

sporów konsumenckich są obowiązani zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w trakcie tego postępowania.

Podsumowanie

Intencje ustawodawcy, aby promować intensywny rozwój alternatywnych metod rozwiązywania sporów właśnie w obszarze sporów konsumenckich, zasługują na pełną aprobatę. Należy jednak wskazać, że ustawa ADR w obecnym kształcie może nie spełnić swojej roli, a więc nie zwiększy dostępu konsumentów do wymiaru sprawiedliwości ani nie pogłębi zaufania konsumentów do systemu ADR. Brak obligatoryjnego udziału przedsiębiorców w procedurach ADR przy jednoczesnym braku obowiązkowego związania przedsiębiorców ich wynikiem sprawi, że spory konsumenckie pozostaną albo nierozwiązane, albo i tak w efekcie trafią na drogę sądową. Sposób regulacji procedur ADR sugeruje ponadto, że w ustawie ADR przyjęto standard przeciętnego konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny, a zatem korzysta jedynie z ograniczonej ochrony³⁵. Zakładane cele ustawy mogą zostać bowiem osiągnięte jedynie w stosunku do najbardziej poinformowanych i świadomych konsumentów, albowiem tylko oni aktywnie poszukują i będą w stanie znaleźć niezbędne informacje na temat przebiegu procedur ADR, a ponadto tylko oni będą kontynuować proces dochodzenia swych praw w momencie, gdy przedsiębiorca albo odmówi udziału w dobrowolnym postępowaniu ADR, albo zignoruje jego niewiążący wynik.

Joanna Jaroszkiewicz

MODE AND RULES OF PROCEDURE OF THE OUT-OF-COURT RESOLUTION OF CONSUMER DISPUTES – REMARKS AGAINST THE BACKGROUND OF THE NEW ADR LAW

The Act of 23 September 2016 on alternative dispute resolution for consumer disputes (hereinafter referred to as ADR Act) came into effect on 10 January 2017 as a Polish implementation of the ADR directive. It is an attempt to deal with the inefficiency of public justice system and it leads to the development of the out-of-court dispute resolution system. The ADR Act aims to ensure access to simple, efficient, fast and low-cost ways of resolving B2C disputes. It develops a new concept of consumer-oriented access to justice as it was supposed to provide a high level of consumer protection and promote the alternative ways of dispute resolution. The procedure is based on the following rules: profes-

³⁵ Tak E. Theocharidi, *Effectiveness of the ADR Directive: Standard of Average Consumer and Exceptions*, „European Review of Private Law” 2016, Vol. 24, No. 1, s. 105–106.

sionalism, independence, impartiality, effectiveness, voluntariness, legality, transparency, fairness, contradiction and confidentiality. However, the present legal regulation may not meet its objectives. The most deficient scopes concern: non-mandatory participation in ADR procedures for traders, non-binding outcome on traders and the lack of clear procedural rules set forth in the ADR Act.