

Mariola LEMONNIER*

 <https://orcid.org/0000-0003-3277-9568>

MEDIACJA JAKO SPOSÓB OCHRONY PRAW KONSUMENCKICH WE FRANCJI

Abstrakt

Przedmiot badań: Artykuł dotyczy zjawiska mediacji we francuskim porządku prawnym. Opisuje typy mediacji, nadzór nad transakcjami na rynku finansowym we Francji i współpracę między organami nadzoru nad rynkiem. Przedmiotem szczególnego zainteresowania jest mediacja na rynku finansowym rozumiana jako narzędzie ochrony praw, jak również jako proces społeczny.

Cel badawczy: Analiza zagranicznych przepisów dotyczących funkcjonowania mediacji na rynku finansowym ma wskazać, jak należy w warunkach coraz większych zagrożeń odnosić się do mediacji sektorowej i wyspecjalizowanej. Zrozumienie rozwiązań francuskich pozwoli na lepsze poznanie możliwości polskiego prawa w zakresie mediacji na rynku finansowym. Jest także źródłem pytań, refleksji i otwarcia się na nowe rozwiązania.

Metoda badawcza: W artykule wykorzystano metody historyczną i dogmatyczną. Analiza prowadzona jest w porządku chronologicznym.

Wyniki: Mediacja jest zjawiskiem społecznym. Na rynku finansowym we Francji podlega kilku zasadniczym przepisom kodeksowym, chociaż jej wprowadzanie do praktyki raczej wyprzedzało proces regulacyjny. Obecnie mamy do czynienia z regulacją i nadzorem mającymi przeciwdziałać negatywnym zjawiskom na rynku finansowym. Mediacja jest jednym ze sposobów, które mogą służyć do ochrony konsumenta na rynku finansowym.

Słowa kluczowe: mediacja, prawo francuskie, organy nadzoru, konsument usług finansowych.

1. Wstęp

Ochrona praw konsumenta usług finansowych we Francji w ostatnich kilkunastu latach rozwinęła się m.in. poprzez upowszechnienie instytucji mediacji na rynku finansowym. We Francji ochrona nie ogranicza się tylko do nadzoru nad rynkiem finansowym. Ochrona praw indywidualnych konsumenta usług finansowych jest postrzegana jako wielopłaszczyznowy system, w którym istotną rolę odgrywa mediacja branżowa czy inaczej sektorowa mająca na celu nie tylko rozstrzygnięcie konfliktów, ale też ostrzeżenie przed nieuczciwymi praktykami. Ochrona praw kon-

* Dr hab., Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie, Wydział Prawa i Administracji, Katedra Prawa Finansowego; e-mail: marlemon@interia.pl

sumenta we Francji jest jednym z najbardziej rozbudowanych systemów regulacyjnych. Podzielona została na ochronę praw indywidualnych w prawie konsumenci-
kim i na ochronę dobra wspólnego, jakim jest bezpieczeństwo rynku finansowego.

Wyspecjalizowane organy ochrony stoją na straży praw, a narzędziem ochrony jest polubowne rozwiązywanie sporów w trybie mediacji. Na rynku finansowym nie tylko trzeba chronić interesy słabszych podmiotów, ale przede wszystkim zapobiegać konfliktom na przyszłość poprzez budowę stabilnego systemu ostrzegania, ochrony i monitorowania nieuczciwych praktyk. Na wzór rynkowy powinien to być system, który zapobiega niekorzystnym zjawiskom i skutecznie chroni prawa konsumenckie. A dobra ochrona konsumentów jest warunkiem płynnego funkcjonowania rynku finansowego.

2. Ogólna charakterystyka mediacji we Francji

Istotą mediacji jest to, że same strony chcą porozumienia, a mediator pomaga im znaleźć rozwiązanie. Mediacja koncentruje się na przyszłości i nie analizuje skarg z przeszłości, w związku z tym interesy i potrzeby stron mają kluczowe znaczenie dla postępowania. Mediator stara się je ujawnić, uczynić konkretnymi i znaleźć wspólne interesy. Jeśli strony przeciwne je uznają, nie będą daleko od rozstrzygnięcia i rozwiązania konfliktu. Mediacja jako narzędzie regulacji społecznej opiera się na komunikacji i neutralności pośrednika między osobami pozostającymi w konflikcie¹.

2.1. Mediacja sądowa i pozasądowa

Ustawa nr 95-125 z 8 lutego 1995 r.² i dekret nr 96-652 z 22 lipca 1996 r.³ wprowadziły do francuskiego kodeksu postępowania cywilnego instytucję mediacji sądowej⁴. Zgodnie z kodeksem sędzia rozpatrujący spór może, po uzyskaniu

¹ **J. Faget**, *Médiations, Les ateliers silencieux de la démocratie*, Eres 2010, s. 20; **J.-P. Bonnaffe Schmidt**, *La médiation, une justice douce*, Syros Alternative, 1992, s. 219.

² Loi n° 95-125 z 8 février 1995 relative à l'organisation et à la procédure civile, pénale et administrative (ustawa o organizacji procedury cywilnej, karnej i administracyjnej), JORF n° 0034 du 9 février 1995.

³ Dekret n° 96-652 du 22 juillet 1996 relatif à la conciliation et à la médiation judiciaires (dekret o postępowaniu polubownym i mediacji sądowej), NOR JUSX9400050L, Legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000350926/2020-11-23/

⁴ **P. Callé**, **L. Dargent** (red.), *Code de procédure civile annoté*, 110^e, Paris, Dalloz 2019. Przepisy europejskie zostały włączone do kodeksu postępowania cywilnego, w artykułach 131-1 i nast. dotyczących mediacji, a także artykułów 129-1 i nast. dotyczących pojednania.

