

sądem. Równocześnie wszystkie wskazane powyżej uwagi znajdują zastosowanie do szeroko pojętej działalności turystycznej. Jedynym kryterium wyróżniającym jest związek przedmiotu sporu z turystyką. Spośród wielu dostępnych metod alternatywnego rozwiązywania sporów poniżej omówione zostaną trzy, które wydają się najbardziej popularne, a przez to mają największą doniosłość praktyczną. Będzie to kolejno arbitraż, mediacja oraz polubowne sądy konsumenckie.

Arbitraż, nazywany także sądownictwem arbitrażowym lub sądem polubownym, jest metodą pozasądowego rozwiązywania sporów, która najbardziej zbliżona jest do rozstrzygnięcia sporu przez sąd. W tym przypadku sprawa jest rozstrzygnięta przez organ arbitrażowy, do którego strony zwracają się o rozstrzygnięcie powstałego pomiędzy nimi sporu. Dlatego też sąd arbitrażowy ma zasadniczo charakter sądu polubownego, do którego strony zwracają się na podstawie obopólnej zgody. Ta metoda rozstrzygnięcia sporów ma także podstawy prawne w przepisach Kodeksu postępowania cywilnego (art. 1154 k.p.c. i nast.). Podstawą poddania sporu pod rozstrzygnięcie sądu arbitrażowego jest zgoda stron, która może zostać wyrażona zarówno przed powstaniem sporu (np. wpisanie do umowy tzw. zapisu na sąd polubowny), jak i po jego powstaniu (np. podpisanie pomiędzy stronami porozumienia oddającego rozstrzygnięcie powstałego już sporu sądowi polubownemu). Pewne ograniczenia w tym zakresie mogą pojawić się w przypadku stosunków prawnych z udziałem konsumentów (B2C), co podyktowane jest potrzebą ochrony konsumentów.

W sposób opisany powyżej mogą być rozstrzygnięte zarówno spory o zasięgu krajowym, jak i międzynarodowym. Te ostatnie odgrywają szczególną rolę w przypadku działalności turystycznej – w przypadku przedsiębiorców turystycznych, którzy prowadzą działalność transgraniczną (np. organizują wyjazdy turystyczne poza granice RP). Powstanie sporu o zasięgu wykraczającym poza granice terytorialne danego państwa nie należy w obszarze działalności turystycznej do rzadkości.

Zasadniczo każdy rodzaj sporu może zostać poddany rozstrzygnięciu sądu arbitrażowego. Jednak z praktycznego punktu widzenia ta metoda rozstrzygnięcia sporów najczęściej jest stosowana w przypadku sporów pomiędzy przedsiębiorcami, a zatem w relacjach B2B. Dlatego też tego rodzaju organy często tworzone są przy organizacjach skupiających przedsiębiorców, także o zasięgu międzynarodowym<sup>579</sup>. Nie oznacza to jednak, iż co do zasady przed sądem arbitrażowym nie mogą być rozstrzygnięte sprawy konsumenckie. Polubowny, a zatem przyjęty

<sup>579</sup> Przykłady to Sąd Arbitrażowy przy Krajowej Izbie Gospodarczej w Warszawie (<https://saking.pl>), Sąd Arbitrażowy przy Konfederacji Lewiatan (<https://www.sadarbitrazowy.org.pl>) czy Międzynarodowy Sąd Arbitrażowy ICC (<https://www.iccpolska.pl/pl/icc/uslugi-rozwiazania-sporow-icc>).

za obopólną zgodą stron, sposób rozstrzygnięcia sporu znajduje wyraz także w sposobie powołania składu sądu arbitrażowego. Arbitrów wybierają bowiem strony, przy czym najczęściej skład stanowi dwóch arbitrów (każdy wybrany przez jedną ze stron) oraz tzw. superarbitr, który przewodniczy składowi. Sposób powoływania składu wynika zazwyczaj z regulaminu sądu arbitrażowego (polubownego), który strony akceptują, decydując się na rozstrzygnięcie sprawy przed tym właśnie sądem. W praktyce spotykamy się z dwoma rodzajami sądów arbitrażowych. Pierwszym są tzw. niestałe sądy arbitrażowe, które powoływane są *ad hoc*, w celu rozstrzygnięcia konkretnej sprawy (sporu). Nie posiadają one też stałej obsługi administracyjnej. Drugi rodzaj to tzw. stałe sądy arbitrażowe powoływane zazwyczaj przy wskazanych powyżej organizacjach przedsiębiorców lub innych podmiotach i organizacjach. Organy takie działają na stałe, posiadając obsługę administracyjną oraz regulamin funkcjonowania.

