie pozwu w takim postępowaniu zostało o tyle ułatwione, że polega jedynie na wypełnieniu specjalnego formularza. Równocześnie, dążąc do uproszczenia procedur sądowych, należy mieć na uwadze, że w trakcie postępowania sądowego musi zostać obu stronom zagwarantowana możliwość obrony swoich praw, a w szczególności prawo do uczciwego procesu. Nie można zatem w ramach ułatwiania dochodzenia roszczeń konsumenckich doprowadzić do takiego zredukowania postępowania sądowego, które będzie naruszało gwarancje procesowe stron.

Wobec powyższego aktualnym pozostaje pytanie, dlaczego postępowania europejskie cieszą się tak niską popularnością wśród konsumentów. Jak wynika bowiem z badań przeprowadzonych w niemieckich sądach, europejskie postępowanie w sprawach drobnych roszczeń ustanowione przez rozporządzenie (WE) nr 861/2007 było wybierane bądź wszczynane przez konsumentów w około 13% przypadkach transgranicznych sporów sądowych. Jeszcze rzadziej decydowali się na to postępowanie konsumenci w polskich sądach. Polscy sędziowie zadeklarowali, że przeprowadzili łącznie trzy takie postępowania (na ok. 1600 konsumenckich postępowań transgranicznych). Równie rzadko sięga się po europejskie postępowanie nakazowe, ustanowione przez rozporządzenie (WE) nr 1896/2006. W całych Niemczech w roku 2012 wszczęto jedynie 4.130 tych postępowań, przy czym liczba ta dotyczy wszystkich postępowań, nie tylko konsumenckich. Podobny obraz rysuje się w Polsce. Według danych uzyskanych od polskich sędziów europejskie postępowanie nakazowe wszczęto tylko w jednym przypadku.



Jako główną przyczynę tak rzadkiego zastosowania procedur europejskich należy wskazać brak wiedzy i informacji na temat europejskich procedur. Z badania ankietowego przeprowadzonego wśród konsumentów wynika, że około 70% wszystkich badanych nigdy nie słyszało o europejskich postępowaniach sądowych. Dotyczy to zarówno europejskiego postępowania nakazowego, europejskiego postępowania w sprawach drobnych roszczeń, jak i Europejskiego Tytułu Egzekucyjnego. Jedynie 23% konsumentów zadeklarowało, że ma świadomość istnienia takich postępowań. Nie można jednak na tej podstawie wysuwać pewnego wniosku na temat rzeczywistej wiedzy konsumentów na ten temat. Brak dostatecznej informacji i znajomości mechanizmów europejskich postępowań zauważalny jest również wśród profesjonalistów stosujących prawo (sędziów, adwokatów). Jak wynika z obserwacji Komisji Europejskiej często rutynowe podejście w przypadku zastosowania europejskiej procedury (np. wyznaczanie rozprawy, kiedy wszystko było już udowodnione za pomocą dokumentów) niweczy jej zalety. Większość polskich oraz niemieckich sędziów (58%) skłania się ku temu, że stosowanie przepisów o europejskich postępowaniach jest problematyczne. Najczęstszą wskazywaną przyczyną był brak możliwości wymiany doświadczeń z powodu niewielkiej liczby takich postępowań oraz brak znajomości przepisów przez strony. Średnio co piąty sędzia powoływał się na trudności z tłumaczeniami dokumentów.

Z powyższego wynika, że postępowania europejskie wciąż stanowią novum na tle typowych postępowań krajowych. Pewna zatem powściągliwość wobec czegoś nowego i nieznanego powoduje, że chętniej sięga się do starych i codziennie stosowanych postępowań krajowych.

Inną przyczyną tak małej ilości postępowań europejskich może być ich alternatywny charakter. Nigdy bowiem nie ma takiej sytuacji, że jest to jedyne dostępne i dopuszczalne postępowanie.

Mimo powyższych uwag można oczekiwać, że popularność europejskich procedur będzie wzrastać wraz z rozwojem handlu transgranicznego, otwarciem rynków pracy oraz migracją mieszkańców Europy. Konsekwencje tych zjawisk będą zapewne widoczne dopiero za kilka lat i objawiać się m. in. w większej liczbie sporów transgranicznych.

5. Wnioski i zalecenia

Powyższa analiza pozwala na ustalenie pewnych zaleceń, które przyczynią się do popularyzacji europejskich postępowań sądowych, a tym samym do ułatwienia dochodzenia praw w sporach transgranicznych.