zgody stron, wyznaczyć osobę trzecią do przesłuchania stron i porównania ich punktów widzenia w celu umożliwienia im znalezienia rozwiązania konfliktu. Rozporządzenie z dnia 16 listopada 2011 r.⁵ dokonało transpozycji dyrektywy europejskiej z dnia 21 maja 2008 r. do prawa francuskiego i po raz pierwszy w prawie francuskim podało ogólną definicję zjawiska mediacji. Mediacja jest to ustrukturyzowany proces, w którym dwie lub więcej stron sporu próbuje dojść do porozumienia w celu jego rozwiązania przy pomocy „osoby trzeciej”⁶, mediatora. Mediatora można wybrać na dwa sposoby. Może być wybrany przez strony, poza postępowaniem sądowym, jest to określane jako mediacja umowna (*conventionnelle*). Do czasu wprowadzenia regulacji z 2011 r. mediacja umowna nie korzystała z konkretnych przepisów prawnych. Drugi rodzaj mediatorów to ci, wyznaczeni, za zgodą stron, przez sędziego rozpatrującego spór. Wtedy mamy do czynienia z mediacją sądową (*juridictionnelle*), która jest uregulowana we Francji od czasu ustawy z 8 lutego 1995 r. Poprzez włączenie, dekretem z 20 stycznia 2012 r., regulacji procedur umownych do księgi V kodeksu postępowania cywilnego dostarczono pewnych elementów definicji mediacji. Dekret aplikacyjny 2012-66 uzupełnił rozporządzenie z 2011 r. i podał definicję mediacji wraz z cechami wymaganymi od mediatora, takimi jak bezstronność, kompetencja, należyta staranność. Rozporządzenie z dnia 21 sierpnia 2015 r. w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dokonało transpozycji dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r., znanej jako „dyrektywa ADR”⁷. Natomiast ustawa nr 95-125 z dnia 8 lutego 1995 r. o organizacji sądów oraz postępowaniu cywilnym, karnym i administracyjnym w dalszym ciągu obowiązuje, chociaż była wielokrot-

⁵ Ordonnance n° 2011-1140 du 16 novembre 2011 portant transposition de la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile (Rozporządzenie z 16 listopada 2011 roku dokonujące transpozycji dyrektywy 2008/52 WE i Parlamentu Europejskiego i Rady z 21 maja 2008 roku – o niektórych aspektach mediacji w sprawach cywilnych), JORF n° 0266 du 17 novembre 2011, Legifrance. gov.fr/loda/id/JORFTEXT000000350926/2020-11-23/; stan na 23.11.2020 r.

⁶ « un processus structuré par lequel deux ou plusieurs parties à un différend, tentent de parvenir à un accord pour le résoudre avec l'aide d'un tiers, le médiateur ».

⁷ L'ordonnance relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation du 21 août 2015, JORF n° 0192 du 21 août 2015.

Dyrektywa ADR dotyczy pozasądowego rozstrzygnięcia sporów między profesjonalistami a konsumentami, wynikających z umów sprzedaży towarów lub świadczenia usług. W szczególności poprzez rozporządzenie dokonano utworzenia CECMC (Komisja ds. Oceny i Kontroli Mediacji Konsumenckiej). Ten organ publiczny ocenia i odwołuje się do mediatorów konsumenckich. Organ ten odpowiada również za przekazywanie Komisji Europejskiej wyroku podmiotów odpowiedzialnych za pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich.

nie zmieniana. Od czasu zmiany definicji mediacji, nadal określa ona ogólne zasady w sekcji 1, a w sekcji 2 przedstawia mediację sądową, włączając do niej szczegółowe zasady. Dodatkowe zmiany zawarto w art. 2 tzw. „małej ustawy” nr 216 z 23 stycznia 2019 r., dotyczącej reformy wymiaru sprawiedliwości w latach 2018–2022⁸. Także przekształcenie mediatora sądowego w „mediatora wymiaru sprawiedliwości” nie oznacza końca reform w zakresie mediacji we Francji⁹.

Mediator jest zobowiązany dołożyć wszelkich starań, aby zachować dobrowolny, poufny i obowiązkowy charakter korzystania z mediacji. Udziela jasnych i pełnych informacji o zasadach etycznych i trybach mediacji oraz zapewnia ich właściwe zrozumienie przez adresatów. Dbą o zachowanie relacji i przestrzeni dialogu wolnych od jakiegokolwiek formy przymusu fizycznego lub moralnego, w związku z czym zwraca szczególną uwagę na sytuacje wpływów i nierówności, które mogą zmienić zgodę stron. Mediator odmawia rozpoczęcia lub kontynuowania mediacji, jeśli uzna, że wymagane warunki nie są spełnione, jeśli nie ma władzy nad rozwiązaniami, które zostaną podjęte w trakcie mediacji. Zasady gwarantujące jakość pracy mediatora to przede wszystkim bezstronność – mediator nie opowiada się po żadnej ze stron ani nie uprzywilejowuje jednego punktu widzenia. Mediatorowi zabrania się sprawowania wobec stron jakichkolwiek funkcji innych niż funkcje mediatora. Mediator nie może interweniować w sprawie z udziałem osób, z którymi ma powiązania osobiste lub gospodarcze. Autonomia mediatora jest warunkiem *sine qua non* mediacji, oznacza zachowanie niezależności swojej misji i jej odmowy, jeśli to konieczne, jej zawieszenia lub przerwania, jeśli warunki konieczne nie wydają się lub nie są spełnione. Mediator zapewnia uczciwość przewidywanego rozwiązania.

2.2. Mediacja konsumencka

Mediacja konsumencka to pozasądowy, bezpłatny sposób, który umożliwia konsumentom rozstrzygnięcie sporów związanych z zakupem produktu lub usługi. Jest to pozasądowe rozstrzygnięcie sporów, w ramach którego konsument i przedsiębiorca starają się dojść do porozumienia w celu polubownego zakoń-

⁸ Loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018–2022 et de réforme pour la justice, JORF n° 0071 du 24 mars 2019 (Ustawa z 23 marca 2019 roku o programowaniu na lata 2018–2022 i o reformie wymiaru sprawiedliwości).