Bez wątplenia zaletą sądownictwa polubownego jest często występująca specjalizacja w określonej dziedzinie, której niekiedy brak sądom powszechnym, orzekającym w bardzo szerokiej kategorii spraw. Sądy arbitrażowe mogą zatem specjalizować się w sporach inwestycyjnych, także dotyczących turystyki, sporach dotyczących umów zawieranych pomiędzy przedsiębiorcami czy przekształceń przedsiębiorców (np. przejęcia przedsiębiorców), a także w sporach konsumenckich. Kolejną zaletą jest fakt, iż strony dobrowolnie, na zasadzie obopólnej zgody, zwracają się do określonego organu o rozstrzygnięcie. Pozwala to na przyjęcie założenia, że rozstrzygnięcie to będzie w większym stopniu akceptowane przez strony. Postępowanie przed sądem arbitrażowym powinno być też zasadniczo krótsze od postępowania toczącego się przed sądem powszechnym, co jednak w dużej mierze zależy od przedmiotu sporu. Im spór bardziej skomplikowany, tym dłużej trwa. Wśród wad tej instytucji niekiedy wymienia się zasadniczo jednoinstancyjny charakter postępowania, a zatem brak możliwości odwołania od rozstrzygnięcia sądu arbitrażowego w normalnym trybie. Jedynym sposobem odwołania od wyroku sądu arbitrażowego jest bowiem złożenie skargi o uchylenie wyroku sądu polubownego do sądu powszechnego w oparciu o art. 1205 k.p.c. i nast. Podstawą takiej skargi mogą być jedynie uchybienia enumeratywnie wskazane w art. 1206 k.p.c. Wyrok sądu polubownego podlega wykonaniu po jego uznaniu lub potwierdzeniu przez sąd jego wykonalności zgodnie z art. 1212 k.p.c. i nast.

Kolejną pozasądową metodą rozwiązywania sporów, która w ostatnich latach zyskuje na popularności, jest mediacja. Także ta instytucja znajduje swoje podstawy prawne w przepisach Kodeksu postępowania cywilnego (art. 183<sup>1</sup>–183<sup>15</sup> k.p.c.). Jest to w istocie metoda najbliższa pojęciu ‘rozwiązania sporu’, a nie jego ‘rozstrzygnięcia’, gdyż ma ona prowadzić do zawarcia pomiędzy

stronami sporu porozumienia. W przypadku mediacji występuje niezależny od stron, a zatem bezstronny mediator. Jego rolą jest pomoc stronom w zawarciu porozumienia, które zażegna toczący się spór. Mediatorzy powoływani są przy różnych instytucjach. Także w przypadku mediacji podstawą jest zgodna wola stron co do rozwiązania toczącego się pomiędzy nimi sporu w drodze porozumienia zawartego przed mediatorem. Podnosi się często, iż już samo spotkanie stron i doprowadzenie do rozmów ugodowych, a zatem przełamanie pewnej bariery psychologicznej, jest najważniejszym czynnikiem pozwalającym na rozwiązanie sporu.

Rozwiązaniu w drodze mediacji może podlegać co do zasady każdy spór, zarówno wynikający z działalności gospodarczej (B2B), jak i w relacjach konsumenckich (B2C). Dotyczy to także sporów związanych z turystyką, zarówno w relacji B2B, jak i B2C<sup>580</sup>. Jest to też jedna z metod polubownego rozstrzygnięcia sporów zalecana przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w przypadku sporów konsumenckich, które obejmują także spory pomiędzy konsumentem (podróżnym, turystą, odwiedzającym) a przedsiębiorcą turystycznym<sup>581</sup>.