Edukacja konsumentka

W pierwszej kolejności należy skoncentrować się na dostarczeniu konsumentom jasnej i zrozumiałej informacji o zasadach postępowań sądowych oraz o poszczególnych krokach, które należy poczynić w ramach sądowego dochodzenia praw w przypadku sporu transgranicznego. Dotyczy to m. in. popularyzacji europejskich postępowań sądowych. Przykładem takiego działania jest schemat przygotowany przez Verbraucherzentrale Brandenburg oraz Federację Konsumentów, który w sposób uproszczony przedstawia możliwości rozwiązania sporu transgranicznego. Schemat ten został opracowany w językach: polskim, niemieckim oraz angielskim. Może on (po odpowiednim dopasowaniu) zostać wykorzystany przez konsumentów lub organizacje konsumenckie w każdym regionie



przygranicznym w UE. Innym jeszcze dalej idącym przykładem podnoszenia świadomości konsumentów na temat możliwości rozwiązywania sporów o charakterze transgranicznym jest poradnik dla konsumentów z Niemiec, pt. „Przed sądem w kraju sąsiednim? Poradnik w razie sporu konsumenckiego w polsko-niemieckim regionie przygranicznym?” oraz poradnik dla konsumentów z Polski, pt. „Transgraniczne dochodzenie roszczeń konsumenckich. Co robić w razie sporu z niemieckim przedsiębiorcą?”. Obie publikacje zostały również przygotowane przez Verbraucherzentrale Brandenburg i Federację Konsumentów. Wyjaśniają one w sposób przystępny krok po kroku, jak konsumenci mogą dochodzić swoich roszczeń przed sądem przeciwko przedsiębiorcy z kraju sąsiedniego. Odpowiadają na podstawowe pytania: W którym państwie złożyć pozew? Z jakimi kosztami należy się liczyć? Kiedy i jak można się ubiegać o pomoc prawną i zwolnienie z kosztów? Co należy brać pod uwagę w poszczególnych przypadkach? Jakie zalety mają poszczególne rodzaje postępowań?

Niezależne poradnictwo konsumenckie

Na płaszczyźnie edukacyjnej dużą rolę odgrywają organizacje konsumenckie, które cieszą się dużym zaufaniem wśród konsumentów i z reguły są dla nich źródłem pierwszej pomocy. Prawnicy działający w ich ramach potrafią ocenić zasadność roszczeń konsumenckich, a następnie zaproponować najlepsze rozwiązania prawne. Doświadczenia organizacji konsumenckich (Verbraucherzentrale Brandenburg oraz Federacji Konsumentów) prowadzących wspólne poradnictwo transgraniczne na granicy polsko-niemieckiej pokazują, że w zdecydowanej większości przypadków udaje się rozwiązać sprawę bez ingerencji sądu. Często już bowiem samo włączenie się organizacji konsumenckiej do konfliktu powoduje korzystne dla konsumenta rozstrzygnięcie. Jednak kiedy przedsiębiorca, np. jednoznacznie odmawia spełnienia świadczenia i stanowczo pozostaje przy swoim stanowisku, to organizacje konsumenckie powinny być tymi, które jako pierwsze wskażą konsumentom najlepszą drogę dochodzenia roszczeń, zaznajomią go z zasadami procedury i poszczególnymi krokami. Pokierowany w ten sposób konsument będzie miał zdecydowanie mniej wątpliwości, czy i jak dochodzić swoich praw przed sądem. Ma to szczególne znaczenie w przypadku sporów transgranicznych, których charakter z natury rzeczy stanowi pewne utrudnienie. Szeroko dostępna pomoc prawna udzielana konsumentowi stanowi nieodzowny element w efektywnym dochodzeniu praw konsumenckich. Zauważmy, że 33% badanych konsumentów byłoby skłonna wstąpić na drogę sądową za granicą przy udzieleniu takiego wsparcia. Warto byłoby zatem wspierać działalność organizacji konsumenckich na tym polu i wykorzystać ich potencjał w kluczowych sprawach, takich jak np. udzielanie porad z zakresu prawa kraju przedsiębiorcy, pomoc w wypełnianiu formularzy, wniosków wszczynających postępowanie.

Edukacja i podniesienie zaufania do europejskich procedur wśród profesjonalistów

Kolejnym krokiem jest szerzenie wiedzy na temat możliwości rozstrzygnięcia sporów transgranicznych wśród stosujących prawo, głównie sędziów i adwokatów. W przeprowadzanych badaniach sędziowie wskazywali na brak szkoleń na temat europejskich procedur transgranicznych oraz brak doświadczeń w tym zakresie. Niezbędne jest zatem podnoszenie świadomości i wiedzy na ten temat nie tylko poprzez organizowanie profesjonalnych szkoleń, ale również konferencji, spotkań ekspertów, pozwalających na wymianę doświadczeń. Doskonałym tego przykładem jest konferencja „Do sądu w państwie sąsiednim?“, która odbyła się 8 maja 2014 r. i została zorganizowana przez



Verbraucherzentrale Brandenburg i Federację Konsumentów. Wykłady i dyskusje z udziałem sędziów, przedstawicieli doktryny prawniczej, adwokatów, organizacji konsumenckich były idealnym sposobem na wymianę doświadczeń oraz owocną dyskusję.