⁹ Wprowadzony dekretem nr 2017-1457 z 9 października 2017 r. ustanawia listę mediatorów sądowych występujących przed sądami apelacyjnymi, JORF n° 0020 du 24 janvier 2019.

czenia sporu między nimi, przy pomocy osoby trzeciej, czyli mediatora. Jest więc alternatywą dla często długich i kosztownych działań sądowych. Konsument zachowuje jednak możliwość wniesienia sprawy do sądu, jeżeli mediacja zakończy się niepowodzeniem. Mediacja konsumencka umożliwia wszystkim konsumentom bezpłatne dochodzenie swoich praw w dowolnym sektorze zawodowym w całej Francji. Przepisy krajowe i europejskie obejmujące mediację konsumencką to artykuły L.611 do L.616 i R.612 do R.616 Kodeksu konsumenckiego¹⁰. Regulują one system mediacji konsumenckich po transpozycji dyrektywy europejskiej 2013/11/UE z 21 maja 2013 r. w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. Mediacja konsumencka ma zastosowanie do każdego krajowego lub transgranicznego sporu między konsumentem a przedsiębiorcą dotyczącego wykonania umowy sprzedaży lub świadczenia usługi. Mediacja konsumencka nie dotyczy sporów między profesjonalistami, reklamacji składanych przez konsumenta do działu obsługi profesjonalisty. Nie ma zastosowania bezpośredniego do negocjacji między konsumentem a profesjonalistą, do próby ugody lub mediacji zarządzanej przez sąd rozpoznający spór konsumencki, wreszcie do postępowania wytoczonego przez profesjonalistę przeciwko konsumentowi. Mediacja konsumencka nie ma zastosowania do usług użyteczności publicznej o charakterze nieekonomicznym, do usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników służby zdrowia (usługi medyczne, sprzedaż leków lub wyrobów medycznych itp.) ani do publicznych szkół wyższych. Proces mediacji konsumenckiej może być realizowany wyłącznie z inicjatywy konsumenta. Konsument może jednak zwrócić się do mediatora pod warunkiem, że uprzednio złożył pisemny wniosek bezpośrednio do specjalisty lub do działu obsługi klienta w celu podjęcia próby rozwiązania sporu. Jeśli tak się nie stanie, wniosek o mediację będzie niedopuszczalny.

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (Komisja ds. Oceny i Kontroli Mediacji Konsumenckiej, dalej CECMC) rozpoczęła pracę w styczniu 2016 r. Konsument ma prawo informowania CECMC o wszelkich trudnościach, jakie mogą napotkać, korzystając z usług jednego ze wskazanych przez CECMC mediatorów, lub o nieprawidłowym funkcjonowaniu proponowanej im mediacji.

Z mediatorem można się kontaktować za pośrednictwem poczty tradycyjnej, poczty elektronicznej i *on line*. W sprawach transgranicznych konsument

¹⁰ Kodeks konsumenta – księga VI, tytuł I, część prawna i część regulacyjna, https://www.circulaires.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006069565/; stan na 20.11.2020 r.

może złożyć wniosek o mediację na internetowej platformie rozstrzygania sporów konsumenckich. Dostępna jest tam również lista organów rozstrzygających polubownie spory w krajach Unii Europejskiej. Jeżeli mediacja nie przyniesie satysfakcjonującej odpowiedzi, konsument może odwołać się do stowarzyszeń konsumenckich, które mogą doradzić mu inne środki zaradcze lub skierować sprawę do sądu¹¹.

Inna organizacja konsumencka to Centre Européen des Consommateurs France (Europejskie Centrum Konsumenckie, CEC) utworzone w 2005 r. i współfinansowane przez departament Francuskiego Ministerstwa Gospodarki i Finansów (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, DGCCRF, Dyrekcja Generalna ds. Konkurencji, Konsumpcji i Represji Nadużyć Finansowych). Jest punktem kontaktowym dla konsumentów, którzy mają pytania dotyczące prawa obowiązującego lub sporu z profesjonalistą w UE, Islandii lub Norwegii. Siedziba CEC France znajduje się w Kehl w Niemczech. Centre jest obsługiwane przez to samo francusko-niemieckie stowarzyszenie. Misja CEC France obejmuje informowanie konsumentów o ich prawach, nieodpłatne doradztwo w przypadku sporu z profesjonalistą mającym siedzibę w innym kraju Unii Europejskiej, lub Islandii i Norwegii, promowanie mediacji, obserwację rynku europejskiego i przekazanie skarg konsumentów organom krajowym i europejskim. CEC France jest członkiem europejskiej sieci CEC-Net (European Consumer Centre-Network) utworzonej przez Komisję Europejską w 2005 r. W każdym kraju Unii Europejskiej, a także w Norwegii i Wielkiej Brytanii istnieje Europejskie Centrum Konsumenckie, łącznie 30 CEC. Centrum w Kehl jest jedyną „dwunarodową strukturą europejskiej sieci” Europejskich Centrów Konsumenckich. Sieć ECC-Net umożliwia różnym CEC bliską i codzienną współpracę w celu polubownego rozwiązywania sporów między konsumentem a specjalistą mającym siedzibę w innym kraju UE, Islandii, Wielkiej Brytanii lub Norwegii. Poza tą misją CEC, sieci CEC-Net ściśle współpracują w zakresie wspólnych badań europejskich lub formułują stanowiska w istotnych sprawach konsumenckich dla krajowych i europejskich organów nadzoru. Od czerwca 2016 r. CEC France została wyznaczona jako francuski punkt kontaktowy w zakresie pomocy konsumenckiej zgodnie z europejską dyrektywą 2013/11/UE w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Od 1 stycznia 2020 r. CEC France zostało francuskim

¹¹ Zob. L. Góral, *Status prawny stowarzyszeń i instytucji ochrony konsumenta we Francji*, w: M. Jagielska, E. Sługocka-Krupa, K. Podgórski (red.), *Dochodzenie roszczeń konsumentów. Nowy ład dla konsumentów*, Warszawa 2020, s. 1–12.

punktem kontaktowym dla europejskiej platformy internetowej rozstrzygania sporów (RLL lub ODR), zgodnie z europejskim rozporządzeniem 524/2013¹². Platforma ma na celu ułatwienie polubownego rozwiązywania sporów w handlu elektronicznym. W tym kontekście misją punktu kontaktowego jest udzielanie odpowiedzi na pytania techniczne dotyczące korzystania z platformy europejskiej lub przekierowanie konsumenta do właściwych organów w celu rozstrzygnięcia sporu. Od 17 stycznia 2020 r., w ramach europejskiego rozporządzenia 2017/2394¹³, CEC France została wyznaczona jako „zewnątrzny organ ostrzegawczy” notyfikowana w Komisji Europejskiej do wysyłania ostrzeżeń właściwym organom w przypadku naruszeń prawa konsumenckiego.