Zadaniem mediatora jest wspieranie stron w osiągnięciu porozumienia, przy czym mediator może pomagać stronom w formułowaniu propozycji ugodowych, a nawet proponować na zgodny wniosek stron pewne rozwiązania. Propozycje te nie są jednak dla stron wiążące. Zasadniczo to strony toczącego się sporu traktowane są jako eksperci w dziedzinie, której spór dotyczy, gdyż to one najlepiej znają przedmiot swojej działalności, podczas gdy mediator może, wykorzystując tę wiedzę, za zgodną wolą stron zaproponować określone rozwiązanie. Mediator nie może jednak tych rozwiązań stronom narzucać. Nie może też sporu rozstrzygać. Celem prowadzonych z udziałem mediatora rozmów jest zawarcie ugody, która rozwiąże toczący się pomiędzy stronami spór.

Wskazane tu podstawowe zasady wyrażają główne cechy mediacji, do których należy w szczególności dobrowolność. To strony decydują o podjęciu mediacji, jak również mogą mediację w każdym czasie przerwać. Mediator jest neutralny, co oznacza, że nie ma interesu w rozwiązaniu sporu, lecz ma zapewnić właściwy przebieg mediacji oraz stworzyć stronom przestrzeń do rozmów. Mediacja jest także objęta poufnością, a wszelkie uzyskane w jej czasie informacje objęte są tajemnicą zawodową i handlową.

<sup>580</sup> A. Nowak, *Czy mediacja w turystyce ma sens?*, 18.10.2018, <https://prawowpodrozy.pl/czy-mediacja-w-turystyce-ma-sens> (dostęp: 6.05.2021).

<sup>581</sup> Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, *System pozasądowego rozwiązywania sporów od 10 stycznia 2017. Pytania i odpowiedzi*, Warszawa (listopad 2016), [https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news\\_id=12679](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=12679) (dostęp: 6.05.2021).

Ostatnią z omówionych tutaj metod alternatywnego rozwiązywania sporów są stałe polubowne sądy konsumenckie (SPSK). Sądy te działają przy inspektoratach Inspekcji Handlowej i zostały powołane na podstawie art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej<sup>582</sup>. Główną ideą przyświecającą powołaniu stałych sądów polubownych było zapewnienie możliwości rozstrzygnięcia sporu powstałego z udziałem konsumenta w szybkim, tanim i prostym postępowaniu. Zasadą działania tych sądów, podobnie jak w przypadku arbitrażu i mediacji, jest dobrowolność. Oznacza ona, że na rozstrzygnięcie sprawy przez SPSK musi wyrazić zgodę nie tylko konsument, ale także przedsiębiorca będący w sporze z konsumentem<sup>583</sup>. Sądy te powołane są do rozstrzygania sporów o prawa majątkowe wynikłe z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami.

Postępowanie przed SPSK przebiega według określonej procedury. W pierwszej kolejności konsument powinien wyczerpać dostępną procedurę reklamacyjną. Dotyczy to także usług turystycznych. Jeżeli tak się stało, to postępowanie przed SPSK rozpoczyna wniosek złożony przez konsumenta. Następnie, po zbadaniu wniosku, zostaje on doręczony drugiej stronie, która powinna wyrazić zgodę na rozstrzygnięcie sprawy przez SPSK i przesłać odpowiedź. Wyznaczana jest rozprawa, a następnie wydawany wyrok. Od wyroku nie przysługuje odwołanie w zwykłym trybie, jednak – podobnie jak w przypadku omówionego wcześniej sądownictwa polubownego – na podstawie art. 1206 k.p.c. może zostać złożona skarga o uchylenie wyroku sądu polubownego do sądu powszechnego. Co istotne, wyrok sądu polubownego, podobnie jak zawarta przed nim ugoda, ma moc wyroku sądu powszechnego i podlega wykonaniu<sup>584</sup>.

## 7. Podsumowanie

W tej części podręcznika poruszone zostały przede wszystkim kwestie związane z funkcjonowaniem kluczowych podmiotów rynku usług turystycznych. Omówiono obowiązki oraz wymagania, jakie spełnić muszą organizatorzy turystyki oraz przedsiębiorcy ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych, zarówno przed rozpoczęciem swej działalności, jak i przez cały czas jej

---

<sup>582</sup> T.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1706.

<sup>583</sup> Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, *Poradnik dla konsumentów. Polubowne rozstrzygnięcie sporów konsumenckich w Polsce*, Warszawa (kwiecień 2014), s. 6, <https://www.uokik.gov.pl/poradniki.php> (dostęp: 6.05.2021).

<sup>584</sup> Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, *Poradnik dla konsumentów...*, tamże.