W przyszłości należy również rozważyć możliwość stworzenia praktycznego komentarza-poradnika do europejskich procedur sądowych, który zawierałby nie tylko praktyczne wskazówki, ale również prezentowałby punkty sporne oraz sposoby ich rozstrzygnięcia. Publikacja byłaby skierowana w pierwszej kolejności do organizacji konsumenckich, aby mogły jeszcze skuteczniej spełniać swoją funkcję informacyjną wśród konsumentów. Ponadto z komentarza mogliby korzystać sędziowie i adwokaci.

Obniżenie kosztów procesowych

W zakresie wysokości opłat sądowych i kosztów tłumaczeń należy zauważyć, że ustawodawca europejski już podjął kroki w celu ograniczenia kosztów europejskiego postępowania w sprawach drobnych poprzez prace nad nowelizacją rozporządzenia (WE) nr 861/2007 (por. COM (2013) 794 final).

ADR jako alternatywna droga rozstrzygnięcia sporu

Alternatywę w stosunku do postępowania sądowego stanowią procedury pozasądowego rozwiązywania sporów, tzw. ADR (Alternative Dispute Resolution). W ramach ADR konflikt pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem może być rozstrzygnięty poza system państwowego sądownictwa przy pomocy neutralnej osoby trzeciej. Procedura ADR jest tańsza, mniej sformalizowana oraz szybsza od postępowań sądowych. O ile procedura ta w przypadku sporów wewnątrz krajowych jest z reguły lepszą od procesu sądowego i łatwo dostępną alternatywą dla konsumenta, to w przypadku transgranicznego sporu konsumenckiego pojawiają się wątpliwości. Z reguły konsument będzie musiał się zwrócić do podmiotu ADR w kraju przedsiębiorcy, a zatem postępowanie będzie się odbywało w obcym języku. Będzie się to wiązało z koniecznością zatrudnienia przez konsumenta tłumacza. Problematyczne może się okazać również nieznanostwo przez podmioty ADR prawa materialnego kraju, skąd pochodzi konsument, a które może w niektórych przypadkach być dla niego korzystniejsze od prawa kraju przedsiębiorcy. Wreszcie brak rozeznania w strukturach pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich w obcym państwie oraz trudności ze znalezieniem informacji na ten temat w języku konsumenta może go zniechęcić do próby rozwiązania konfliktu przy pomocy tej metody. Nieodzowna byłaby w tym miejscu pomoc organizacji konsumenckich, które, posiadając odpowiednią wiedzę, mogłyby udzielić porady i wesprzeć konsumenta w procedurze ADR za granicą.

6. Podsumowanie

Najważniejszym wnioskiem, który wypływa z tego opracowania, jest konieczność stałego informowania konsumentów o przysługujących im prawach i sposobach ich dochodzenia. Konsument najpierw muszą wiedzieć, co im się należy, a dopiero później, jak tego dochodzić. W sytuacji, gdy prawo rzeczywiście stoi po ich stronie, muszą oni wiedzieć, czy droga sądowa ma sens, czy się opłaca, czy nie warto skorzystać z innych, alternatywnych rozwiązań. Przeciętny konsument z reguły nie jest w stanie samodzielnie, czy nawet po zasięgnięciu informacji w Internecie, ocenić, jaka droga byłaby najbardziej efektywna. W związku z tym bardzo ważną rolę mogą odgrywać organizacje konsumenckie. Szczególną



wartość należy przypisać takim organizacjom, których prawnicy posługują się zarówno językiem konsumenta, jak i językiem przedsiębiorcy oraz posiadają wiedzę z zakresu przepisów prawnych obu państw. Warto podkreślić, że organizacje konsumenckie udzielają konsumentowi wsparcia przede wszystkim w ramach pozasądowego dochodzenia roszczeń. Jest to dla konsumenta droga najbardziej korzystna finansowo oraz najmniej czasochłonna. Większość sporów konsumenckich udaje się rozwiązać już na tym etapie. Jeżeli nie uda się doprowadzić do rozwiązania konfliktu na linii konsument-przedsiębiorca, organizacje konsumenckie mogą konsumentowi doradzić lub odradzić wstąpienie na drogę sądową.

Prawa konsumenckie są warte tyle, na ile możliwe jest ich efektywne dochodzenie, zarówno na drodze pozasądowej jak i sądowej. Analiza systemowa pokazuje, że wciąż istnieje rozdziewiek między teoretycznymi możliwościami a praktyką. Przy ocenie możliwości realizacji uprawnienia konsumenta w przypadku sporu transgranicznego należy zarówno stosować przepisy z zakresu międzynarodowego prawa prywatnego, jak również uwzględniać normy dwóch porządków prawnych.

Pozostaje mieć nadzieję, że uzyskane wyniki analizy będą impulsem do dalszego dążenia do możliwie efektywnego dochodzenia praw konsumenckich. Celem nadrzędnym pozostaje wzrost zaufania konsumentów do europejskiego rynku wewnętrznego.