2.3. Mediator ubezpieczeniowy

Mediacja sektorowa jest bardzo silnie rozwinięta we Francji. Obejmuje sektory rynku finansowego, ale jest to rozległy system ochrony specjalistycznej, który rozwijał się od dawna, chociaż wzmocniono go po okresie kryzysu finansowego 2008 r.

Od 1 października 1993 r. powołano we Francji mediację ubezpieczeniową, zgodnie z którą osoby w sporze z zakładem ubezpieczeń mogą się odwoływać do niezależnego mediatora. Interwencja mediatora jest bezpłatna. Ustawodawca francuski na początku nie sformułował zasady, która wyraźnie przewidywałaby takie usługi w ubezpieczeniach. Wspomnił jedynie o ramach prawnych w jednym artykule (art. 112-2 ust. 2) Kodeksu ubezpieczeń wprowadzonego ustawą nr 94-5 z dnia 4 stycznia 1994 r.¹⁴ Przepis nakładał na ubezpieczyciela obowiązek dostarczenia ubezpieczonemu dokumentów informacyjnych określających procedury badania roszczeń wobec zakładu ubezpieczeń, a także stwierdzający istnienie organu odpowiedzialnego za to badanie. Do mediatora można było skierować powództwo tylko wtedy, gdy spór trwa nadal po wyczerpaniu wewnętrznych procedur rozpatrywania skarg i odwołań, pod warunkiem, że dro-

¹² Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation JORF n° 0192 du 21 août 2015 (Rozporządzenie w sprawie pozasądowego regulowania sporów konsumenckich).

¹³ Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) no 2006/2004 (Rozporządzenie Parlamentu i Rady z dnia 12 grudnia 2017 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów i uchylające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004).

¹⁴ https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006073984/; stan na 20.11.2020 r.

ga sądowa nie została jeszcze rozpoczęta. Mediator funkcjonował poza firmą ubezpieczeniową, najczęściej był członkiem organizacji zawodowej takiej jak Francuska Federacja Towarzystw Ubezpieczeniowych – FFSA. FFSA powstała w 1937 r. w formie związku zawodowego, a jej główną misją było reprezentowanie interesów zawodowych ubezpieczycieli wobec władz publicznych i prywatnych, krajowych i międzynarodowych. GEMA (Groupement des entreprises mutuelles d'assurance – Grupa przedsiębiorstw ubezpieczeń wzajemnych) z kolei była związkiem zawodowym towarzystw ubezpieczeń wzajemnych. Broniła wspólnej wizji zagadnień ubezpieczeniowych w kontaktach z krajowymi i europejskimi władzami publicznymi i organizacjami zawodowymi.

Mediator ubezpieczeniowy rozpoczął działanie 1 września 2015 r. Ta wyjątkowa mediacja ubezpieczeniowa jest wynikiem połączenia dotychczasowych usług mediacji Francuskiej Federacji Towarzystw Ubezpieczeniowych (FFSA) oraz Grupy Towarzystw Ubezpieczeń Wzajemnych (GEMA), czemu towarzyszyła rezygnacja przez główne grupy ubezpieczeniowe z własnej oferty pośrednictwa. Zgodnie z postanowieniami art. 1 Karty, mediacji Mediatora Ubezpieczeń¹⁵ oddaje do dyspozycji stron swoje uprawnienia niezbędne do wykonywania jego misji. Mediacja ubezpieczeniowa była jedną z pierwszych mediacji sektorowych, które uzyskały zgodę Komisji Oceny i Kontroli Mediacji Konsumentckich. Mediacja dotyczy istotnego sektora, który wyposażył się w oryginalną organizację i wysoki procent eksportu swych usług. Każde towarzystwo ubezpieczeniowe uczestniczy w pokryciu kosztów mediacji proporcjonalnie do sporów, które jego dotyczą. Sposób finansowania może tylko zachęcić do doskonalenia wewnętrznego systemu rozwiązywania sporów na wcześniejszym etapie.

Europa od początku budowy Europejskiej Wspólnoty Gospodarczej starała się zapewnić konsumentom istotny poziom ochrony, tak aby mogli konsumować towary i usługi bez komplikacji. W tym celu wszyscy profesjonaliści muszą zapewnić swoim klientom dostęp do podmiotu zajmującego się alternatywnym rozstrzygnięciem sporów (ADR¹⁶). Mediator ubezpieczeniowy podkreśla w sprawozdaniu z 2018 r.¹⁷, że ubezpieczony może wyrazić zgodę na odrzucenie jego wniosku tylko wtedy, gdy zrozumie zasadność odmowy. Dlatego opinie w me-

¹⁵ <https://www.mediation-assurance.org/>; stan na 12.11.2020 r.

¹⁶ Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR – directive européenne sur la relation extrajudiciaire des litiges de consommation, fr. directive RELC).

¹⁷ AMF, ACPR, Banque de France, *Rapport d'activite 2019, Pôle commun – Assurance, Banque, Epargne*, www.abe-infoservice.fr; stan na 10.11.2020 r.

diacji muszą mieć charakter wyjaśniający. Ich sporządzenie ma pozwolić ubezpieczonemu zauważyć, że zagadnienie zostało zrozumiane i przeanalizowane we wszystkich wymiarach, w sposób dokładny i całkowicie niezależny. Mediacja przebiega „na późniejszym etapie” wewnętrznych procedur rozstrzygnięcia sporów, specyficznych dla towarzystw ubezpieczeniowych oraz „na wyższym szczeblu” w przypadku każdego skierowania sprawy do sądu. Urząd ds. Kontroli Ostrożnościowej i Restrukturyzacji i Uporządkowanej Likwidacji (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution – ACPR¹⁸) w 2016 r. zaostrzył ograniczenia nałożone na przedsiębiorstwa w zakresie należytej staranności przy rozpatrywaniu skarg konsumentów. Podstawą prawną funkcjonowania mediacji ubezpieczeń jest francuski kodeks konsumencki. Art. L.612-1 do L.612-5 dotyczą procedury mediacji konsumenckiej, artykuły L.616-1 do L.616-3 dotyczą informacji i pomocy konsumentowi i artykuły R.612-1 à R.612-5, w części wykonawczej, które dotyczą procesu mediacji konsumenckiej. Francuski Sąd Kasacyjny w niedawnym orzeczeniu wyjaśnił, że uznanie wniosku do mediatora za nieważny jest możliwe w razie wykazania złej wiary po stronie ubezpieczonego¹⁹. Jednak istnienie sprzecznych lub przesadzonych oświadczeń będzie nadal źródłem sporów. Także w przypadku, gdy ubezpieczony nie jest pewny odpowiedzi, jakiej należy udzielić na pytanie ubezpieczyciela. Ma on obowiązek przekazywania przybliżonych informacji i uważnie rozważyć elementy odpowiedzi zgodne z faktami.

2.4. Mediacja sektorowa – bankowość

Mediacja bankowa nie jest konwencjonalną mediacją, w której interwencja podmiotu trzeciego polega na zbliżeniu stanowisk stron. Przeciwnie, we francuskim systemie świadczenia usług finansowych mediator sam jest zobowiązany do zaproponowania rozwiązania lub określenia swojego stanowiska, a następnie strony mogą przyjąć lub odmówić przyjęcia rozwiązania. Włączenie mediacji bankowej do przepisów stanowi pewną oryginalność, polegającą na równoległym współistnieniu kilku aktów prawnych – kodeksu monetarnego i finansowego²⁰ z kodeksem konsumenckim.

¹⁸ Art. L. 612-1 du Code Monétaire et Financier (Kodeks Monetarny i Finansowy), wprowadzony rozporządzeniem n° 2000-1223 z 14 grudnia 2000 r. w części ustawowej i dekretem n° 2005-1007 z 2 sierpnia 2005 r. w części wykonawczej.

¹⁹ Cass., civ. 2e, 5 juillet 2018, n° 17-20.488.

²⁰ *Ibidem*.

Od 2002 r. mediacja bankowa umożliwiła każdemu konsumentowi bezpłatne skorzystanie z działania mediatora, który po przestudiowaniu akt proponuje rozwiązanie. Od 2016 r. zakres mediacji bankowej obejmuje wszelkie spory dotyczące świadczonych usług i umów zawieranych w dziedzinie operacji bankowych (zarządzanie rachunkami depozytowymi, operacje kredytowe itp.), usług płatniczych, usług inwestycyjnych, instrumentów finansowych i produktów oszczędnościowych. Oprócz tego wchodzi do zakresu działania mediatora bankowego spory dotyczące wprowadzania do obrotu przez instytucję kredytową umów ubezpieczenia, wnioski dotyczące zastosowania procedury nadmiernego zadłużenia²¹. Od czasu ustawy MURCEF²² z 11 grudnia 2001 r. banki mają obowiązek wyznaczenia mediatora, aby zaoferować prywatnym klientom możliwość rozstrzygania sporów. Ustawa dotycząca pilnych środków reform gospodarczych i finansowych została przyjęta w celu poprawy relacji między bankowcami a klientami. Ustawa MURCEF wprowadziła również nowe funkcje związane z opłatami za czek bez pokrycia. Klient pozostaje obciążony tylko opłatami bankowymi za odrzucenie czeku przez bank. Ustawa wprowadziła inne środki, takie jak obowiązek wydawania karty kredytowej dla tych wszystkich, którzy mają karty płatnicze lub dokonują wypłat związanych z linią kredytową. Bank może wyznaczyć własnego mediatora lub zaoferować konsumentowi innego mediatora i dołączyć, na przykład, do usługi mediacji z Francuską Federacją Bankową. Mediator powinien być kompetentny, niezależny i bezstronny. Procedura mediacji jest bezpłatna dla konsumenta. Ten ostatni może, na swój koszt, być reprezentowany przez prawnika lub wspomagany przez osobę trzecią. Strony mają możliwość wycofania się z postępowania w dowolnym momencie. Niektóre podmioty finansowe oferują system mediacji także dla swoich klientów profesjonalnych. Na ogół mediator wydaje opinię w ciągu 90 dni od otrzymania skargi. W przypadku bardzo złożonej sprawy może być koniecz-

²¹ Dzięki ustawie Chatel o rozwoju konkurencji w obsłudze konsumentów (styczeń 2008) mediacja bankowa rozszerzyła się na wszystkie produkty i usługi bankowe: środki płatności, ceny, operacje kredytowe, inwestycje finansowe i oszczędności.

²² Loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier, JORF n° 288 du 12 décembre 2001 p. 19703. JORF n° 288 du 12 décembre 2001 p. 19703 (Ustawa o koniecznych reformach ekonomicznych i finansowych). Skrót Murcef pochodzi od pierwszych liter nazwy.

Zob. **Th. Bonneau**, *Des nouveautés bancaires et financières issues de la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier*, JCP. E. 2002. 120; **J.-J. Daigre**, *Loi MURCEF et droit bancaire*, JCP. G. 2002. I. 117; **F.-J. Pansier**, **C. Charbonneau**, *Présentation de la loi MURCEF du 11 décembre 2001 (2e partie)*, LPA 17 déc. 2001, n° 250, s. 5–6.

ny dodatkowy okres, wówczas mediator informuje o tym strony. Skierowanie wniosku do mediatora zawiesza bieg okresu przedawnienia do czasu, kiedy mediator prześle proponowane rozwiązania. W dowolnym momencie lub jeśli rozwiązanie zaproponowane przez mediatora nie odpowiada konsumentowi, może on podjąć inne kroki prawne.

Ocenia się, że we Francji najczęstszymi przyczynami stosowania mediacji bankowej są: debet w rachunku bieżącym lub linii kredytowej, odmowa rozłożenia długu, odmowa udzielenia kredytu (gotówkowego, na sprzęt, finansowanie leasingu itp.), odmowa poręczenia lub gwarancji, zmniejszenie gwarancji przez ubezpieczyciela kredytu.

3. ACPR (l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) i AMF (Autorité des Marchés Financiers) – współpraca w ochronie konsumenta i klienta usług finansowych

We Francji nadzór nad bankami i towarzystwami ubezpieczeniowymi sprawuje l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). ACPR jest organem administracyjnym, niezależnym w wykonywaniu zadań oraz niezależnym finansowo.

ACPR powstała jako l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP)²³. Utworzona 9 marca 2010 r. rozporządzeniem z 21 stycznia 2010 r. ACP, jako reakcja na kryzys finansowy, była wynikiem połączenia organów nadzoru sektora bankowego i ubezpieczeniowego. Utworzenie tego organu o szerokich uprawnieniach jest odpowiedzią na nowe wyzwania, które pojawiły się także w czasie kryzysu finansowego z 2008 r. 26 lipca 2013 r. ustawa o rozdziale i regulacji dzia-

²³ Utworzona w 2010 r. rozporządzeniem z 21 stycznia 2010 r., n° 2010-76. Następnie 3 marca 2010: Dekret nr 2010-217 określa różne punkty dotyczące organizacji, sprawowania kontroli i procedur ACP. W tym samym okresie opublikowano kilka dekretów w sprawie mianowania członków kolegium, Komisji ds. Sankcji i sekretarza generalnego ACP. W dniu 9 marca 2010: kolegium ACP, utworzone przez Minister Gospodarki i Finansów Christine Lagarde, zbiera się po raz pierwszy i odbywa swoje pierwsze posiedzenie na posiedzeniu plenarnym Kolegium. W dniu 22 października 2010, wchodzi w życie ustawa o przepisach bankowych i finansowych i wprowadza rozporządzenie ustanawiające ACP. Jednocześnie dokonano kilku dostosowań dotyczących składu kolegium, procedury przed Komisją ds. Sankcji i ochrony klientów.

26 lipca 2013 r. ustawa nr 2013-672 o wyodrębnieniu i regulacji działalności bankowej powierza ACP, który staje się ACPR – Urząd do spraw Kontroli Ostrożnościowej i Uporządkowanej Likwidacji, dodatkowe zadanie nadzorowania rozwoju środka zapobiegania kryzysom bankowym i ich rozwiązywania.

łałości bankowej nadała ACPR nowe uprawnienia w zakresie restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji banków, aby pomóc w rozwiązywaniu kryzysów po niższych kosztach. Tym razem ACPR stał się także organem nadzoru ostrożnościowego i restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji banków.

Oprócz ACPR we Francji występują inne podmioty, jak Mediator AMF, Mediator Assurance i Mediator ASF – l'Association Française des Sociétés Financières. Dbają o interesy konsumentów w alternatywnych sposobach regulowania sporów konsumenckich. Kompetencje instytucji poszerzają się w celu rozstrzygania sporów transgranicznych konsumenckich usług finansowych. ACPR jest odpowiedzialna za ochronę konsumentów kontrolowanych instytucji (jednakże nie chroni inwestorów rynku finansowego, którymi zajmuje się AMF), jest też odpowiedzialna za zapewnienie misji zwalczania prania pieniędzy i finansowania terroryzmu.

AMF – Autorité des Marchés Financiers – jest organem nadzoru nad rynkiem finansowym. Taki podział horyzontalno-wertykalny kompetencji między AMF z ACPR jest oceniany jako istotny. Autorité des Marchés Financiers jest instytucją finansową i niezależnym francuskim organem administracyjnym, utworzonym 1 sierpnia 2003 r. ustawą o bezpieczeństwie finansowym²⁴, organem posiadającym osobowość prawną i niezależność finansową, którego zadania obejmują nadzorowanie i ochronę oszczędności zainwestowanych w instrumenty finansowe, informacje dla inwestorów i prawidłowe funkcjonowanie rynków instrumentów finansowych. AMF jest uprawniona do przeprowadzania kontroli, których celem jest zapewnienie prawidłowości transakcji przeprowadzanych na rynkach finansowych oraz zgodności z obowiązkami zawodowymi pośredników²⁵.

ACPR ze swojej strony ma dwa główne zadania: przyczynianie się do wzmacniania stabilności sektora bankowego i finansowego oraz ochronę klientów tego rynku zgodnie z definicją zawartą w art. L.612-1 Kodeksu monetarnego i finansowego. ACPR czuwa nad zachowaniem stabilności systemu finansowego oraz dba o ochronę klientów, ubezpieczonych, członków i bene-

²⁴ Loi n° 2003-706 du 1er août 2003 de sécurité financière (Ustawa o bezpieczeństwie finansowym), JORF n° 177 du 2 août 2003.

²⁵ Zob. szerzej: **L. Góral**, *Zintegrowany model publicznoprawnych instytucji ochrony rynku bankowego we Francji i Polsce*, Warszawa 2011, s. 98–99; **M. Lemonnier**, *Ogólna charakterystyka francuskiego Médiateur de L'Autorité des Marchés Financiers*, w: **J. Monkiewicz**, **E. Rutkowska-Tomaszewska** (red.), *Ochrona konsumenta na polskim i międzynarodowym rynku finansowym*, Wolters Kluwer, Warszawa 2019, s. 197–207.

ficjentów podmiotów podlegających jego kontroli”²⁶. Ta funkcja jest wykonywana w ACPR przez Dyрекcję Kontroli Praktyk Handlowych, która działa w ścisłej współpracy z AMF w ramach ich wspólnego działania w dziedzinie ochrony konsumentów. ACPR i AMF są odpowiedzialne za kontrolowanie produktów bankowych i finansowych, w tym produktów ubezpieczeniowych, sprzedawanych na terytorium Francji.

Od momentu podpisania w 2010 r.²⁷ umowy między organami współdziałanie ACPR i AMF na francuskim rynku finansowym stanowi element pogłębioonej współpracy w wielu obszarach. Rok 2018 był czasem z dość ograniczoną ewolucją rynków i wprowadzaniem nowych przepisów regulujących dystrybucję produktów finansowych i ubezpieczeniowych. Rok 2019 był czasem dostosowań gospodarczych i stabilizacji regulacyjnej dla podmiotów finansowych²⁸. Rok 2020 jest rokiem kryzysu Covid19 i jeszcze bardziej pokazuje potrzebę współpracy i polubownego rozwiązywania sporów. Misją ACPR i AMF podobnie jak misją mediatorów jest wyjaśnianie konsumentom i bankom czy innym instytucjom finansowym, jakie są podstawowe błędy popełniane przez strony. Informacje publiczne bardzo często przechodzą przez strony internetowe, sieci społecznościowe lub fora dyskusyjne i czasami przekazują zachęty do zaciągnięcia zobowiązań. Konsument oczekuje od mediatora, że odegra on rolę zaufanej osoby trzeciej, wytłumaczy złożoność instrumentów finansowych, które są z natury technicznie skomplikowane, ale mediator objaśni je w prostych słowach. Misja edukacyjna i prewencyjna co do ochrony przed nieuczciwymi

²⁶ Art 612-1 kodeksu monetarnego i finansowego – « L’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, autorité administrative indépendante, veille à la préservation de la stabilité du système financier et à la protection des clients, assurés, adhérents et bénéficiaires des personnes soumises à son contrôle. L’Autorité contrôle le respect par ces personnes des dispositions européennes qui leur sont directement applicables, des dispositions du code monétaire et financier ainsi que des dispositions réglementaires prévues pour son application, du code des assurances, du livre IX du code de la sécurité sociale, du code de la mutualité, du livre III du code de la consommation, des articles 26-4 à 26-8 de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis, des codes de conduite homologués ainsi que de toute autre disposition législative et réglementaire dont la méconnaissance entraîne celle des dispositions précitées ».

²⁷ La convention du 30 avril 2010 instituant le Pôle commun entre l’ACPR et l’AMF (umowa z 30 kwietnia 2010 roku tworząca wspólne działania między ACPR i AMF) na podstawie art. L. 612-47-50 Kodeksu Monetarnego i Finansowego. Cytowana przez AMF, ACPR, Banque de France, *Rapport d’activité 2019, Pôle commun – Assurance, Banque, Epargne*, www.abe-infoservice.fr; stan na 10.11.2020 r.

²⁸ AMF, ACPR, Banque de France, *Rapport d’activité 2019, Pôle commun – Assurance, Banque, Epargne*, *op. cit.*, s. 4.

praktykami spoczywa nie tylko na organach nadzoru, ale też na dobrze poinformowanym mediatorze.

ACPR i AMF dokładnie badają praktyki, które dają nowe możliwości, ale także tworzą nowe ryzyka dla klientów. Konsumenci są zachęceni przez marketing do przekierowywania swoich oszczędności, czym narażają się coraz bardziej na zmienność rynku. Oczywiście badania ACPR i AMF są dostępne także dla mediatorów, ponieważ stanowią podstawę do przekierowania sprawy do właściwych organów, nie tylko dla rozwiązania sporu. Nowe praktyki inwestycyjne nie powinny prowadzić do obniżenia jakości udzielanych klientom informacji i porad, na których opiera się relacja zaufania między profesjonalistami a klientami. W 2019 r. wdrożono we Francji cztery filary wynikające z dyrektyw w sprawie dystrybucji ubezpieczeń²⁹ i rynków finansowych³⁰, które kształtują dystrybucję produktów finansowych i ubezpieczeniowych³¹. AMF i ACPR współpracują w nadzorze nad różnymi zjawiskami, takimi jak rynek docelowy klientów przy projektowaniu produktu, zapobieganie konfliktom interesów, zapewnianie dokładnych i zrozumiałych informacji również na temat ryzyka i kosztów oraz udzielanie porad dostosowanych do wiedzy, doświadczenia, apetytu na ryzyko klientów i ich sytuacji. Z tymi organami współpracują także mediatorzy na poszczególnych rynkach i segmentach rynku finansowego.

4. Zakończenie

Mediacja we Francji jest wielopłaszczyznowym systemem istniejącym w świadomości społecznej jako jeden ze sposobów ochrony konsumentów, szczególnie znaczenie mającym na rynku usług finansowych. Nadzór nad rynkiem i produktami tego rynku, oprócz kodeksów, ustaw czy rozporządzeń, jest regulowany porozumieniami między organami nadzoru rynku finansowego. Sieć różnych rodzajów mediacji jest systemem opartym na umowach międzyinstytucjonalnych, kartach i dobrych praktykach nastawionych na ochronę konsumenta. Mediacja wiele lat temu była odpowiedzią na słabość wymiaru sprawiedliwości. Obecnie we Francji jest to cały system ochrony praw, szeroko ujmowany i zakorzeniony proces

²⁹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń, Dz. U. UE, L 26/19.

³⁰ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE, Dz. U. UE, L 173/349.

³¹ AMF, ACPR, Banque de France, *Rapport d'activite 2019*, s. 4–5.

społeczny i obywatelski. Szybkość działania mediacji jest warunkiem *sine qua non* jej egzystencji – 90 dni w mediacji ubezpieczeniowej czy np. w mediacji kredytowej średnio 133 dni, jest to warunek i wyzwanie dla systemu ochrony praw konsumentów na szczególnym rynku, jakim jest rynek finansowy. Oczywiście wzrost znaczenia mediacji oznacza mniej spraw sądowych, ale trzeba osiągnąć jeszcze wysoki poziom akceptacji rozwiązań mediacji. Interesująca jest ekspansja transgranicznej ochrony konsumenta w UE, a centrum ostrzegania w Kehl, jako wspólne dla Francji i Niemiec, ma ostrzegać o praktykach nieuczciwych wobec konsumenta usług finansowych. Wnioski płynące dla prawodawcy polskiego z tego typu rozwiązania należałoby wziąć pod uwagę i próbować tworzyć podobne struktury organizacyjne z krajami V4. We Francji ochrona konsumentów usług finansowych jest procesem coraz bardziej skutecznym, co pokazuje ostatnio głośne przyłączenie się stowarzyszeń konsumenckich do procesu karnego w sprawie kredytów denominowanych w walucie szwajcarskiej, a spłacanych w euro. „UFC-Que Choisir” i „CLCV” jako odszkodowanie otrzymały po ponad milion euro w 2020 r. za naruszenie zbiorowego interesu konsumentów. Mediacja niestety jest też niejednokrotnie wymuszona na stronach przez przepisy prawa, chociaż zawsze mogą się na nią nie zgodzić i powrócić na drogę sądową. Tym niemniej funkcją mediacji nie jest oczywiście tylko ochrona *status quo* stron, lecz także znoszenie dysproporcji wiedzy między profesjonalnym usługodawcą finansowym i konsumentem, czy coraz częściej – klientem. W tym sensie mediacja wypełnia funkcję informacyjną wobec konsumentów. Mediacja we Francji ma nie tylko pozytywne aspekty. Co prawda, dyskusja teoretyczna dotycząca kwestii rozróżnienia i hierarchizacji postępowania pojednawczego i mediacji należy już do przeszłości, ale powstały nowe punkty sporne co do tego, kto może zostać mediatorem i jakie powinien mieć kompetencje. Dzisiaj bowiem powstał we Francji swoisty rynek mediatorów, różne listy mediatorów, stowarzyszeń, które proponują mediację. Przy tym brak ściśle określonego statusu zawodu mediatora stanowi nadal dość duże wyzwanie dla prawodawcy i pokazuje, że w tym zakresie należałoby także doprecyzować istniejące regulacje.

Bibliografia

Akty prawne

Code de procédure civile annoté (Kodeks procedury cywilnej), 110^e éd., sous la dir. de Pierre Callé et de Laurent Dargent, Paris, Dalloz, 2019.

Code des assurances (Kodeks ubezpieczeń), https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006073984/; stan na 20.11.2020 r.

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE, Dz. U. UE, L 173/349.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń, Dz. U. UE, L 26/19.
- Journal officiel de l'Union européenne L345/1.
- Loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier (Ustawa o koniecznych reformach ekonomicznych i finansowych), JORF n° 288 du 12 décembre 2001.
- Loi n° 2003-706 du 1er août 2003 de sécurité financière, JORF n° 177 du 2 août 2003 (Ustawa o bezpieczeństwie finansowym).
- Loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018–2022 et de réforme pour la justice, JORF n° 0071 du 24 mars 2019 (Ustawa z 23 marca 2019 roku o programowaniu na lata 2018–2022 i o reformie wymiaru sprawiedliwości).
- Loi n° 95-125 z 8.02.1995 relative à l'organisation et à la procédure civile, pénale et administrative (Ustawa o organizacji procedury cywilnej, karnej i administracyjnej), JORF n° 0034 du 9 février 1995.
- Ordonnance n° 2011-1140 du 16 novembre 2011 portant transposition de la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile. JORF n° 0266 du 17 novembre 2011 (Rozporządzenie z 16 listopada 2011 roku dokonujące transpozycji dyrektywy 2008/52 WE i Parlamentu Europejskiego i Rady z 21 maja 2008 roku – o niektórych aspektach mediacji w sprawach cywilnych).
- Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation JORF n° 0192 du 21 août 2015 (Rozporządzenie w sprawie pozasądowego regulowania sporów konsumenckich), Dekret n° 96-652 du 22 juillet 1996 relatif à la conciliation et à la médiation judiciaires, NOR JUSX9400050L, Legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000350926/2020-11-23/ (Dekret o postępowaniu polubownym i mediacji sądowej).
- Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) no 2006/2004. (Rozporządzenie Parlamentu i Rady z dnia 12 grudnia 2017 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów i uchylające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004).

Opracowania

- AMF, ACPR, Banque de France, *Rapport d'activité 2019, Pôle commun – Assurance, Banque, Epargne*, www.abe-infoservice.fr; stan na 10.11.2020 r.
- Bonnafe Schmidt J.-P.**, *La médiation, une justice douce*, Syros Alternative, 1992.
- Bonneau Th.**, *Des nouveautés bancaires et financières issues de la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier*, JCP. E. 2002.
- Daigre J.-J.**, *Loi MURCEF et droit bancaire*, JCP. G. 2002. I. 117.
- Faget J.**, *Médiations, Les ateliers silencieux de la démocratie*, Eres, 2010.

- Góral L.**, *Status prawny stowarzyszeń i instytucji ochrony konsumenta we Francji*, w: M. Jagielska, E. Sługocka-Krupa, K. Podgórski (red.), *Dochodzenie roszczeń konsumentów. Nowy ład dla konsumentów*, Warszawa 2020, s. 1–12.
- Góral L.**, *Zintegrowany model publicznoprawnych instytucji ochrony rynku bankowego we Francji i Polsce*, Warszawa 2011.
- Lemonnier M.**, *Ogólna charakterystyka francuskiego Médiateur de L'Autorité des Marchés Financiers*, w: J. Monkiewicz, E. Rutkowska-Tomaszewska (red.), *Ochrona konsumenta na polskim i międzynarodowym rynku finansowym*, Wolters Kluwer, Warszawa 2019, s. 197–207.
- Pansier F.-J., Charbonneau C.**, *Présentation de la loi MURCEF du 11 décembre 2001* (2e partie), LPA 17 déc. 2001, n° 250, s. 4 i nast.

Mariola LEMONNIER

MEDIATION AS A WAY OF CONSUMER RIGHTS PROTECTION IN FRANCE

Abstract

Background: This article deals with the phenomenon of mediation in the French legal system. It describes the general types of mediation, the supervision of financial market transactions in France, as well as the cooperation between market regulators. The article mainly discusses mediation in the financial market as an instrument for protecting rights, but also as a social process.

Research purpose: The analysis of foreign regulations regarding mediation in the financial market intends to indicate how to deal with sectoral and specialised mediation in the situations of increased risks. The insight in French regulations allows a better understanding of Polish legal opportunities in the field of mediation on the financial market. It is also a source of questions, reflections and openness to new solutions.

Methods: The article is based on historical and formal-dogmatic methods. The analysis will be conducted in chronological order.

Conclusions: Mediation is a social phenomenon. Within the financial market in France, it is subject to several essential code provisions. Still, its introduction was somewhat ahead of the regulatory process. Currently, we are dealing with regulation and supervision, which are trying to counteract harmful practices on the financial market. Mediation is one of the ways that can serve to protect consumers on the financial market.

Keywords: mediation, French law, market regulators, financial services consumer.